

Algemene Voorwaarden Uitvaartverzorging voor levering van zaken en diensten ten behoeve van uitvaartonderneming WillemUitvaart

WillemUitvaart (uitvaartonderneming)

Sint Maartenstraat 44, 5211 ZJ 's-Hertogenbosch

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73669881

Voorwaarden geldig per 01-01-2019

## I. BEGRIPSBEPALING

Artikel 1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: de algemene voorwaarden: de voorwaarden als hierna vermeld.

de overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en ondernemer tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werk de verzorging van een uitvaart betreffende;

de uitvaartverzorging: hetzij de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis, crematie, resomatie of veraarden en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.

de opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.

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.

de toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

voorschotten: bedragen die door de ondernemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.

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

prijzen: zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W.

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

Consument: een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten bedrijfs- of beroepsactiviteiten vallen.

Handelspartij: de Opdrachtgever die geen Consument is.

## II. ALGEMEEN/TOEPASSING

Artikel 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten, leveranties en werkzaamheden van ondernemer, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 2.2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor eenzelfde uitvaart optreedt.

Artikel 2.3. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat echter 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 2.4. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitgesloten.

## III. DE OVEREENKOMST

Artikel 3.1. Een overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat opdrachtgever de opdracht van opdrachtgever schriftelijk bevestigt, doch in ieder geval op het moment dat opdrachtgever begint met de uitvoering van de opdracht.

Artikel 3.2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.

Artikel 3.3. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen, die onlosmakelijk verbonden zijn aan de aard van de opdracht en zonder welke de opdracht niet naar behoren uitgevoerd zou kunnen worden, geen offerte is gedaan, of geen richtprijs is gegeven, is opdrachtgever gehouden de marktconforme prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen, waarbij ondernemer gerechtigd is een marktconforme winstopslag te hanteren.

Artikel 3.4. De ondernemer zal desgevraagd binnen een redelijke termijn de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of zijn opdracht na een prijsopgave van ondernemer niet onverwijld, althans binnen uiterlijk 24 uur, heeft gewijzigd, is zij gehouden de marktconforme prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt. Aan de hoogte van de nota's van derden kan opdrachtgever geen rechten ontlenen.

Artikel 3.5. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 6.2. 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 ten nadele van ondernemer ten gevolge van wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

Artikel 3.6. Het niet volledig gebruiken van de diensten en/of leveringen welke in een overeengekomen uitvaartpakket zijn begrepen leidt niet tot verrekening voor hetgeen niet gebruikt is.

Artikel 3.7 Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer ten behoeve van opdrachtgever betaalde voorschotten op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen.

#### IV. DIENSTVERLENING

4.1 De ondernemer zal zich inspannen om de overeenkomst met zorg en beste inzicht en vermogen conform de met opdrachtgever overeengekomen afspraken en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren.

4.2 Voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst zal de opdrachtgever steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens, waarvan de ondernemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, aanleveren.

4.3 Indien de in het vorige artikel genoemde gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van de ondernemer staan of indien de opdrachtgever niet op andere wijze aan zijn verplichtingen voldoet, heeft de ondernemer in ieder geval het recht op opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/of heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. “

#### V. PERSONALIA

Artikel 5.1. De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de ondernemer tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5.2. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer daaromtrent onverwijld te verwittigen.

Artikel 5.3. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer bevorderen dat wijziging plaatsvindt, indien zij daarvan schriftelijk en tijdig op de hoogte wordt gesteld. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de ondernemer worden toegerekend, dan is zij 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. De onjuiste vermelding kan in ieder geval niet aan ondernemer worden toegerekend indien de personalia in de akte van overlijden overeenstemmen met de op het opdrachtformulier vermelde personalia.

## VI. TIJDSTIP

Artikel 6.1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en ondernemer. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

Artikel 6.2. 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 en beheerder voornoemd.

## VII. LEVERING

Artikel 7.1. 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.

Artikel 7.2. Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de ondernemer verzorgd tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 7.3. De ondernemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid zijdens ondernemer.

Artikel 7.4. Indien de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de ondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.

Artikel 7.5. De ondernemer is niet aansprakelijk voor te late plaatsing of te late postbezorging.

## VIII. VERZEKERINGEN.

Artikel 8.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn ter hand stellen van de ondernemer.

