

ALGEMENE VOORWAARDEN WEBWINKEL DIERENCREMATORIUM HEERHUGOWAARD

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Dierencrematorium:** het Dierencrematorium Heerhugowaard in de bedrijfsmatige uitoefening van de verkoop van zaken door middel van haar website.
2. **Koper:** de natuurlijke persoon die handelt als consumentkoper, niet in de uitoefening van beroep of bedrijf.
3. **Partijen:** Dierencrematorium en Koper gezamenlijk.
4. **Overeenkomst:** uitsluitend de op elektronische wijze tot stand gekomen overeenkomst van 'koop op afstand' tussen Partijen, die tot stand komt via de website en/of het e-mailadres van Dierencrematorium.
5. **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de Overeenkomst.
6. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen Koper gebruik kan maken van zijn recht om de Overeenkomst te ontbinden zonder opgave van redenen.
7. **Dag:** kalenderdag.
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van Koper om binnen de Bedenktime de Overeenkomst te ontbinden.
9. **Modelformulier:** het Europese modelformulier voor de uitoefening van het Herroepingsrecht.

Artikel 2 – Identiteit van Dierencrematorium

1. De statutaire naam van Dierencrematorium is 'Dierencrematorium Heerhugowaard', gevestigd aan de Laanderweg 13C te [1704 JT] Heerhugowaard, tenzij anders aangegeven op haar website.
2. Dierencrematorium is telefonisch bereikbaar onder 0226 – 420817 en per e-mail via info@dierencrematoriumheerhugowaard.nl, tenzij anders aangegeven op haar website.
3. Dierencrematorium is in het Handelsregister van de Kamer van koophandel ingeschreven onder nummer 58327908.

Artikel 3 – Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn toepasselijk op elk aanbod van Dierencrematorium en op de tot stand gekomen Overeenkomst tussen Partijen.
2. De tekst van de Algemene Voorwaarden wordt alvorens de Overeenkomst tot stand komt, aan de Koper ter beschikking gesteld op de website van Dierencrematorium en wel zodanig dat Koper de Algemene Voorwaarden kan raadplegen en/of downloaden.

Artikel 4 – Aanbod van Dierencrematorium en de totstandkoming van de Overeenkomst

1. Door Dierencrematorium gebruikte afbeeldingen van door haar te verkopen producten vormen – voor zover dit mogelijk is – een waarheidsgetrouwe weergave van het aangeboden product.
2. Ieder aanbod is vrijblijvend. Dierencrematorium is telkens gerechtigd het aanbod te wijzigen.
3. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod van Dierencrematorium binden haar niet.
4. Behoudens hetgeen is bepaald in artikel 4 lid 7 van deze Algemene Voorwaarden, komt de Overeenkomst tot stand op het moment van de aanvaarding door Koper van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
5. Dierencrematorium zal de acceptatie van het aanbod na ontvangst aan de Koper bevestigen, waarin Dierencrematorium tevens haar eigen betalingsvoorwaarden kan verlangen.
6. Dierencrematorium zal – voor zover redelijkerwijs mogelijk – zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en een veilige webomgeving. Indien Koper elektronisch kan betalen, zal Dierencrematorium daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
7. Dierencrematorium behoudt zich het recht voor zich ervan te vergewissen of Koper aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en tevens of de Overeenkomst op overige gronden kan worden aangegaan. Indien voor Dierencrematorium aanleiding is te veronderstellen, zulks uitsluitend ter beoordeling van Dierencrematorium, dat er redenen zijn om de Overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren en/of aan de uitvoering ervan bijzondere voorwaarden te verbinden.
8. Dierencrematorium zal uiterlijk bij de levering van het bestelde product aan Koper de volgende informatie doen toekomen, schriftelijk of per e-mail: (1) het bezoekadres van de vestiging van Dierencrematorium ten behoeve van klachten, (2) voor zover van toepassing het Herroepingsrecht en de uitsluiting daarvan, met zo nodig het Modelformulier, (3) garanties en service na aankoop en (4) de prijs inclusief alle belastingen en (5) de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 5 – Herroepingsrecht

