

ALGEMENE VOORWAARDEN



Van Kranenburg
UITVAARTZORG

ALGEMENE VOORWAARDEN Van Kranenburg Uitvaartzorg, hierna te noemen 'de uitvaartverzorgers'

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Opdrachtformulier:

Het formulier waarin de inhoud van de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst is vastgelegd en waarin de zaken en/of diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de overeenkomst door de uitvaartverzorgers worden geleverd.

b. Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon met wie de uitvaartverzorgers een overeenkomst sluit.

c. Overeenkomst:

De tussen de opdrachtgever en de uitvaartverzorgers tot stand gekomen overeenkomst over een uitvaartverzorging.

d. Toeleverancier:

De partij die aan de uitvaartverzorgers zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

e. Uitvaartverzorgers:

De natuurlijke of rechtspersoon met wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit.

f. Uitvaartverzorging:

De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een met de opdrachtgever overeengekomen adres.

g. Voorschotten:

Voorschotten die door de uitvaartverzorgers ten behoeve van de opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de overeenkomst

Artikel 1. ALGEMEEN

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die tussen de uitvaartverzorgers en de opdrachtgever wordt gesloten over de verzorging van een uitvaart.

1.2 De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook als een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 2. OVEREENKOMST

2.1 De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Dagtekening en ondertekening door beide partijen van het zogenoemde opdrachtformulier is daarvoor voldoende. Als de debiteur een ander is dan de opdrachtgever dienen beiden het opdrachtformulier te ondertekenen.

2.2 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen om aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst – met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst – tot stand is gekomen. Afwijkende voorwaarden en aanvullingen gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de uitvaartverzorgers zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.

2.3 Een vooraf afgegeven offerte is geldig voor het jaar waarin het is afgegeven of voor een afwijkende tijdsduur mits schriftelijk in de offerte vastgelegd.

2.4 De uitvaartverzorgers is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst.

2.5 De uitvaartverzorgers dient voor of bij de totstandkoming van de overeenkomst de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever ter hand te stellen of elektronisch ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming.



ARTIKEL 3. TIJDSTIP VAN LEVERING

3.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en de uitvaartverzorger. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

3.2 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, de uitvaartverzorger en beheerder voornoemd.

ARTIKEL 4. OPDRACHTFORMULIER

4.1 Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
- de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft gelezen;
- een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen, met vermelding van de daarbij behorende prijzen voor zover die bekend zijn;

4.2 Indien op het moment van het sluiten van de overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal de uitvaartverzorger een pro-memorie post opnemen. De uitvaartverzorger zal dan voor zover mogelijk een richtprijs aangeven met vermelding "pro-memorie". De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.

4.3 De uitvaartverzorger zal zo spoedig mogelijk de werkelijke prijzen van de pro-memorieposten aan de opdrachtgever doorgeven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de prijsopgave niet onverwijld heeft gewijzigd, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of opdracht te betalen.

4.4 De opdrachtgever heeft het recht, na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorieposten, de overeenkomst in overleg met de uitvaartverzorger betreffende de pro-memorieposten te wijzigen, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen van aanvaarde wijzigingen en zaken en/of diensten die al (bij voorschot) aan een derde door uitvaartverzorger zijn betaald of zijn verschuldigd, worden met opdrachtgever verrekend. Zowel voordelig als nadelig wordt dit aan opdrachtgever gespecificeerd.

ARTIKEL 5. PERSONALIA, AANGIFTE EN AKTE VAN OVERLIJDEN

5.1 Tenzij anders is overeengekomen, zal de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door de uitvaartverzorger worden gedaan op basis van de door de opdrachtgever verstrekte gegevens.

5.2 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de uitvaartverzorger aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de uitvaartverzorger worden verstrekt.

5.3 Zodra de opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze de uitvaartverzorger daarover onverwijld in te lichten en zal de uitvaartverzorger bevorderen dat correctie plaatsvindt. De kosten van wijziging komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij een derde aansprakelijk is. Kan de onjuiste vermelding aan de uitvaartverzorger worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk.

ARTIKEL 6. TARIEVEN

6.1 De opdrachtgever ontvangt een schriftelijke specificatie van de overeengekomen diensten bij het aangaan van de overeenkomst.

6.2 De opdrachtgever heeft het recht wijzigingen aan te brengen in de samenstelling van de overeengekomen diensten met inachtneming van het gestelde onder 4.4. Het tarief zal dan naar redelijkheid worden aangepast.

6.3 De in de overeenkomst vermelde prijzen kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op door de opdrachtgever onjuist verstrekte gegevens.

ARTIKEL 7. BETALING

7.1 De opdrachtgever betaalt de gespecificeerde nota, op basis van het opdrachtformulier en eventueel latere wijzigingen, binnen veertien dagen na ontvangst.

7.2 Indien de uitvaartverzorger in het kader van de overeenkomst aan derden voorschotten dient te betalen, zal de opdrachtgever deze op eerste verzoek aan de uitvaartverzorger voldoen.

7.3 Ongeacht of de opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene, sluit de opdrachtgever de overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening. De opdrachtgever kan zich wat betreft zijn verplichting tot betaling er niet op beroepen, dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld.