Artikel 8.2. Indien uit de verzekeringspolis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de in de verzekeringspolis vermelde begunstigde de ondernemer machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de op de verzekeringspolis vermelde begunstigde uitbetaald.

Artikel 8.3. Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de geldigheid en/of juistheid van de verzekeringspolis en/of de hoogte van de dekking en/of uitkering onder de verzekeringspolis. Ondernemer is geen partij bij de verzekeringsovereenkomst en aan de inlichtingen over de uitleg en/of hoogte van de dekking en/of uitkering onder verzekeringspolis kan opdrachtgever geen rechten ontleen.

Artikel 8.4. Onverminderd de mogelijkheid om de ondernemer te machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota is opdrachtgever verantwoordelijk voor de tijdige nakoming van haar betalingsverplichtingen.

## IX. BETALING, VERZUIMRENTE EN BUITENGERECHTELIJKE INCASSOKOSTEN

9.1. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 dagen na de datum van de nota zonder opschorting, aftrek, korting of verrekening. Bij contante betaling wordt door de ondernemer een bewijs van betaling verstrekt.

9.2. De opdrachtgever kan zich ter zake 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.

9.3. Indien tijdige betaling van de nota door opdrachtgever uitblijft is opdrachtgever in verzuim waardoor:

a. Alle overige ten name van opdrachtgever bij ondernemer openstaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar worden;

b. Voor zover de opdrachtgever handelde als consument, de opdrachtgever een wettelijke handelsrente verschuldigd is over het openstaande bedrag van de nota vanaf de vervaldatum van de nota tot de algehele voldoening. De opdrachtgever is alsdan ook de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijke incassokosten, zoals bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, verschuldigd, voor zover het openstaande bedrag – na het intreden van het verzuim – niet alsnog binnen 15 dagen na ontvangst van de door de ondernemer gezonden ingebrekestelling wordt voldaan;

c. Voor zover de opdrachtgever handelde als handelspartij, de opdrachtgever een rente verschuldigd is over het openstaande bedrag ter hoogte van de wettelijke handelsrente, zij het met een minimum van 1% per maand vanaf de vervaldatum van de nota tot de algehele voldoening. De opdrachtgever is alsdan ook een vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan de ondernemer van 15% van het openstaande bedrag (met een minimum van € 250,-), zonder dat daarvan hoeft te worden aangetoond dat deze kosten zijn gemaakt.

## X. OPZEGGING/BEËINDIGING OVEREENKOMST

Artikel 10.1. Ondernemer behoudt zich het recht voor de overeenkomst(en) met opdrachtgever onmiddellijk zonder rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven te beëindigen zonder dat ondernemer tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd aan ondernemer verder toekomende rechten, indien opdrachtgever:

a. in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling, c.q. faillissement aanvraagt, onder bewind of curatele wordt gesteld, dan wel het vrije beheer over zijn vermogen verliest;

b. enige (betalings)verplichting uit de overeenkomst niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt;

artikel 10.2 Alle vorderingen die ondernemer ten tijde van het bestaan van één of meer in lid 1 genoemde omstandigheden op opdrachtgever mocht hebben, zullen terstond volledig opeisbaar zijn, onverminderd ondernemers' recht volledige vergoeding van schade te vorderen, c.q. gedeelde winst en eventuele vergoeding van rechtskundige bijstand in en buiten rechte te vorderen.

Artikel 10.3. De winstderving bedraagt tenminste 15% van de overeengekomen prijs met een minimum van € 250,— (exclusief BTW) behoudens tegenbewijs.

## XI. UITBESTEDING

Ondernemer behoudt zich het recht voor de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden.

## XII. OVERMACHT

Artikel 12.1. Onder overmacht wordt mede verstaan de situatie dat ondernemer wegens buitengewone omstandigheden, zoals beperkende overheidsmaatregelen van welke aard ook, mobilisatie, oorlog, revolutie, verkeersbelemmeringen, transportproblemen, omstandigheden waardoor de begraafplaats en/of crematorium niet of verminderd bereikbaar en/of beschikbaar zijn en iedere omstandigheid die ondernemer niet heeft kunnen voorzien en waarop zij geen invloed heeft en op grond waarvan zij, indien een zodanige omstandigheid haar bekend was geweest ten tijde van het sluiten van de overeenkomst, de overeenkomst niet of niet onder gelijke voorwaarden zou hebben gesloten.

