

Algemene Voorwaarden Dierenuitvaartzorg Nederland BV

van toepassing op diensten
door Dierenuitvaartzorg Nederland B.V. en alle daaraan
gelieerde (dochter)ondernemingen.
September 2020

Artikel 1 - Definities

- 1.1 **Dierenuitvaartzorg Nederland BV** en alle aan haar gelieerde (dochter)ondernemingen en met Dierenuitvaartzorg Nederland BV samenwerkende partijen verder te noemen DUZ-NL waaronder doch niet beperkt tot Uitvaartcentra voor dieren.
- 1.2 **Crematorium.** Het bedrijfs onderdeel van DUZ-NL dat zich bezighoudt met het cremeren van huisdieren.
- 1.3 **Begraafplaats.** Het bedrijfs onderdeel van DUZ-NL dat zich bezighoudt met het begraven van huisdieren.
- 1.4 **Crematie.** De door het Crematorium uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van één van de soorten crematies van het Overleden Dier.
- 1.5 **Begrafenis.** De door de Begraafplaats uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van één van de soorten begrafenissen van het Overleden Dier.
- 1.6 **Uitvaartcentrum.** De persoon of organisatie, die voor, namens of in opdracht van DUZ-NL, Uitvaartopdrachten mag aangaan tussen DUZ-NL en de Klant, waarbij het cremeren en begraven van dieren wordt uitbesteedt aan DUZ-NL en Aanvullende Diensten door het Uitvaartcentrum kunnen worden aangeboden aan de Klant. In veel gevallen is het Crematorium of de Begraafplaats zelf ook het Uitvaartcentrum.
- 1.7 **Overleden Dier.** Het overleden (huis)dier van de Klant, waarvoor de Uitvaartopdracht wordt/is gesloten.
- 1.8 **Klant.** Degene die met DUZ-NL een Uitvaartopdracht heeft gesloten.
- 1.9 **Uitvaartopdracht.** De opdracht van de Klant aan het Uitvaartcentrum (vaak DUZ-NL zelf) voor het laten uitvoeren van een Crematie of een Begrafenis en voor eventuele Aanvullende Diensten. De Uitvaartopdracht kan worden aangegaan doordat de Klant een opdrachtformulier ("Opdrachtformulier") heeft ondertekend of door een telefonische Uitvaartopdracht of anderszins waarbij het Opdrachtformulier niet is ondertekend, in welk geval er van wordt uitgegaan dat de inhoud van het Opdrachtformulier de Klant genoegzaam bekend en akkoord is.
- 1.10 **Aanvullende Diensten.** Alle in opdracht van de Klant door het Uitvaartcentrum uit te (laten) voeren aanvullende diensten die gerelateerd zijn aan de Crematie of de Begrafenis, uitgezonderd de Crematie of de Begrafenis zelf die door het Uitvaartcentrum wordt uitgevoerd.
- 1.11 **As.** De (as)resten van het Overleden Dier na een Crematie.
- 1.12 **Standaard Ashouder.** Een luxe strooiker, een sierblikje of een bamboe etui (afhankelijk van hetgeen in de Brochure wordt vermeld).
- 1.13 **Brochure.** De commerciële brochure van het Uitvaartcentrum, zoals uitgereikt aan de Klant bij de totstandkoming van de Uitvaartopdracht. In het geval de Brochure bij de Uitvaartopdracht ontbreekt dan geldt hetgeen op de website van het betreffende Uitvaartcentrum (dat de Uitvaartopdracht met de Klant is aangegaan) als Brochure.

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1 Op de Uitvaartopdracht zijn de navolgende Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij daarvan, uitsluitend schriftelijk met instemming van betrokken partijen, is afgeweken.
- 2.2 Het Uitvaartcentrum stelt bezoekers in de gelegenheid om, alvorens een Uitvaartopdracht wordt gegeven, op afspraak het Uitvaartcentrum te bezichtigen.
- 2.3 De Crematie of de Begrafenis wordt geacht geheel correct te zijn uitgevoerd, nadat na de uitvoering ervan tien dagen zijn verstrekken, zonder dat door de Klant tegen de uitvoering schriftelijk bezwaar is gemaakt bij het Uitvaartcentrum.
- 2.4 De Aanvullende Diensten worden geacht geheel correct te zijn uitgevoerd, nadat na de uitvoering ervan tien dagen zijn verstrekken, zonder dat door de Klant tegen de uitvoering schriftelijk bezwaar is gemaakt bij het Uitvaartcentrum.
- 2.5 De Klant dient te allen tijde een geldig legitimatiebewijs te kunnen overleggen.
- 2.6 De Klant dient te kunnen aantonen dat het Overleden Dier tot zijn/haar bezit behoort, dan wel dat hij handelt in opdracht van de eigenaar van het Overleden Dier.

