

Algemene voorwaarden Hofstede Uitvaartzorg gevestigd te Voorschoten. De algemene voorwaarden voor Hofstede Uitvaartzorg zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Den Haag onder KvK nummer 28076058

Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Algemene voorwaarden
Artikel 3	Overeenkomst
Artikel 4	Tijdstip van levering
Artikel 5	Drukwerken
Artikel 6	Verzekeringen
Artikel 7	Betaling
Artikel 8	Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring
Artikel 9	Verwerking persoonsgegevens
Artikel 10	Klachten

Artikel 1 Definities

Opdrachtformulier: bij voorkeur te gebruiken formulier waarin de inhoud van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is vastgelegd en waarin de zaken en diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de overeenkomst door de uitvaartondernemer worden geleverd.

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die schriftelijk of mondeling enige dienstverlening en levering heeft opgedragen aan Hofstede Uitvaartzorg.

Overeenkomst: de overeenkomst betreffende uitvaartbegeleiding tussen opdrachtgever en Hofstede Uitvaartzorg.

Toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken of diensten die uitsluitend worden gebruikt of gebruikt zullen worden ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

Uitvaartbegeleider: een uitvaartverzorger die zich verbindt tot het leveren van zaken en diensten met betrekking tot een uitvaart, overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever.

Uitvaartbegeleiding: de volledige of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart in de breedste zin van het woord.

Voorschotten: bedragen die door Hofstede Uitvaartzorg ten behoeve van de opdrachtgever aan derden worden betaald in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

Leveringen: producten en diensten die toeleveranciers leveren aan en voor rekening en risico van de opdrachtgever via Hofstede Uitvaartzorg.

Pro memorie posten: bedragen voor specifieke zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet exact bekend zijn.

Fee Uitvaartondernemer: het honorarium voor diensten en leveringen, inclusief gebruikelijke verrichtingen voor een uitvaart. Het honorarium van de uitvaartverzorger omvat belastingen, verzekeringen, autokosten, benzinekosten, parkeergelden, bedrijfskleding, bedrijfsmiddelen, en salaris.

Bedragen: de bedragen zijn inclusief BTW of vrij van BTW.

Artikel 2: Algemene Voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de offerte en de overeenkomst die tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartondernemer wordt gesloten met betrekking tot de verzorging van een uitvaart.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke opdracht waarbij Hofstede Uitvaartzorg betrokken is, ook indien een vervangende en/of een aanvullende opdrachtnemer voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 3: Overeenkomst

3.1 De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten en komt tot stand door ondertekening door beide partijen. Bij het ontbreken van de handtekening van de Opdrachtgever op de schriftelijke overeenkomst, komt de overeenkomst tot stand door mondelinge toestemming. Ook in dat geval zijn de Algemene Voorwaarden van Hofstede Uitvaartzorg van toepassing.

3.2 De Opdrachtgever is bekend met en stemt in met de Algemene Voorwaarden van Hofstede Uitvaartzorg zodra sprake is van een mondelinge of schriftelijke overeenkomst.

3.3 De Algemene Voorwaarden liggen ter inzage op het vestigingsadres van Hofstede Uitvaartzorg. Daarnaast kunnen de Algemene Voorwaarden via de website worden geraadpleegd en gedownload.

3.4 Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden of een onderdeel daarvan niet rechtsgeldig blijkt te zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.

3.5 De Uitvaartondernemer heeft het recht de overeenkomst met de Opdrachtgever te beëindigen indien sprake is van zwaarwegende redenen. De Uitvaartondernemer heeft in dat geval recht op een redelijke vergoeding voor het aantal bestede uren en op volledige vergoeding van de tot dusver gemaakte kosten in het kader van de uitvoering van de gemaakte afspraken, zoals mondeling overeengekomen of zoals opgenomen in de opdrachtbevestiging.

3.6 Indien de Opdrachtgever de opdracht annuleert, heeft de Uitvaartondernemer recht op een redelijke vergoeding voor het aantal bestede uren en op volledige vergoeding van de tot dusver gemaakte kosten in het kader van de uitvoering van de gemaakte afspraken, zoals mondeling overeengekomen of zoals opgenomen in de opdrachtbevestiging.

3.7 Het is de Opdrachtgever en/of derden niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Uitvaartondernemer wijzigingen aan te brengen in de door de Uitvaartondernemer gemaakte afspraken met toeleveranciers.

3.8 Een offerte is geldig gedurende het kalenderjaar waarin deze is afgegeven.

Artikel 4: Tijdstip van levering

4.1 De levering van goederen en de uitvoering van diensten vindt plaats op de dag en het tijdstip zoals overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartondernemer, na bevestiging door de beheerder en/of leverancier.

