



Algemene Voorwaarden van Uitvaartservice De Haan B.V.

versie 4-5-2021

Voorstellen

Wij zijn Uitvaartservice De Haan B.V., handelend onder de naam Uitvaartservice Peter de Haan.

Wij leveren ondersteunende diensten aan uitvaartondernemers, zoals:

- Verlenen van de laatste zorg
- Vervoer van de overledene naar de gewenste locatie
- Verzorgen opbaring en leveren van de faciliteiten hiervoor
- Staatsievervoer
- Leveren van uitvaartkisten en opbaarplanken

Dit document bevat onze Algemene Voorwaarden. Deze geven duidelijkheid over de rechten en plichten die wij gezamenlijk hebben.

Artikel 1. Definities

a. 'Wij' zijn **Uitvaartservice De Haan B.V.** (hierna noemen wij ons Uitvaartservice De Haan). Alle informatie over ons vindt u op uitvaartservicepeterdehaan.nl. Ons adres is Eudorinastraat 4, 1035 VE Amsterdam, telefoon 06-44022582.

b. Opdrachtgever: Dat bent 'U', of het bedrijf waarvoor u werkt, de natuurlijke of rechtspersoon die diensten of zaken ten behoeve van een uitvaart van Uitvaartservice De Haan afneemt, of dit van plan is om te doen.

c. Overeenkomst: de schriftelijke of mondelinge overeenkomst tussen U en Uitvaartservice De Haan voor de gehele of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart, voor levering van diensten en/of zaken ten behoeve van een uitvaart en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een met U overeengekomen adres.

c. Toeleverancier: de partij die aan Uitvaartservice Peter de Haan zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

d. Partijen, dat zijn **U** en **Wij**.

Artikel 2. Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden (die u nu leest) zijn van toepassing op alle door Uitvaartservice De Haan gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten. Een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden is gratis te downloaden op onze website uitvaartservicepeterdehaan.nl/algemene-voorwaarden. Als U daarom vraagt sturen we ze kosteloos naar U toe, De Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij we aangeven dat dit wel zo is. Andere voorwaarden wijzen we daarom uitdrukkelijk van de hand.

2.2 Uitvaartservice De Haan B.V. is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Kleine wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen zullen van tevoren met de opdrachtgever worden besproken.

Artikel 3. Offertes

3.1 Alle offertes en prijsopgaven van Uitvaartservice De Haan zijn herroepelijk, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

3.2 Een opdracht is door ons aanvaard, indien en zodra dit aan U schriftelijk is bevestigd.

3.3 In verband met de aard van de dienstverlening kan een offerte slechts een raming van de kosten weergeven. Zodra de ondernemer voorziet dat de kosten meer dan 25% van het geraamde bedrag zullen afwijken, zullen wij U hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen.

3.4 Indien na de totstandkoming van de overeenkomst een verhoging plaatsvindt van door ons te betalen kosten aan derden in verband met deze overeenkomst, zullen wij deze verhoging alsnog in de overeengekomen prijs doorberekenen, zonder dat deze prijswijziging ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt.

Artikel 4. Verstrekking gegevens en Overeenkomst

4.1 In de Overeenkomst worden zoveel als mogelijk de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door Uitvaartservice De Haan worden geleverd of uitgevoerd. Zaken en/of diensten, die eerst na de ondertekening of vastlegging in de Overeenkomst worden overeengekomen, worden zoveel als mogelijk schriftelijk bevestigd door Uitvaartservice De Haan B.V.

4.2 U dient ons tijdig alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene die voor de uitvoering van onze diensten van belang zijn, aan ons te verstrekken. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal, dan wel de aanwezigheid van een pacemaker of Implanteerbare Cardioverter Defibrillator (ICD), als ook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.

Artikel 5. Prijzen en pro-memorie posten

5.1 De overeengekomen prijzen zijn brutoprijzen inclusief btw dan wel vrijgesteld van btw.

5.2 De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door ons op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden - voor zover mogelijk - vermeld in de Overeenkomst.

5.3 Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is/zijn, zullen wij een pro-memorie post opnemen en zo spoedig mogelijk de prijs van deze pro-memorie post aan U doorgeven.

5.4 U heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met ons wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij wij in verband met de tijdige nakoming van onze verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde hebben betaald of verschuldigd zijn.

Artikel 6. Aangifte en akte van overlijden

6.1 Indien wij van U de opdracht hebben gekregen de aangifte van het overlijden te doen bij de ambtenaar van de burgerlijke stand, zal dit worden gedaan op basis van de door de U verstrekte gegevens. Zodra U kennisneemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient u ons daarover onverwijld in te lichten.

6.2 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal Uitvaartservice De Haan bevorderen dat correctie plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan Uitvaartservice De Haan worden toegerekend, dan zijn wij voor betaling van de kosten van correctie van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van correctie voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 7. Tijdstip van levering

De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen, tijdstippen en locaties als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en Uitvaartservice De Haan.

Artikel 8. Drukwerken

8.1 Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient U de tekst schriftelijk of per e-mail aan te leveren of, indien de tekst door ons is opgesteld, goed te keuren.

8.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door ons voor rekening van U verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.