Artikel 3 – Uitvaartopdracht voor Overleden Dier

- 3.1 Bij het brengen naar of (laten) afhalen door het Uitvaartcentrum van een Overleden Dier wordt door het Uitvaartcentrum een Opdrachtformulier ingevuld. Op het Opdrachtformulier worden de wensen van de Klant kenbaar gemaakt. De Klant ontvangt, na ondertekening, een kopie van het Opdrachtformulier (met op de achterzijde de Algemene Voorwaarden) en indien mogelijk een exemplaar van de Brochure.
- 3.2 Indien de Klant bij de Uitvaartopdracht niet expliciet aangeeft dat hij/zij eventuele spullen zoals mandjes en dekentjes terug wenst dan zal het Uitvaartcentrum deze materialen houden en een bestemming naar eigen keuze geven, naargelang de aard en de staat van het materiaal.

Artikel 4 – Laten ophalen van een Overleden Dier

- 4.1 Het (laten) ophalen van een Overleden Dier geschiedt door of in opdracht van het Uitvaartcentrum. Het Uitvaartcentrum is niet verantwoordelijk voor het vervoer van een Overleden Dier door de Klant zelf of door derden die hiervoor niet door het Uitvaartcentrum toestemming hebben gekregen.
- 4.2 De vervoerskosten van een Overleden Dier vanaf de door de Klant aangegeven locatie naar het Uitvaartcentrum worden, indien van toepassing, door het Uitvaartcentrum rechtstreeks aan de Klant in rekening gebracht conform het tarief zoals aangegeven in de Brochure.

- 4.3 Bij het laten ophalen van een Overleden Dier dient de Klant er voor te zorgen dat het Overleden Dier voor de medewerkers van het Uitvaartcentrum goed bereikbaar is en is de Klant gehouden om op eigen locatie behulpzaam te zijn bij het vervoer van het Overleden Dier.

Artikel 5 – Zelf brengen van een Overleden Dier

- 5.1 Het (zelf) brengen van het Overleden Dier naar het Uitvaartcentrum geschiedt door de Klant, uitsluitend op afspraak.
- 5.2 Indien de Klant besluit om het Overleden Dier zelf naar het Uitvaartcentrum te brengen dan wordt aan de Klant geen vervoerskosten in rekening gebracht.
- 5.3 Indien de Klant besluit om het Overleden Dier zelf naar het Uitvaartcentrum te brengen dan heeft de Klant bij aankomst de gelegenheid om ter plaatse afscheid te nemen van het Overleden Dier. Hiervoor worden GEEN extra kosten in rekening gebracht.
- 5.4 Voor het gebruik maken van het Uitvaartcentrum buiten kantooruren, in het weekeinde en op feestdagen kan een toeslag in rekening worden gebracht indien dit is aangegeven in de Brochure. Deze eventuele toeslag geldt ook indien in die tijd een Overleden Dier door de Klant zelf wordt gebracht en het geldt niet indien, na afspraak met het Uitvaartcentrum, in die tijd de As wordt opgehaald.