4.2 Wijzigingen van de oorspronkelijk overeengekomen afspraken zijn slechts mogelijk tot **48 uur** vóór het tijdstip van de uitvaart, zoals vastgelegd op het opdrachtformulier. Wijzigingen kunnen alleen worden doorgevoerd met toestemming van zowel de Opdrachtgever, Hofstede Uitvaartzorg als de beheerder en/of leverancier. Zonder deze gezamenlijke instemming is wijziging niet mogelijk.

4.3 De financiële gevolgen van geaccepteerde wijzigingen, zowel voordelig als nadelig, worden gespecificeerd en met de Opdrachtgever verrekend (meer- of minderprijs).

Artikel 5: Drukwerken

5.1 Voor aankondigingen van het 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. Eventuele fouten in de tekst komen voor risico en/of rekening van de Opdrachtgever indien deze gegevens telefonisch zijn doorgegeven.

5.2 Hofstede Uitvaartzorg is uitsluitend aansprakelijk voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties indien en voor zover de tekst afwijkt van de door de Opdrachtgever schriftelijk opgegeven tekst en de noodzaak tot rectificatie aan Hofstede Uitvaartzorg toe te rekenen is.

5.3 De Uitvaartondernemer zal de aankondigingen van overlijden met de grootst mogelijke spoed bij de Opdrachtgever bezorgen. Hofstede Uitvaartzorg zal er tevens zorg voor dragen dat de aankondiging van overlijden tijdig wordt afgegeven bij het postkantoor of een postsorteercentrum. Hofstede Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor vertraging in de postbezorging.

5.4 De Uitvaartondernemer zal de advertentie met de aankondiging van overlijden met de grootst mogelijke spoed bij de gekozen bladen aanleveren. Bij twijfel over tijdige plaatsing in de gekozen bladen zal Hofstede Uitvaartzorg de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen en proberen een alternatief te realiseren. Indien Hofstede Uitvaartzorg heeft voldaan aan de hiervoor genoemde verplichtingen, komt een te late plaatsing voor risico en/of rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 6: Verzekeringen

6.1 De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken kunnen worden ontleend, overhandigen aan Hofstede Uitvaartzorg. De Uitvaartondernemer zal deze verzekeringspolissen vervolgens doorsturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

6.2 Indien uit de polissen een aanspraak op een geldelijke uitkering voortvloeit, kan Hofstede Uitvaartzorg worden gemachtigd om de uitkering te innen na ondertekening van de Akte van Cessie door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer. Het geïnde bedrag kan worden verrekend met de factuur of, in het geval van een overschot, worden uitgekeerd aan de Opdrachtgever.

6.3 Hofstede Uitvaartzorg staat niet garant voor de betaling van enig bedrag door de verzekeringsmaatschappij. Indien de verzekeringsmaatschappij niet tot uitkering overgaat, blijft de Opdrachtgever verplicht het volledige bedrag aan Hofstede Uitvaartzorg te betalen.

Artikel 7: Betaling

7.1 De Opdrachtgever dient de eindnota van de Uitvaartondernemer te betalen binnen veertien dagen na ontvangst. Indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden, is de Opdrachtgever in verzuim.

7.2 Door ondertekening van de overeenkomst geeft de Opdrachtgever toestemming aan de Uitvaartondernemer om namens de Opdrachtgever bestellingen, afspraken en leveringen bij derden te plaatsen. Met deze toestemming verbindt de Opdrachtgever zich tot betaling van de daarmee gemoeide kosten van deze derden.

7.3 De Uitvaartondernemer heeft het recht om een voorschot te vragen op de begrote uitvaartkosten en diensten. Dit voorschot dient binnen vierentwintig uur na ontvangst van de voorschotnota door de Opdrachtgever te zijn voldaan. Het betaalde voorschot wordt verrekend met de definitieve eindnota. Zolang het voorschot niet is voldaan, heeft de Uitvaartondernemer het recht om zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten.

7.4 De betalingstermijn geldt als een fatale termijn. Over een vordering die niet tijdig is voldaan, is de Uitvaartondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf de dag waarop de betalingstermijn is verstreken. De verschuldigde rente bedraagt **1%** van het te betalen bedrag per kalendermaand (of een gedeelte daarvan), waarbij een gedeelte van een maand als een volledige kalendermaand wordt gerekend, met een maximum van **7%** per jaar.

7.5 Bij niet-betaling binnen de op de eindfactuur vermelde termijn is de Uitvaartondernemer gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, op de Opdrachtgever te verhalen. De buitengerechtelijke kosten worden conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht, dan wel conform de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende wetgeving. De in dit artikel bedoelde rente en kosten zijn eerst verschuldigd nadat de Opdrachtgever door de Uitvaartondernemer schriftelijk is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, gerekend vanaf de dag na de aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling.