8.3 Wij kunnen indien sprake dient te zijn van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk zijn, indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door U schriftelijk verstrekte of goedgekeurde tekst en deze afwijking aan ons toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van U en zijn wij niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.

8.4 Wij zullen ons inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. Wij staan niet in en zijn niet aansprakelijk voor tijdige bezorging bij geadresseerde(n) en daadwerkelijke plaatsing in de gekozen media.

8.5 Indien Uitvaartservice De Haan heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichtingen, zoals vermeld in lid 8.4, zijn de gevolgen voor te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 9. Wijziging van de overeenkomst, meer- en minderwerk

9.1 Wijziging van de uitvoering van de overeenkomst en meer- en minderwerk kan slechts in onderling overleg tussen beide partijen plaatsvinden en nadat hiermee schriftelijk is ingestemd door beide partijen.

9.2 De kosten in verband met de wijziging van de overeenkomst, de wijziging van het overeengekomen tijdstip van de uitvaart en het meerwerk komen volledig voor Uw rekening.

Artikel 10. Betaling

10.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient betaling binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te geschieden.

10.2 Wanneer U niet tijdig betaalt, dan bent U van rechtswege in verzuim. In zo'n geval mogen wij onze werkzaamheden tijdelijk stoppen. Bovendien mogen wij alle overige rechten die de wet- en regelgeving ons biedt gebruiken om onze vordering te innen.

Artikel 11. Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

11.1 Wij nemen bij de uitvoering van onze werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.

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

11.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 4.2. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

11.4 De Opdrachtgever vrijwaart ons tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor wij niet aansprakelijk zijn.

11.5 Uitvaartservice De Haan kan onverminderd het bepaalde in 11.2 en 11.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld (dat wil zeggen: opzet of bewuste roekeloosheid) van Uitvaartservice De Haan (directe schade).

Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele c.q. immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien Uitvaartservice De Haan aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen wij verzekerd zijn, in welk geval de schadevergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de ons uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van Uitvaartservice De Haan beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de Opdrachtgever aan Uitvaartservice De Haan betaald dient te worden uit hoofde van de Overeenkomst.

11.6 Van de in 11.5 bedoelde schuld is bij schade ten gevolge van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de Overeenkomst geen sprake indien de vertraging of het oponthoud het gevolg is van het tijdelijk stoppen van de uitvoering van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 10.2.

Artikel 12. Overmacht

12.1 Van overmacht is sprake indien Uitvaartservice De Haan wordt gehinderd in de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van, of in verband met (in ieder geval doch niet uitsluitend) oorlog of oorlogsgevaar, mobilisatie, tekorten, (werk)staking, rellen, onlusten, brand, explosies, natuurrampen, overheidsingrijpen, terrorisme, storingen van netwerken, ongevallen, epidemieën, wanprestatie van toeleveranciers of andere derden, of iedere andere omstandigheid waarop partijen in redelijkheid geen invloed konden uitoefenen.

12.2 Ingeval van overmacht is Uitvaartservice De Haan niet gehouden aan enige termijn in de overeenkomst en bevoegd de door haar gesloten overeenkomst met Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij aansprakelijk is voor enige schade van Opdrachtgever.

12.3 Indien door overmacht de overeengekomen uitvaart of een deel ervan niet volgens de afspraak kan plaatsvinden dan zullen wij ons inspannen om een alternatief te bieden.

12.4 Ingeval van overmacht dient U ons hiervan onverwijld op de hoogte stellen. Wij kunnen in dat geval niet tot naleving van de overeenkomst worden gedwongen. U blijft gehouden tot betaling van de reeds door ons of door derden in opdracht van ons geleverde diensten en zaken.

12.5 Ingeval van overmacht kunt ook U de overeenkomst ontbinden, mits

redelijkerwijs niet van U kan worden verlangd dat de overeenkomst wordt gecontinueerd.

Artikel 13. Klachten

13.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de Opdrachtgever of diens gemachtigde binnen eenentwintig (21) dagen na de datum van de uitvaart of dienstlevering bij ons ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

13.2 Klachten over de factuur moeten binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij ons ingediend worden.

Artikel 14. Uitvoering

De Uitvaartverzorger is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 15. Persoonsgegevens en privacy

15.1 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. Wij zullen de door U verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en nemen de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

15.2 Bij het sluiten van de Overeenkomst geeft U uw ondubbelzinnige toestemming aan ons om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken. De gegevensverwerking is voorts noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst door ons en (deels) teneinde te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

15.3 Wij zullen (bijzondere) persoonsgegevens en/of vertrouwelijke informatie niet doorgeven aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of als dit op basis van de wet verplicht is.

15.4 U heeft te allen tijde het recht om uw (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 Uitvaartservice De Haan via info@uitvaartservicepeterdehaan.nl. Op een dergelijk verzoek wordt uiterlijk binnen 4 weken gereageerd.

15.5 In het privacybeleid van Uitvaartservice De Haan, welke te vinden is op haar eigen website en op eerste verzoek kosteloos wordt toegezonden, is meer informatie te vinden over de wijze waarop wij met de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie om gaan. Hiermee informeren wij U 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. Slotbepalingen

Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.