

Algemene voorwaarden Dierencrematorium Zwolle

Dierencrematorium Zwolle

Baileystraat 52

8013 RV Zwolle

KvK-nummer: 97988227

Telefoon: 06 17 28 23 70

E-mail: info@dierencrematoriumzwolle.nl

Website: www.dierencrematoriumzwolle.nl

Laatste wijziging: 24 augustus 2026

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Dierencrematorium Zwolle: Dierencrematorium Zwolle, gevestigd te Zwolle en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 97988227.

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Dierencrematorium Zwolle een overeenkomst aangaat of aan wie Dierencrematorium Zwolle een aanbod doet.

Overeenkomst: de afspraak tussen Dierencrematorium Zwolle en de opdrachtgever voor het uitvoeren van een resomering en/of het leveren van aanvullende producten of diensten.

Huisdier: het dier waarvoor de dienstverlening van Dierencrematorium Zwolle wordt afgenomen.

Resomering: het proces waarbij het lichaam van een overleden huisdier door middel van water, warmte en een alkalische oplossing wordt afgebroken.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten tussen Dierencrematorium Zwolle en de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De opdrachtgever krijgt vóór of bij het sluiten van de overeenkomst de mogelijkheid om kennis te nemen van deze algemene voorwaarden en deze te bewaren.
3. Door het verstrekken van een opdracht aan Dierencrematorium Zwolle gaat de opdrachtgever akkoord met deze algemene voorwaarden, voor zover deze vooraf ter beschikking zijn gesteld.

4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze uitdrukkelijk schriftelijk of per e-mail met de opdrachtgever zijn overeengekomen.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever opdracht geeft tot het uitvoeren van de afgesproken dienstverlening en Dierencrematorium Zwolle deze opdracht aanvaardt.
2. De overeenkomst bevat, voor zover van toepassing, de gegevens van de opdrachtgever, de gegevens van het huisdier, de gekozen vorm van resomering, eventuele aanvullende diensten en de daarvoor geldende prijs.
3. Wijzigingen in de opdracht kunnen, zolang de uitvoering daarvan nog mogelijk is, in overleg met Dierencrematorium Zwolle worden aangebracht.
4. Wanneer uitvoering van een gewenste wijziging niet meer mogelijk is, wordt de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Artikel 4 – Dienstverlening

1. Dierencrematorium Zwolle verzorgt resomering van overleden huisdieren.
2. Resomering kan individueel of collectief plaatsvinden, afhankelijk van de door de opdrachtgever gekozen dienstverlening.
3. Bij een individuele resomering worden de resterende botresten na het resomeringsproces verder verwerkt tot een asachtig eindproduct dat, afhankelijk van de gekozen dienstverlening, aan de opdrachtgever wordt teruggegeven.
4. Aanvullende producten en diensten kunnen onder meer bestaan uit een askoker, pootafdruk, plukje haar, urn of assieraad.
5. Aanvullende producten en diensten worden alleen geleverd wanneer deze door de opdrachtgever zijn gekozen en, indien van toepassing, betaald.
6. Dierencrematorium Zwolle voert de dienstverlening zorgvuldig en volgens de binnen het bedrijf geldende werkwijze uit.
7. Vanwege de natuurlijke verschillen tussen dieren en de aard van het resomeringsproces kan de hoeveelheid, kleur en structuur van het uiteindelijke restmateriaal verschillen. Er kan daarom geen exacte hoeveelheid of identiek resultaat worden gegarandeerd.

Artikel 5 – Aanlevering en identificatie van het huisdier

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en volledige gegevens over zichzelf en het huisdier.

2. De opdrachtgever verstrekt, voor zover noodzakelijk, de juiste naam, diersoort en overige relevante gegevens van het huisdier.
3. Dierencrematorium Zwolle registreert de noodzakelijke gegevens van het huisdier om de opdracht zorgvuldig en volgens de gemaakte afspraken uit te kunnen voeren.
4. Indien redelijkerwijs twijfel bestaat over de identiteit van het huisdier of de gegevens van de opdrachtgever, kan Dierencrematorium Zwolle de uitvoering van de opdracht opschorten totdat hierover duidelijkheid bestaat.