1. Koper kan de Overeenkomst gedurende de Bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder verplichte opgave van redenen ontbinden, met inachtneming van het bepaalde in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden:
2. De Bedenktijd gaat in op de dag nadat Koper, of een vooraf door hem aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of
 - a. indien Koper in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop Koper of een door hem aangewezen derde die niet de vervoerder is, het laatste product heeft ontvangen. Dierencrematorium mag een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren. Dit zal door haar tijdig aan Koper worden medegedeeld.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop Koper of een door hem aangewezen derde die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.
 - c. bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop Koper of een door hem aangewezen derde die niet de vervoerder is, het eerste product heeft ontvangen.
3. Tijdens de bedenktijd zal Koper zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan Dierencrematorium retourneren conform de door Dierencrematorium verstrekte instructies.
4. Wanneer Koper gebruik wenst te maken van zijn Herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen na ontvangst van het product kenbaar te maken aan Dierencrematorium. Het kenbaar maken dient Koper te doen middels het Modelformulier, te downloaden via de website. Nadat Koper kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn Herroepingsrecht, dient Koper het product binnen 14 dagen retour te sturen. Koper dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van het overleggen van een bewijs van verzending.
5. Indien Koper na afloop van de in lid 3 en 4 van deze bepaling genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn Herroepingsrecht resp. het product niet aan Dierencrematorium heeft teruggezonden, is de koop een feit.
6. Indien Dierencrematorium Koper de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht of het Modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de Bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde Bedenktijd.
7. Indien Dierencrematorium de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan Koper heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke Bedenktijd, verstrijkt de Bedenktijd 14 dagen na de dag waarop Koper die informatie heeft ontvangen.

Artikel 6 – Verplichtingen van Koper tijdens de Bedenktijd

1. Tijdens de Bedenktijd zal Koper op zorgvuldige wijze omgaan met het product en de verpakking. Koper zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat Koper het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een reguliere winkel zou mogen doen.
2. Koper is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan als bedoeld in artikel 6 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Koper is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Dierencrematorium hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 7 – Uitoefening Herroepingsrecht door Koper en kosten daarvan

1. Koper meldt het gebruik van zijn herroepingsrecht binnen de Bedenktijd door middel van het Modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Dierencrematorium.
2. Koper zal bij de uitoefening van zijn Herroepingsrecht het product zo spoedig mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, het product terugsturen of overhandigen aan (een gemachtigde van) Dierencrematorium. Dit laatste hoeft niet als Dierencrematorium schriftelijk heeft aangeboden om het product zelf af te halen. Koper heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de Bedenktijd is verstreken.

3. Koper zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking en geheel overeenkomstig de door Dierencrematorium verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Koper draagt het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht.
5. Koper draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
6. Indien Koper daadwerkelijk gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten met Koper die daarmee verband houden, van rechtswege ontbonden.
7. De bepalingen in dit artikel laten de onderminderde toepassing van het bepaalde in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden onverlet.

Artikel 8 – Verplichtingen van Dierencrematorium bij herroeping

1. Indien Dierencrematorium de melding van herroeping door Koper op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt Dierencrematorium na ontvangst van deze melding een ontvangstbevestiging aan Koper.
2. Met inachtneming van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden, vergoedt Dierencrematorium alle betalingen van Koper, inclusief eventuele leveringskosten door Dierencrematorium in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop Koper hem de herroeping meldt.
3. Tenzij Dierencrematorium aanbiedt het product zelf af te halen, mag zij wachten met terugbetalen tot zij het product heeft ontvangen of tot Koper aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
4. Dierencrematorium gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat Koper heeft gebruikt, tenzij Koper instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor Koper.
5. Indien Koper heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Dierencrematorium de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.
6. De bepalingen in dit artikel laten de onverminderde toepassing van het bepaalde in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden onverlet.