Artikel 6 – Uitvaartmogelijkheden van een Overleden Dier

- 6.1 De Klant dient aan het Uitvaartcentrum aan te geven welk soort Crematie, Begrafenis of andere uitvaartmogelijkheid voor zijn/haar Overleden Dier is gewenst, dit wordt bij de Uitvaartopdracht aangegeven op het Opdrachtformulier. Niet alle producten zijn in ieder Uitvaartcentrum beschikbaar.
- 6.2 **Individuele Crematie huisdier.** Bij een individuele Crematie wordt het Overleden Dier individueel (alleen of gescheiden van andere dieren) gecremeerd. De As wordt volledig apart opgevangen en bewaard en ontvangt de Klant terug in een luxe strooiker, sierblik, bamboe etui, as-sieraad, urn of anderszins conform de wensen van de Klant (zie hiervoor ook artikel 7, As(resten)).
- 6.3 **Collectieve Crematie huisdier.** ("Gewone crematie"). Bij een collectieve Crematie (soms ook Gewone Crematie genoemd) wordt het Overleden Dier in een groepje van maximaal 6 dieren van dezelfde diersoort gecremeerd, gelijktijdig naast elkaar in de oven. Bij een Collectieve Crematie komt de As van de Overleden Dieren onvermijdelijk bij elkaar en wordt deze gezamenlijk uitgestrooid over één van de strooivelden van DUZ-NL. De Klant kan geen As terug ontvangen.
- 6.4 **Anonieme Crematie huisdier.** Bij een anonieme Crematie wordt het Overleden Dier anoniem gecremeerd, in een groep van 15 of meer andere dieren, niet perse van dezelfde diersoort. Totdat het aantal van 15 dieren is bereikt wordt het Overleden Dier bewaard in een koelcel op het Uitvaartcentrum. De As wordt afgevoerd en kan door de Klant niet terug worden ontvangen.
- 6.5 **Crematie paard of pony.** Bij een Crematie van een paard of pony wordt het Overleden Dier individueel gecremeerd. De As wordt volledig apart opgevangen en bewaard en ontvangt de Klant terug in een urn, as-sieraad, of anderszins conform de wensen van de Klant.
- 6.6 **Individuele Begrafenis huisdier.** Bij een individuele Begrafenis wordt het Overleden Dier individueel (in een eigen grafje) begraven. Indien de Klant dat wenst kan hij/zij het Overleden Dier zelf in het grafje leggen. Het grafrecht wordt aangegaan voor ten minste 5 jaren.
- 6.7 **Anonieme Begrafenis huisdier.** Bij een Anonieme Begrafenis wordt het Overleden Dier op een speciaal daarvoor bestemd stukje (gras)land op de Begraafplaats begraven. Op de Begraafplaats is aangegeven waar het betreffende stukje grasland zich bevindt maar er is niet aangegeven welke dieren er liggen. Het grafrecht wordt door de Klant eenmalig voor onbepaalde tijd afgekocht.
- 6.8 **Onderzoeks- of opleidingsdoeleinden.** Indien de Klant wenst dat het Uitvaartcentrum regelt dat het Overleden Dier ter beschikking wordt gesteld aan een (erkend) instituut voor veterinaire onderzoek of veterinaire opleidingen dan zal het Uitvaartcentrum de instituten waar zij mee samenwerken benaderen en trachten om het Overleden Dier aldaar voor onderzoeks- of opleidingsdoeleinden onder te brengen. Overleden Dieren waarvan een vermoeden bestaat van de aanwezigheid (of symptomen) van een besmettelijke ziekte komen NIET in aanmerking. DUZ-NL kan niet garanderen dat dit (tijdig) lukt, en zal het Overleden Dier maximaal 18 maanden in een speciaal daarvoor ingerichte vriesruimte bewaren. DUZ-NL garandeert dat het Overleden Dier te allen tijde na afloop van het onderzoeks- of opleidingsdoel of na het verstrijken van de maximale bewaart termijn anoniem wordt gecremeerd (of op verzoek van de Klant tegen meerkosten individueel of collectief wordt gecremeerd).
- 6.9 **Aanvullende diensten.** Ongeacht de keuze van de uitvaartsoort heeft de Klant de mogelijkheid te kiezen uit een aantal Aanvullende Diensten zoals aangegeven in de Brochure, al dan niet gratis of tegen de kosten zoals vermeld in de Brochure.
- 6.10 Bij elke crematiesoort (individueel, collectief, anoniem) wordt gegarandeerd dat het Overleden Dier binnen een bepaald aantal dagen na aankomst op het Crematorium wordt gecremeerd, dit aantal is afhankelijk van het soort crematie en conform aangegeven in de Brochure.
- 6.11 De Klant wordt uitsluitend opgebeld voorafgaand aan de Crematie of de Begrafenis wanneer dit apart op het Opdrachtformulier is aangegeven.

Artikel 7 – As(resten)

- 7.1 uitsluitend bij een individuele Crematie is het mogelijk om de As terug te krijgen.
- 7.2 Bij de prijs van de individuele Crematie is bij een aantal Uitvaartcentra inbegrepen een Standaard Ashouder. De Klant die opdracht geeft tot een individuele Crematie, wordt zo snel mogelijk na de Crematie gebeld voor het ophalen

van de As en/of voor het uitzoeken van een urn, as-sieraad of anderszins indien dat is aangekruist op het Opdrachtformulier. Indien de Klant te kennen geeft de As niet terug te willen dan wordt de As uitgestrooid op één van de strooivelden van DUZ-NL, de Klant ontvangt in voorkomend geval geen restitutie voor de niet ontvangen Standaard Ashouder.

- 7.3 Het is mogelijk om de As van het gecremeerde dier terug te krijgen in een urn of as-sieraad die de Klant zelf aanlevert of in een urn of as-sieraad die de Klant bij of via het Uitvaartcentrum aanschaft, echter pas nadat de volledige factuur is voldaan. De Klant ontvangt dan geen restitutie voor de niet ontvangen Standaard Ashouder.
- 7.4 De As van het gecremeerde dier kan op zijn vroegst twee werkdagen na de Crematie en op zijn laatst 4 maanden na de Crematie, op afspraak worden afgehaald bij het Uitvaartcentrum of (bij sommige Uitvaart centra zonder meerkosten) worden terugbezorgd bij de dierenkliniek waar de Uitvaartopdracht tot stand is gekomen. In dit laatste geval kan het Uitvaartcentrum ook besluiten om (bij sommige Uitvaartcentra zonder meerkosten) en na overleg met de Klant) de As aangetekend en verzekerd per post te laten versturen naar het huisadres van de Klant. As die niet (tijdig) wordt opgehaald wordt na een jaar uitgestrooid.
- 7.5 De Klant kan het Uitvaartcentrum expliciet verzoeken om de As per aangetekende en verzekerde post te laten versturen naar zijn/haar huisadres, in welk geval de Klant daarvoor het risico en de kosten van de verzending draagt.