Artikel 12.2. Indien nakoming door ondernemer van één of meer van haar verplichtingen in verband met één of meer der hierboven opgesomde omstandigheden redelijkerwijze niet van haar kan worden verlangd, heeft zij het recht zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst bij aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de uitvoering daarvan geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Ondernemer is gerechtigd het eventueel tot dan toe geleverde, in redelijkheid en billijkheid, naar rato aan opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 12.3. Indien echter gehele of gedeeltelijke opschorting als onder 12.2 bedoeld de latere prestatie van ondernemer zo grondig voor opdrachtgever in betekenis zou veranderen, dat acceptatie daarvan door deze laatste redelijkerwijs niet meer kan worden verlangd, is opdrachtgever van zijn verplichtingen ontslagen en vervalt de betalingsverplichting van koper met betrekking tot de niet geleverde zaken en/of diensten.

### XIII. TER BESCHIKKING GESTELDE ZAKEN

Artikel 13 Indien ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de ondernemer aan de opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt de opdrachtgever er mede zorg voor dat deze zaken binnen maximaal 3 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de ondernemer staan. In het geval door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever schade aan deze zaken wordt veroorzaakt, is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

### XIV. AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 14.1. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.

Artikel 14.2. De aansprakelijkheid van ondernemer wordt beperkt tot ten hoogste het bedrag dat door ondernemer ter zake deze opdracht aan opdrachtnemer in rekening zou worden gebracht en bedraagt nimmer meer dan € 8.000, —.

Artikel 14.3. Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van gebreken van aan ondernemer toegeleverde zaken, of door derden aan ondernemer geleverde diensten, tenzij ondernemer die schade kan verhalen op deze derden.

Artikel 14.4. Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van vertraging en of wijziging in de uitvoering van de uitvaart, tenzij deze vertraging en/of wijziging de ondernemer valt toe te rekenen.

Artikel 14.5. Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor immateriële schade.

Artikel 14.6. De opdrachtgever vrijwaart de uitvaartondernemer tegen alle vorderingen van aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst waarvoor de uitvaartonderneming niet aansprakelijk is.

## XV. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

Artikel 15.1. Op overeenkomsten tussen ondernemer en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15.2. Indien deze voorwaarden door ondernemer in meerdere talen worden gebruikt is alleen de Nederlandse tekst bepalend in het geval van interpretatieverschillen.

Artikel 15.3. De rechter in de vestigingsplaats van de ondernemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft de uitvaartverzorger het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 15.4 Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## XVI. PERSOONSgegevens EN PRIVACY

Artikel 16.1. Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan wel de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende privacywetgeving. De uitvaartondernemer zal de door de opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

Artikel 16.2. Bij het sluiten van de overeenkomst geeft de opdrachtgever diens ondubbelzinnige toestemming aan de uitvaartondernemer om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken. De gegevensverwerking is voorts noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartondernemer en (deels) teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting van de uitvaartondernemer.

Artikel 16.3. Uitvaartondernemer 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 de uitvaartondernemer dit op basis van de wet verplicht is.

Artikel 16.4. 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 dan wel te laten verwijderen. Hiervoor kan er contact worden opgenomen met de uitvaartondernemer via [info@willemuitvaart.nl](mailto:info@willemuitvaart.nl) of 06-11201160. Op een dergelijk verzoek wordt uiterlijk binnen 4 weken gereageerd.

Artikel 16.5. In het privacy beleid van uitvaartondernemer, welke te vinden is op haar eigen website en op eerste verzoek kosteloos wordt toegezonden, is meer informatie te vinden over de wijze waarop de uitvaartondernemer met de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie om gaat. Hiermee informeert de uitvaartondernemer 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 16.6. Indien door de uitvaartondernemer, 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 de uitvaartondernemer uitsluitend verstrekt aan de opdrachtgever. De opdrachtgever mag de opnames alleen verstrekken aan personen uit de beperkte familie-, vrienden- en kennissenkring van de overledene. De uitvaartondernemer geeft in de ruimte(s) waar de opnames gemaakt worden duidelijk aan dat dit gebeurt. De in artikel 14.6 opgenomen vrijwaringsbepaling is het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.

Artikel 16.7. Het bepaalde in 16.4 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, toestemming krijgen de uitvaart online bij te kunnen wonen.

## XVII. SLOTBEPALING

Indien ondernemer niet steeds de strikte naleving van deze tekst verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat ondernemer het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke gevallen, de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.