Artikel 9 – Uitsluiting Herroepingsrecht

Dierencrematorium kan de navolgende producten uitsluiten van het Herroepingsrecht, maar alleen als zij dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:

- a. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling; onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door Dierencrematorium worden aangeboden aan Koper die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten af te nemen;
- b. volgens specificaties van Koper vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van Koper, of die duidelijk voor een specifiek persoon bestemd zijn;
- c. producten die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- d. producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- e. producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

Artikel 10 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Dierencrematorium dit bedongen heeft en deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen of Koper de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
5. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten, ook op de website van Dierencrematorium, wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk- en zetfouten, ook op de website van Dierencrematorium, is zij niet gehouden het product conform de foutieve prijs te leveren.
6. Kennelijke vergissingen en/of fouten in de prijs binden Dierencrematorium niet.

Artikel 11 – Nakoming van de Overeenkomst en extra garantie

1. Dierencrematorium staat er voor in dat haar producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Het product is geschikt voor normaal gebruik.
2. Een door Dierencrematorium, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die Koper op grond van de Overeenkomst tegenover Dierencrematorium kan doen gelden indien zij is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de Overeenkomst. Onder 'extra garantie' wordt in dit verband verstaan iedere verbintenis van Dierencrematorium, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan Koper bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval zij is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de Overeenkomst.
3. Eventuele gebreken of foutief geleverde producten dienen binnen twee dagen na levering aan Dierencrematorium schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend, onder vermelding van het gebrek.
4. De garantietermijn van Dierencrematorium komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Dierencrematorium is echter nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door Koper, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van producten.
5. De garantie geldt niet indien:
 - a. Koper de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt en/of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - b. de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld en/of anderszins onzorgvuldig worden behandeld en/of in strijd zijn met de aanwijzingen van Dierencrematorium en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - c. de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld en/of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 12 – Levering en uitvoering

1. Dierencrematorium zal zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat Koper aan Dierencrematorium kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal Dierencrematorium geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed, doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt Koper hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft, bericht. Koper heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan Koper geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft Koper geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding als bedoeld in lid 3 van dit artikel, zal Dierencrematorium het bedrag dat Koper betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal Dierencrematorium zich inspannen om een vervangend product beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend product wordt geleverd. Bij vervangende producten kan het Herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van Dierencrematorium.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Dierencrematorium tot het moment van bezorging aan Koper of een vooraf aangewezen en aan Dierencrematorium bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders en schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.

Artikel 13 – Betaling

1. Voor zover niet anders schriftelijk is overeengekomen tussen partijen in de overeenkomst en/of de bevestiging van Dierencrematorium, dienen de door Koper verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 5 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden.
2. Koper is gehouden om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Dierencrematorium te melden.

3. Indien Koper niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Dierencrematorium is gewezen op de te late betaling zij aan Koper een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Dierencrematorium gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=.

Artikel 14 – Klachtenregeling en geschillen

1. Dierencrematorium beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen 4 dagen nadat Koper de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Dierencrematorium.
3. Bij Dierencrematorium ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen – gerekend vanaf de datum van ontvangst – beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Dierencrematorium binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer Koper een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg tussen Partijen kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Op Overeenkomsten tussen Partijen waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien Koper woonachtig is in het buitenland.
6. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing op de Overeenkomst.

Artikel 15 – Overige bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van Koper zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd, dan wel op zodanige wijze dat deze door Koper op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
2. De Overeenkomst is ondeelbaar en voor de uitvoering ervan kiest Koper domicilie aan haar adres zoals aan Dierencrematorium is verstrekt.
3. Onverminderd de teksten in de kopjes van de artikelen in deze Algemene Voorwaarden, zijn Partijen zich ervan bewust dat gelijke onderwerpen in meerdere artikelen van deze Algemene Voorwaarden kunnen zijn geregeld.
4. Nietigheid en/of vernietiging van een deel van deze Algemene Voorwaarden heeft niet de nietigheid, vernietiging van alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden tot gevolg.

(vers. 070716)