Artikel 8 - Betaling

- 8.1 Het Uitvaartcentrum is verplicht op een duidelijk zichtbare plaats een prijslijst op te hangen in een voor de Klant toegankelijke ruimte, dan wel een prijslijst (of de prijslijst in de laatste versie van de Brochure) aan de Klant te tonen of te overhandigen.
- 8.2 De in de Brochure vermelde prijs geldt per Overleden Dier en is inclusief de btw.
- 8.3 Betaling van hetgeen de Klant op grond van de Uitvaartopdracht aan het Uitvaartcentrum verschuldigd is, geschiedt bij voorkeur direct bij het aangaan van de Uitvaartopdracht à contant of pin. In het geval de Klant per factuur wenst te betalen dan is het Uitvaartcentrum gerechtigd om hiervoor administratiekosten in rekening te brengen, conform in de Brochure is bepaald. De betalingstermijn is 14 dagen.
- 8.4 De Klant ontvangt voor elke (deel)betaling een rechtsgeldig bewijs van betaling.
- 8.5 In geval van niet tijdige betaling door de Klant is het Uitvaartcentrum gerechtigd alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten inclusief rente aan de Klant in rekening te brengen.
- 8.6 Voor het terugbezorgen van de As mag als voorwaarden worden gesteld dat de volledige factuur volledig is voldaan.
- 8.7 Het Uitvaartcentrum heeft van geval tot geval altijd het recht om betaling vooraf of anderszins afwijkende betalingsvoorwaarden te stellen.
- 8.8 Het eigendom van de as van een Overleden Dier van een Klant die niet zijn rekening betaalt en waarvan de rekening minstens 6 maanden oud is, wordt van het Uitvaartcentrum. Het uitvaartcentrum mag deze as afvoeren, zonder dat daarmee de verplichtingen van de Klant vervallen zijn.

Artikel 9 – Overige rechten en plichten van de Klant

- 9.1 Vanwege de aard van de dienstverlening zal het Uitvaartcentrum zoveel mogelijk, met uiterste zorg en binnen hetgeen redelijkerwijs van haar verlangd mag worden, rekening houden met de individuele wensen van de Klant.
- 9.2 De Klant is verplicht bij het afgeven van het Overleden Dier alle gegevens en bescheiden, welke noodzakelijk zijn voor een goede en verantwoorde manier van het vervoer, de Crematie of de Begrafenis van het Overleden Dier, aan het Uitvaartcentrum te (ver)melden.
- 9.3 De Klant is aansprakelijk jegens het Uitvaartcentrum voor schade die ondervonden wordt ten gevolge van het niet (ver)melden dan wel het geven van onjuiste gegevens in het algemeen en met betrekking tot het Overleden Dier in het bijzonder.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

- 10.1 Een tekortkoming in de uitvoering van de Uitvaartopdracht kan het Uitvaartcentrum niet worden toegerekend indien dit niet te wijten is aan haar schuld, noch indien het volgens de wet het gevolg is van onvoorziene omstandigheden.
- 10.2 Het Uitvaartcentrum streeft er naar de Klant in geval van een onvoorziene omstandigheid hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
- 10.3 Het Uitvaartcentrum is aansprakelijk voor door de Klant of derden geleden directe of indirecte schade, die verband houdt met een tekortkoming door het Uitvaartcentrum en/of door haar ingeschakelde derden bij de uitvoering van de Uitvaartopdracht, uitsluitend indien sprake is van opzet of grove schuld.
- 10.4 Het Uitvaartcentrum is niet aansprakelijk voor schade aan of het zoekraken van eigendommen van Klanten zoals urnen, dekens, manden, tuigjes, hoefijzers enz.
- 10.4 In het geval het Uitvaartcentrum aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade, dan blijft de schadevergoeding te allen tijde beperkt tot de overeengekomen prijs van de volledige Uitvaartopdracht.
- 10.5 De Klant vrijwaart het Uitvaartcentrum voor alle schades en rechtsvorderingen van derden.

Artikel 11 - Geschillen en toepasselijg recht

- 11.1 Op de Uitvaartopdracht is Nederlands recht van toepassing. En in het geval van geschillen is in eerste aanleg bevoegd de rechtbank van Utrecht.
- 11.2 Nietigheid of vernietiging van een deel van deze Algemene Voorwaarden heeft niet de nietigheid, vernietiging van alle bepalingen tot gevolg.