7.6 De Uitvaartondernemer heeft het recht een kredietcheck uit te voeren met betrekking tot de Opdrachtgever.

Artikel 8: Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

8.1 De Uitvaartondernemer neemt bij de uitvoering van haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht en spant zich in voor een correcte uitvoering van de overeenkomst.

8.2 De Uitvaartondernemer zal sieraden en andere persoonlijke bezittingen die bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn, benoemen en beschrijven. De Uitvaartondernemer is niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van sieraden of andere persoonlijke bezittingen.

8.3 Tijdens de aanwezigheid van het rouwverzorgingsteam zijn de voor hen geldende algemene voorwaarden van toepassing.

8.4 De Uitvaartondernemer is tegenover de Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Uitvaartondernemer in de nakoming van de overeenkomst. Tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid, is de totale aansprakelijkheid van de Uitvaartondernemer beperkt tot maximaal het bedrag van de overeenkomst, exclusief de kosten van het crematorium of de begraafplaats.

8.5 De Uitvaartondernemer informeert de Opdrachtgever over welke goederen, zaken en artikelen wel of niet in de uitvaarkist met de overledene mogen worden meegegeven. Indien de Opdrachtgever deze informatie negeert, neemt de Opdrachtgever alle verantwoordelijkheid en financiële gevolgen voor eigen rekening. Dit geldt ook voor goederen, zaken en artikelen die door derden in de uitvaarkist met de overledene worden meegegeven.

8.6 De aansprakelijkheid van de Uitvaartondernemer jegens de Opdrachtgever voor indirecte schade- waaronder in ieder geval, maar uitdrukkelijk niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en schade veroorzaakt door derden- is uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

8.7 De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartondernemer tegen alle vorderingen en aanspraken van derden met betrekking tot schade, uit welke hoofde dan ook. Hieronder wordt in ieder geval, maar niet beperkt tot, verstaan:

- schade verband houdend met goederen, kleding of sieraden die met de overledene zijn meegegaan in het graf of naar de crematie;
- schade voortvloeiend uit onbevoegdheid van de Opdrachtgever om beslissingen te nemen over de overledene en de uitvaartverzorging;
- schendingen van intellectuele eigendomsrechten verband houdend met door de Opdrachtgever voor de uitvaart aangeleverde muziek, afbeeldingen en video's.

8.8 Indien de uitvoering van de overeenkomst door onvoorziene omstandigheden afwijkt van de oorspronkelijke afspraken, kan de Opdrachtgever geen aanspraak maken op financiële compensatie of nakoming van enige verplichting door de Uitvaartondernemer. De Uitvaartondernemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na het intreden van de overmacht-situatie hiervan op de hoogte stellen.

8.9 De Opdrachtgever garandeert bevoegd te zijn om beslissingen te nemen met betrekking tot de uitvaartverzorging van de overledene. De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartondernemer voor eventuele claims van derden indien blijkt dat deze bevoegdheid niet bestond.

8.10 Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan maken op de nalatenschap van de overledene, sluit de Opdrachtgever deze overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening.

8.11 Oponthoud, vertraging of overmacht bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de Uitvaartondernemer indien deze haar redelijkerwijs kunnen worden toegerekend. Tekortkomingen kunnen niet worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan schuld van de Uitvaartondernemer, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor haar rekening dienen te komen.

8.12 Kosten die voortvloeien uit overheidsregelingen zijn niet voor rekening van de Uitvaartondernemer.

Artikel 9: Verwerking persoonsgegevens

9.1 De Uitvaartondernemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Uitvaartondernemer beschikt over een Privacy beleid, dat op verzoek kan worden ingezien.

9.2 Persoonsgegevens van de overledene en de Opdrachtgever worden uitsluitend gedeeld met derden, zoals toeleveranciers en uitvaartlocaties, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de uitvaartverzorging.

Artikel 10: Klachten

10.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst, waaruit de opdrachtgever consequenties wil verbinden, dienen door de opdrachtgever volledig en duidelijk omschreven schriftelijk te worden ingediend bij Hofstede Uitvaartzorg binnen 60 dagen na de datum van de uitvaart.

10.2 Klachten over facturen dienen schriftelijk te worden ingediend bij Hofstede Uitvaartzorg binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur.

10.3 Hofstede Uitvaartzorg zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten om met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afhandeling van de klacht.

10.4 Indien er sprake is van onjuiste of niet tijdige reclamering, komen alle hieraan verbonden daadwerkelijke kosten die door Hofstede Uitvaartzorg zijn gemaakt voor rekening van de opdrachtgever.

10.5 Het tijdig indienen van een reclamatie door de opdrachtgever schort zijn betalingsverplichting niet op.