Artikel 6 – Tarieven en prijzen

1. De actuele prijzen voor de dienstverlening en aanvullende producten worden vermeld op de website van Dierencrematorium Zwolle en/of vooraf aan de opdrachtgever bekendgemaakt.
2. De prijs die bij het aangaan van de overeenkomst is overeengekomen, geldt voor de betreffende opdracht, tenzij sprake is van aanvullende werkzaamheden of producten die later op verzoek van de opdrachtgever worden toegevoegd.
3. Eventuele aanvullende kosten worden vooraf, voor zover redelijkerwijs mogelijk, met de opdrachtgever besproken.
4. Kennelijke fouten in prijsvermeldingen, zoals duidelijke typ- of rekenfouten, binden Dierencrematorium Zwolle niet.

Artikel 7 – Annulering en wijzigingen

1. De opdrachtgever kan een opdracht annuleren zolang de uitvoering daarvan nog niet is gestart.
2. Wanneer een opdracht wordt geannuleerd nadat werkzaamheden al zijn uitgevoerd of nadat producten speciaal voor de opdrachtgever zijn besteld, kan Dierencrematorium Zwolle de redelijk gemaakte kosten in rekening brengen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
3. Wanneer de dienstverlening al is gestart, kan volledige terugbetaling niet worden gegarandeerd.
4. Voor aanvullende producten die speciaal op verzoek van de opdrachtgever zijn besteld of gepersonaliseerd, kunnen bij annulering kosten in rekening worden gebracht wanneer deze niet meer kosteloos kunnen worden geannuleerd.
5. Wettelijke rechten van de opdrachtgever blijven onverminderd van toepassing.

Artikel 8 – Herroepingsrecht

1. Wanneer een overeenkomst op afstand of buiten een verkooppriimte wordt gesloten, kan de opdrachtgever als consument in bepaalde situaties een wettelijke bedenktijd hebben.
2. Wanneer de opdrachtgever verzoekt om met de uitvoering van een dienst te beginnen tijdens de wettelijke bedenktijd, gelden de wettelijke regels over het herroepingsrecht en de gevolgen daarvan.
3. Wanneer op grond van de wet een uitzondering op het herroepingsrecht van toepassing is, wordt de opdrachtgever hierover vooraf geïnformeerd.
4. Dierencrematorium Zwolle zal de opdrachtgever waar nodig vóór het sluiten van de overeenkomst informeren over het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht.

Artikel 9 – Betaling

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor betaling van alle kosten die voortvloeien uit de overeenkomst.
2. Betaling kan plaatsvinden via de door Dierencrematorium Zwolle aangeboden betaalmogelijkheden.
3. Indien een factuur wordt verstrekt, dient deze binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk of per e-mail een andere betalingstermijn is overeengekomen.
4. Wanneer de opdrachtgever niet tijdig betaalt, ontvangt de opdrachtgever een betalingsherinnering of aanmaning.
5. Wanneer de opdrachtgever een consument is, krijgt deze voordat buitengerechtelijke incassokosten in rekening kunnen worden gebracht een wettelijke termijn van 14 dagen om alsnog te betalen.
6. Indien betaling na het verstrijken van de daarvoor geldende termijn uitblijft, kan Dierencrematorium Zwolle de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
7. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens de daarvoor geldende wettelijke regels en tarieven.
8. Bij een betalingsachterstand kan Dierencrematorium Zwolle de uitvoering van nog niet uitgevoerde aanvullende diensten opschorten, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

9. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dit zo spoedig mogelijk aan Dierencrematorium Zwolle te melden. Een bezwaar tegen een factuur betekent niet automatisch dat de betalingsverplichting wordt opgeschort.

Artikel 10 – Afgifte en bewaren van asresten

1. Na een individuele resomatie worden de asresten, voor zover onderdeel van de gekozen dienstverlening, aan de opdrachtgever verstrekt.
2. Dierencrematorium Zwolle informeert de opdrachtgever zodra de asresten en eventuele aanvullende producten gereed zijn voor afgifte.
3. Asresten die bij Dierencrematorium Zwolle worden bewaard, worden vanaf de datum waarop de opdrachtgever is geïnformeerd gedurende een periode van drie maanden kosteloos bewaard.
4. Indien de opdrachtgever de asresten niet binnen deze periode heeft opgehaald en hierover geen andere afspraak met Dierencrematorium Zwolle heeft gemaakt, ontvangt de opdrachtgever een laatste schriftelijke herinnering.
5. De opdrachtgever krijgt na deze laatste herinnering een redelijke termijn om contact op te nemen en aan te geven wat er met de asresten moet gebeuren.
6. Indien de opdrachtgever na deze laatste termijn niet reageert, is Dierencrematorium Zwolle, na voorafgaande aankondiging, gerechtigd de asresten te laten uitstrooien op een door Dierencrematorium Zwolle bepaalde passende bestemming.
7. Voor het uitstrooien van de asresten zoals bedoeld in dit artikel worden aan de opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht.
8. Wanneer de opdrachtgever tijdig contact opneemt, kunnen in overleg andere afspraken worden gemaakt over het ophalen, bewaren of de bestemming van de asresten.