7.4 Indien de opdrachtgever de overeenkomst aangaat met betrekking tot zijn/haar eigen uitvaart, maar ook in andere gevallen, heeft de uitvaartverzorger het recht te bedingen dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichting uit hoofde van de overeenkomst, bijvoorbeeld door een derde als hoofdelijk medeschuldenaar c.q. als mede-opdrachtgever te verbinden aan de overeenkomst.

7.5 De opdrachtgever is in verzuim na verloop van de in lid 1 van dit artikel genoemde betalingstermijn zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, ongeacht of de overschrijding daarvan opdrachtgever al dan niet kan worden toegerekend.

7.6 De uitvaartverzorger is gerechtigd over het openstaande bedrag een rente te berekenen per maand of een gedeelte van een maand, te berekenen vanaf de betreffende vervalddag. Dit is gelijk aan 1% per maand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele maand wordt berekend. De opdrachtgever is derhalve van rechtswege in verzuim wanneer niet tijdig is betaald zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling is vereist.

7.7 Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 1 van dit artikel is de uitvaartverzorger gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, in rekening te brengen voor zover zulks niet wettelijk is uitgesloten. Buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 25,00.

7.8 De uitvaartverzorger heeft het recht om met betrekking tot de opdrachtgever een kredietcheck te (laten) doen. Voorts heeft de uitvaartverzorger het recht de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.

7.9 De uitvaartverzorger heeft steeds het recht om een voorschot (aanbetaling) te vragen, voor zover die ziet op (een) door de uitvaartverzorger te verlenen dienst(en), maximaal ter grootte van 100% van de (begrote) uitvaartkosten. Voor zover dat ziet op de door de uitvaartverzorger te leveren goederen, bedraagt dit voorschot maximaal 50% van de (begrote) uitvaartkosten, tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen. Dit voorschot dient binnen vierentwintig (24) uur na het sluiten van de overeenkomst door de opdrachtgever te zijn voldaan. Het betaalde voorschot wordt verrekend met de definitieve uitvaartnota. Zolang de opdrachtgever het bedongen voorschot niet aan de uitvaartverzorger heeft voldaan, heeft de uitvaartverzorger het recht zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten.

ARTIKEL 8. VERZEKERINGEN

8.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraak te ontlenen zijn, ter hand stellen aan de uitvaartverzorger, die zorg draagt voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. De uitvaartverzorger verzorgt verzending naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

8.2 Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering dan kan de uitvaartverzorger worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde van de verzekeringspolis uitbetaald.

8.3 De uitvaartverzorger staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever richting de uitvaartverzorger niet op.

8.4 Indien een verzekeringsmaatschappij (zoals Dela, Yarden, Monuta of andere natura-uitvaartverzekeraars) bij uitkering een inhouding toepast, korting berekent of aanvullende kosten ('boete') in rekening brengt omdat de uitvaart niet door een aan die maatschappij gelieerde onderneming is verzorgd, dan is Van Kranenburg Uitvaartzorg daarvoor **niet aansprakelijk**.

Deze inhoudingen komen volledig voor rekening van de opdrachtgever.

8.5 Van Kranenburg Uitvaartzorg wijst de opdrachtgever er nadrukkelijk op dat sommige natura-verzekeringen alleen recht geven op diensten in natura en niet op een volledige geldelijke uitkering. De opdrachtgever blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de keuze van uitvaartverzorger en voor eventuele financiële gevolgen van die keuze.

ARTIKEL 9. DRUKWERKEN

9.1 Voor de aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden, dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk of via e-mail aan te leveren of, indien opgesteld door de uitvaartverzorger, goed te keuren. Eventuele fouten in tekst(sten) komen voor risico en/of rekening van de opdrachtgever wanneer de opdrachtgever deze gegevens telefonisch heeft doorgegeven.

9.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de uitvaartverzorger verzorgd tenzij anders is overeengekomen.

9.3 De uitvaartverzorger is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan hem toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van opdrachtgever en is de uitvaartverzorger niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.

9.4 De uitvaartverzorger is gehouden de aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij de opdrachtgever te (laten) bezorgen. Tenzij anders is overeengekomen dient de opdrachtgever er zelf voor te zorgen dat de aankondigingen van overlijden tijdig worden afgegeven op een geschikt postkantoor. De uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor een te late postbezorging;

9.5 De uitvaartverzorger is gehouden de advertentie met daarin de aankondiging van overlijden met de grootste spoed bij de gekozen bladen te (laten) bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige plaatsing in de gekozen bladen, zal de uitvaartverzorger dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien de uitvaartverzorger heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

ARTIKEL 10. VOERTUIGEN

10.1 Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaande aan de dag van de uitvaart vóór 10.00 uur aan de uitvaartverzorger kenbaar gemaakt te worden. De overeengekomen prijs zal in overeenstemming met deze wijziging aangepast worden.

10.2 Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 1 genoemd tijdstip, is de opdrachtgever gehouden de door de uitvaartverzorger gemaakte kosten te vergoeden.

ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1 De uitvaartverzorger zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en in overeenstemming met de opdracht.

11.2 De uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn, inclusief zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.

11.3 De uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 5.2. De opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

11.4 Opdrachtgever vrijwaart de uitvaartverzorger tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, waarvoor de uitvaartverzorger niet aansprakelijk is.

11.5 De uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van zijn verbintenis(sen) jegens opdrachtgever.

11.6 De uitvaartverzorger is evenmin aansprakelijk voor opzet of (grove) nalatigheid van (niet-leidinggevende) ondergeschikten of van toeleveranciers en derden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.

11.7 De uitvaartverzorger kan onverminderd het bepaalde in 11.2 en 11.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld (dat wil zeggen: opzet of bewuste roekeloosheid) van de uitvaartverzorger. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele c.q. immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

Indien de uitvaartverzorger aansprakelijk kan worden gehouden voor schade, komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de uitvaartverzorger verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn, in welk geval de schadevergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de uitvaartverzorger uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van de uitvaartverzorger beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de opdrachtgever aan de uitvaartverzorger betaald dient te worden uit hoofde van de overeenkomst.

ARTIKEL 12. PERSOONSgegevens EN PRIVACY

12.1 Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), dan wel de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende privacywetgeving. De uitvaartverzorger zal de door de opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie als vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

12.2 Bij het sluiten van de overeenkomst geeft de opdrachtgever diens ondubbelzinnige toestemming aan de uitvaartverzorger om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorger en (deels) teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting van de uitvaartverzorger.

12.3 De uitvaartverzorger zal (bijzondere) persoonsgegevens en/of vertrouwelijke informatie niet doorgeven aan derden, tenzij (wettelijk) noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

12.4 Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om diens (bijzondere) persoonsgegevens en/of vertrouwelijke informatie kosteloos in te zien, op te vragen, te wijzigen dan wel te laten verwijderen. Binnen 4 weken zal een verzoek daartoe verwerkt worden.

12.5 Indien door de uitvaartverzorger, uitsluitend in opdracht van opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan wel de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende privacywetgeving, in acht genomen. De geluids- en/of beelddrager met de opnames wordt door de uitvaartverzorger uitsluitend verstrekt aan de opdrachtgever. De opdrachtgever mag de opnames alleen vertonen en verstrekken aan personen uit de beperkte familie-, vrienden- en kennissenkring van de overledene. Na overdracht vernietigt de uitvaartondernemer de (in zijn bezit zijnde) gemaakte opnames.

12.6 Het bepaalde in artikel 12.5 geldt in gelijke zin voor opnames die in opdracht van de opdrachtgever worden gemaakt ten behoeve van het online, via het internet, live kunnen volgen van de uitvaartplechtigheid ('livestreaming'). De opdrachtgever bepaalt welke personen, uitsluitend behorende tot de hiervoor genoemde beperkte kring van de overledene, een inlogcode krijgen om de uitvaart online bij te kunnen wonen. De uitvaartverzorger maakt zodanige afspraken met de verzorger van de live-stream dat die enkel toegankelijk is voor de hiervoor bedoelde 'online-genodigden' en alleen de opdrachtgever de opname kan downloaden. De verzorger van de live-stream vernietigt de opnames nadat de livestream niet meer openstaat voor de genodigden en in ieder geval binnen een maand na de uitvaartplechtigheid.

12.7 In het privacy beleid van uitvaartverzorger, welke te vinden is op de eigen website en op eerste verzoek kosteloos wordt toegezonden, is meer informatie te vinden over de wijze waarop uitvaartverzorger met de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie omgaat. Hiermee informeert uitvaartverzorger de opdrachtgever nader omtrent de redenen van gegevensverwerking en de mogelijkheid om, indien gewenst, bezwaar te maken dan wel de verstrekte toestemming in te trekken.

ARTIKEL 13. OPONTHOUD

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de uitvaartverzorger indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs kunnen worden toegerekend. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvatting voor zijn rekening dienen te komen.

ARTIKEL 14. KLACHTEN

14.1 Klachten over de uitvaartverzorging, waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever (of diens gemachtigde) binnen 20 dagen na de datum van de uitvaart bij de uitvaartverzorger ingediend zijn. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

14.2 Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de uitvaartverzorger ingediend worden.

14.3 De uitvaartverzorger zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.

ARTIKEL 15. PARTIËLE NIETIGHEID

15.1 Indien een clause uit deze overeenkomst ongeldig wordt bevonden, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen zich in dit geval inspannen een nieuwe, geldige clause op te stellen die zo dicht mogelijk de ongeldige clause benadert binnen de strekking van de overeenkomst.

ARTIKEL 16. PLAATS VAN NAKOMING, TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER

16.1 De vestigingsplaats van de uitvaartverzorger is de plaats waar opdrachtgever aan zijn verplichtingen jegens de uitvaartverzorger moet voldoen, tenzij dwingende bepalingen zich daartegen verzetten.

16.2 Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van de uitvaartverzorger is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.3 Alle geschillen, die ontstaan naar aanleiding van de tussen opdrachtgever en de uitvaartverzorger gesloten overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter.