

Algemene Voorwaarden Afscheidszorg De Calavon

Inhoudsopgave

Artikel 1 –	Definities
Artikel 2 –	Algemene voorwaarden
Artikel 3 –	Overeenkomst
Artikel 4 –	Opdracht
Artikel 5 –	Basistarieven
Artikel 6 –	Voorschotten
Artikel 7 –	Personalia
Artikel 8 –	Tijdstip van levering
Artikel 9 –	Drukwerken
Artikel 10 –	Voertuigen
Artikel 11 –	Verzekeringen
Artikel 12 –	Kosten
Artikel 13 –	Betaling
Artikel 14 –	Garantie en aansprakelijkheid
Artikel 15 –	Oponthoud
Artikel 16 –	Klachten
Artikel 17 –	Persoonsgegevens en privacy
Artikel 18 –	Overmacht
Artikel 19 –	Slotbepalingen

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Algemene Voorwaarden:** de algemene voorwaarden als hierna vermeld.
- b. **De overeenkomst:** de tussen de opdrachtgever en ondernemer/uitvaartverzorger tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
- c. **De uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- d. **De opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
- e. **De ondernemer:** de uitvaartondernemer, natuurlijk of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.
- f. **De uitvaartverzorger:** de natuurlijke of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren.
- g. **De toeleverancier:** de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

h. Voorschotten: bedragen, die door de ondernemer/uitvaartverzorgers ten behoeve van de opdrachtgever aan derden worden betaald.

i. Pro-memorie posten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.

j. Uitvaartpakket: een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als één geheel wordt aangeboden.

k. Prijzen: zijn steeds brutoprijzen inclusief B.T.W.

l. Termijnen: fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2 – Algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten de verzorging van een uitvaart betreffende, die tussen de ondernemer/uitvaartverzorgers en de opdrachtgever wordt gesloten.

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

2.3. De ondernemer/uitvaartverzorgers dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.

Artikel 3 – Overeenkomst

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

3.2. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 4 – Opdracht

4.1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

a) alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.
b) de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen.
c) een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen, voor zover deze dienstverlening en leveringen niet op basis van een uitvaartpakket worden verricht/geleverd.

4.2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer/uitvaartverzorgers géén of een richtprijs per post aangeven met vermelding "pro memorie". De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.

4.3. De ondernemer/uitvaartverzorgers is gehouden zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van de bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. 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 levering te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie/uittreksel van nota's van derden verstrekt.

4.4. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 8.2. alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.

4.5. Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welke in een uitvaartpakket zijn begrepen leidt tot verrekening c.q. compensatie voor hetgeen niet is gebruikt overeenkomstig een door de ondernemer/ uitvaartverzorger daarvoor vastgestelde verrekenwijze.

Artikel 5 – Basistarieven

5.1. In de in artikel 3 bedoelde overeenkomst worden de kosten van zaken en/of diensten vermeld overeenkomstig de door de ondernemer/uitvaartverzorger voordien vastgestelde kosten van die zaken en diensten. De bijbehorende tarieven worden uiterlijk bij het tot stand komen van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter hand gesteld.

5.2. Indien door de ondernemer/uitvaartverzorger een zogenaamd basispakket en basistarief wordt gehanteerd, wordt van de samenstelling van dat basispakket en basistarief een schriftelijke specificatie verstrekt aan de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst.

5.3. De opdrachtgever heeft het recht wijzigingen aan te brengen in de samenstelling van dit basispakket. Het tarief zal alsdan naar redelijkheid worden aangepast.

Artikel 6 – Voorschotten

6.1. De opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer/uitvaartverzorger te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer/uitvaartverzorger te voldoen.

6.2. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de ondernemer/uitvaartverzorger.

Artikel 7 – Personalia

7.1. De vermelde personalia van de overledene in de in artikel 3 lid 1 bedoelde overeenkomst worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand.

7.2. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door de ondernemer/uitvaartverzorger, tenzij anders is overeengekomen.

7.3. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer/uitvaartverzorger daaromtrent onverwijld te verwittigen.

7.4. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer/uitvaartverzorger bevorderen, dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de ondernemer/uitvaartverzorger worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij een derde aansprakelijk is.

Artikel 8 – Tijdstip van levering

8.1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en ondernemer/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.

8.2. 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, ondernemer/uitvaartverzorger en beheerder voornoemd.

Artikel 9 – Drukwerken

9.1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.

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

9.3. De ondernemer/uitvaartverzorg(er) is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan hem toe te rekenen is.

9.4. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt, dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties, in afwijking van artikel 9, lid 1, door de ondernemer/ uitvaartverzorg(er) telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan zijn eventuele fouten in die tekst(sten) voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

9.5. De ondernemer/uitvaartverzorg(er) is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede post(agent)schap)kantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer/uitvaartverzorg(er) dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

Indien de ondernemer/uitvaartverzorg(er) heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing of te late postbezorging 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 uitvaartdag vóór 16.00 uur aan de ondernemer/uitvaartverzorg(er) kenbaar gemaakt te worden. De overeengekomen prijs zal overeenkomstig deze wijziging aangepast worden.

10.2. Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 10.1. genoemde tijdstip, is de opdrachtgever gehouden om aan de ondernemer/uitvaartverzorg(er) een redelijke vergoeding te betalen voor de door de ondernemer/uitvaartverzorg(er) gemaakte kosten.

Artikel 11 – Verzekeringen

11.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene(n) zijn, ter hand stellen aan de ondernemer/uitvaartverzorg(er).

De ondernemer/uitvaartverzorg(er) draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

11.2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de ondernemer/uitvaartverzorg(er) machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of diens erfgenamen uitbetaald.

11.3. De opdrachtgever dient vooraf inlichtingen in te winnen bij de verzekeraar en na te gaan wat de financiële consequenties is t.o.v. als Afscheidszorg De Calavon de dienstverlening op zich neemt. Er zijn verzekeraars die zelf de dienstverlening verzorgen of afspraken hebben met ondernemers/ uitvaartverzorgers. Doorgaans gaat het om Natura-Polissen(beschreven diensten / artikelen polissen). Afscheidszorg De Calavon is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige financiële consequenties m.b.t. de uitkering van betreffende polis(sen). De opdrachtgever kan geen aanspraak maken bij Afscheidszorg De Calavon ten aanzien van eventuele negatieve financiële gevolgen van de betreffende polis(sen).

Artikel 12 – Kosten

12.1. 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 onjuiste verstrekte gegevens, behoudens hetgeen bepaald is in artikel 4 lid 4.4 en artikel 5 lid 5.3. In het laatste geval zal de overeengekomen prijs gewijzigd worden conform de door de ondernemer/uitvaartverzorg(er) gehanteerde tarievenlijst.

12.2. De in artikel 5 bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten pro-memorie zijn geraamd, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever (een kopie/uittreksel van) de nota van de toeleverancier overgelegd.

Artikel 13 – Betaling

13.1. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen veertien dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de ondernemer/uitvaartverzorging een bewijs van betaling verstrekt.

13.2. De ondernemer/uitvaartverzorging zendt na het verstrijken van de in artikel 13.1 genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.

13.3. Indien de ondernemer/uitvaartverzorging nagelaten heeft de nota voldoende te specificeren, heeft de opdrachtgever het recht alsnog een specificatie te verlangen. In afwachting van deze nadere specificatie wordt de betalingstermijn opgeschort.

13.4. 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.

13.5. De ondernemer/uitvaartverzorging is gerechtigd over een betaling, die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat de opdrachtgever met de voldoening daarvan in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 van het Burgerlijk Wetboek.

13.6. Aan de opdrachtgever die, na gesommeerd te zijn, in gebreke blijft te betalen, worden- na het verstrijken van de in de sommatie genoemde termijn - de in redelijkheid gemaakte incassokosten in rekening gebracht.

Artikel 14 – Garantie en aansprakelijkheid

14.1. De ondernemer/uitvaartverzorging staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

14.2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer/uitvaartverzorging. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever. Ook is alle risico, bij vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere persoonlijke bezittingen, voor rekening van de opdrachtgever ondanks dat zij persoonlijk overgedragen zijn aan de ondernemer/uitvaartverzorging.

14.3. Wanneer de opdrachtgever zelf producten/ artikelen/ diensten extern besteld (bijvoorbeeld: kist, rouwvervoer, rouwdrukwerk) kan Afscheidszorg De Calavon daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. De opdrachtgever neemt daarin de volledige financiële en uitvoerende verantwoordelijkheid op zich.

Artikel 15 – Oponthoud

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer/uitvaartverzorging indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden.

Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvatting voor zijn rekening dienen te komen.

Artikel 16 – Klachten

16.1. Klachten over de uitvaartverzorging, waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij de ondernemer/uitvaartverzorging ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten terzake verliest.

16.2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer/uitvaartverzorging ingediend worden.

Artikel 17 – Persoonsgegevens en privacy

14.1 Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden door Uitvaartverzorger verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan wel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving. Uitvaartverzorger zal de door Opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

14.2 Bij het sluiten van de Overeenkomst geeft Opdrachtgever diens ondubbelzinnige toestemming aan Uitvaartverzorger om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken. De gegevensverwerking is voorts noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst door Uitvaartverzorger en (deels) teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting van Uitvaartverzorger.

14.3 Uitvaartverzorger zal (bijzondere) persoonsgegevens en/of vertrouwelijke informatie niet doorgeven aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of Uitvaartverzorger dit op basis van de wet verplicht is.

14.4 Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om diens (bijzondere) persoonsgegevens en/of overige vertrouwelijke informatie kosteloos in te zien, op te vragen, te wijzigen en/of te laten verwijderen. Hiervoor kan er contact worden opgenomen met Uitvaartverzorger via afscheid@decalavon.nl of 06 – 51 61 69 93. Op een dergelijk verzoek wordt uiterlijk binnen 4 weken gereageerd.

14.5 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 om gaat. Hiermee informeert Uitvaartverzorger Opdrachtgever nader omtrent de redenen van gegevensverwerking en de mogelijkheid om, indien gewenst, bezwaar te maken dan wel de verstrekte toestemming in te trekken.

14.6 Indien door Uitvaartverzorger, uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij 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 Uitvaartverzorger uitsluitend verstrekt aan Opdrachtgever. Na overdracht vernietigt de Uitvaartondernemer direct de gemaakte opnames. Opdrachtgever mag de opnames alleen verstrekken aan personen uit de beperkte familie-, vrienden- en kennissenkring van de overledene. Uitvaartverzorger geeft in de ruimte(s) waar de opnames gemaakt worden duidelijk aan dat dit gebeurt. De in artikel 11.4 opgenomen vrijwaringbepaling is het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.

14.7 Het bepaalde in artikel 14.6 geldt in gelijke zin voor opnames die in opdracht van Opdrachtgever worden gemaakt ten behoeve van het, via internet, online live kunnen volgen van de uitvaartplechtigheid. Opdrachtgever bepaalt welke personen, uitsluitend behorende tot de hiervoor genoemde beperkte kring van de overledene, een inlogcode krijgen om de uitvaart online te kunnen volgen. Uitvaartverzorger draagt zorg voor een goede beveiliging van de website, zodat deze enkel toegankelijk is voor de hiervoor bedoelde online-genodigden en alleen Opdrachtgever de opname kan downloaden. Uitvaartverzorger vernietigt de opnames direct nadat de rechtstreekse uitzending niet meer openstaat voor de genodigden en in ieder geval binnen een maand na de uitvaartplechtigheid.

Artikel 18 - Overmacht

15.1 Uitvaartverzorger kan niet worden gehouden tot nakoming van enige verplichting indien een omstandigheid, die buiten zijn macht ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming frustreert.

15.2 Uitvaartverzorger kan zich enkel op overmacht beroepen indien hij zo spoedig mogelijk na het intreden van de overmacht situatie de wederpartij schriftelijk in kennis stelt.

15.3 Van een overmacht situatie is in ieder geval sprake indien Uitvaartverzorger wordt gehinderd in de uitvoering van de Overeenkomst als gevolg van of in verband met oorlog, mobilisatie, tekorten, stakingen, rellen, brand, explosies, natuurrampen, overheidsingrijpen, terrorisme, storingen van netwerken of andere gevallen waarop hij redelijkerwijs geen invloed kon uitoefenen.

Artikel 19 – Slotbepalingen

17.1. Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard zijn onderworpen aan Nederlands recht.

17.2. Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer/ uitvaartverzorger en de opdrachtgever worden vastgelegd.