Artikel 11 – Eigendom en speciaal bestelde producten

1. Voor zover wettelijk toegestaan blijven door Dierencrematorium Zwolle geleverde producten eigendom van Dierencrematorium Zwolle totdat de opdrachtgever de volledige daarvoor verschuldigde betaling heeft voldaan.
2. Producten die speciaal voor de opdrachtgever worden besteld of gepersonaliseerd, kunnen niet zonder meer worden geretourneerd of geannuleerd wanneer dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 12 – Uitvoeringstermijnen

1. Dierencrematorium Zwolle streeft ernaar de afgesproken dienstverlening binnen de afgesproken termijn uit te voeren.
2. Genoemde termijnen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, indicatief.
3. Wanneer uitvoering binnen de afgesproken termijn door omstandigheden buiten de invloed van Dierencrematorium Zwolle niet mogelijk is, wordt de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.
4. Een overschrijding van een indicatieve termijn geeft de opdrachtgever niet automatisch recht op schadevergoeding of ontbinding.
5. Wettelijke rechten van de opdrachtgever blijven van toepassing.

Artikel 13 – Overmacht

1. Dierencrematorium Zwolle is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig kunnen uitvoeren van de overeenkomst wanneer dit het gevolg is van omstandigheden die redelijkerwijs niet aan Dierencrematorium Zwolle kunnen worden toegerekend.
2. Onder overmacht kan onder meer worden verstaan: storingen aan apparatuur, stroomstoringen, brand, wateroverlast, extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, ziekte, technische storingen en andere omstandigheden die de normale bedrijfsvoering onmogelijk maken.
3. Wanneer sprake is van overmacht, zal Dierencrematorium Zwolle de opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren en, waar mogelijk, samen naar een passende oplossing zoeken.
4. Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk is geworden, kunnen partijen de overeenkomst beëindigen voor het nog niet uitgevoerde gedeelte.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. Dierencrematorium Zwolle voert de dienstverlening zorgvuldig uit.
2. Dierencrematorium Zwolle is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat de opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, voor zover deze schade daardoor is veroorzaakt.
3. Dierencrematorium Zwolle is niet aansprakelijk voor schade die rechtstreeks het gevolg is van omstandigheden die redelijkerwijs niet aan Dierencrematorium Zwolle kunnen worden toegerekend.

4. Voor zover Dierencrematorium Zwolle aansprakelijk is voor schade, wordt deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende dienstverlening is betaald, tenzij een dergelijke beperking volgens de wet niet is toegestaan.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet wanneer en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Dierencrematorium Zwolle of wanneer de wet een beperking niet toestaat.
6. De wettelijke rechten van consumenten blijven altijd van toepassing.

Artikel 15 – Klachten

1. Dierencrematorium Zwolle vindt het belangrijk dat klachten zorgvuldig worden behandeld.
2. Een klacht over de dienstverlening kan zo snel mogelijk na ontdekking worden gemeld via info@dierencrematoriumzwolle.nl of telefonisch via 06 17 28 23 70.
3. Dierencrematorium Zwolle zal de klacht zo spoedig mogelijk beoordelen en met de opdrachtgever bespreken welke oplossing mogelijk is.
4. Het indienen van een klacht beperkt de wettelijke rechten van de opdrachtgever niet.

Artikel 16 – Privacy

1. Dierencrematorium Zwolle verwerkt persoonsgegevens volgens de toepasselijke privacywetgeving.
2. Meer informatie hierover staat in onze Privacyverklaring, die beschikbaar is op www.dierencrematoriumzwolle.nl.

Artikel 17 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. Dierencrematorium Zwolle kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer dit noodzakelijk is, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in de wet of onze dienstverlening.
2. Gewijzigde voorwaarden gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds gesloten overeenkomsten, tenzij de wet dit toestaat.
3. Bij een nieuwe overeenkomst gelden de op dat moment gepubliceerde algemene voorwaarden.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Dierencrematorium Zwolle en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur eerst in onderling overleg opgelost.

3. Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan het worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.
4. Consumenten behouden de rechten die zij op grond van dwingend recht hebben met betrekking tot de bevoegde rechter en andere wettelijke procedures.