

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke door Uitvaartonderneming De Drechtstreek B.V. (en al haar handelsnamen), hierna te noemen "Uitvaartverzorger", met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtgever;
De natuurlijke of rechtspersoon met wie de Uitvaartverzorger een overeenkomst sluit. Tenzij ander overeengekomen is de Opdrachtgever de contactpersoon voor de Uitvaartverzorger.
- b. Overeenkomst;
De tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorger tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartverzorging.
- c. Toeleverancier;
De partij die aan de Uitvaartverzorger zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- d. Uitvaartverzorger;
De natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever een overeenkomst sluit ter zake van de Uitvaartverzorging.
- e. 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.
- f. Voorschotten;
Voorschotten die door de Uitvaartverzorger ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 2 – Algemeen

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst.

2.2. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Uitvaartverzorger zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

2.3. De Uitvaartverzorger 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 – Verstrekking gegevens en Overeenkomst

3.1. De Uitvaartverzorger gaat een overeenkomst met de Opdrachtgever aan. De Opdrachtgever is gehouden en staat er voor in dat de Overeenkomst juist en volledig wordt ingevuld.

3.2. De Opdrachtgever dient de Uitvaartverzorger tijdig alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever 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 Implanterbare Cardioverter Defibrillator (ICD), alsook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.

3.3. In de Overeenkomst worden zoveel als mogelijk de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorger worden geleverd c.q. uitgevoerd. Zaken en/of diensten die eerst na de ondertekening c.q. vastlegging in de Overeenkomst worden overeengekomen, worden zoveel als mogelijk schriftelijk bevestigd door de Uitvaartverzorger.

Artikel 4 – Prijzen en pro-memorie posten

4.1. De overeengekomen prijzen zijn bruto prijzen inclusief BTW.

4.2. De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door de Uitvaartverzorger op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden –voor zover mogelijk– vermeld in de Overeenkomst.

4.3. Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is/zijn, zal de Uitvaartverzorger een pro-memorie post opnemen.

4.4. De Uitvaartverzorger zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.

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

Artikel 5 - 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. Zodra de Opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze de Uitvaartverzorger daarover onverwijld in te lichten.

5.3. Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de Uitvaartverzorger bevorderen dat correctie plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de Uitvaartverzorger worden toegerekend, dan is hij 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 6 – Tijdstip van levering

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

6.2. De dag, het tijdstip en de locatie van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium.

Artikel 7 – Drukwerken

7.1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de Opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per email) aan te leveren of, indien de tekst door de Uitvaartverzorger is opgesteld, goed te keuren.

7.2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de Uitvaartverzorger voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.

7.3. De Uitvaartverzorger kan indien sprake dient te zijn van 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 de Opdrachtgever schriftelijk verstrekte of goed gekeurde tekst en deze afwijking aan de Uitvaartverzorger toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is de Uitvaartverzorger niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.

7.4. De Uitvaartverzorger zal zich inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. De Uitvaartverzorger staat niet in en is niet aansprakelijk voor tijdige bezorging bij geadresseerde(n) en daadwerkelijke plaatsing in de gekozen media.

7.5. Indien de Uitvaartverzorger heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichtingen, zoals vermeld in lid 4, zijn de gevolgen voor te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 8 – Verzekeringen

8.1. De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontenen zijn, ter hand stellen aan de Uitvaartverzorger. Tenzij anders overeengekomen, draagt de Uitvaartverzorger dan zorg voor een bewijs van ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van eenentwintig (21) dagen op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

8.2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de Uitvaartverzorgers worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de kosten van de zaken en/of diensten van de uitvaart. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde van de verzekeringspolis uitgekeerd.

8.3. De Uitvaartverzorgers staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledig betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever jegens de Uitvaartverzorgers niet op.

Artikel 9 – Betaling

9.1. Indien de Uitvaartverzorgers in het kader van de Overeenkomst aan derden dient te betalen, zal de Opdrachtgever de daarmee gemoeide bedragen op eerste verzoek en binnen de gestelde termijn aan de Uitvaartverzorgers voldoen.

9.2. De Opdrachtgever zal de uitvaartnota van de Uitvaartverzorgers betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.

9.3. De Uitvaartverzorgers heeft steeds het recht om een voorschot (aanbetaling), maximaal ter grootte van 100% van de (begrote) uitvaartkosten, te vragen voor zover die ziet op (een) door de Uitvaartverzorgers te verlenen dienst(en). Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, bedraagt dit voorschot, voor zover dat ziet op de door de Uitvaartverzorgers te leveren goederen, maximaal 50% van de (begrote) uitvaartkosten. 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 Uitvaartverzorgers heeft voldaan, heeft de Uitvaartverzorgers het recht zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten.

9.4. De betalingstermijn geldt als fatale termijn. De Uitvaartverzorgers is gerechtigd over een vordering die niet tijdig is voldaan de wettelijke rente voor niet handelstransacties in rekening te brengen vanaf de dag volgend op die waarop de betalingstermijn verstrijkt. De rente wordt berekend per kalendermaand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele kalendermaand wordt berekend.

9.5. Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel is de Uitvaartverzorgers gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover rechtens mogelijk, in rekening te brengen. De buitengerechtelijke kosten worden conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (Wet BIK) in rekening gebracht, dan wel conform de op het moment van sluiten van de Overeenkomst geldende wetgeving.

9.6. De in de leden 4 en 5 van dit artikel bedoelde rente en kosten zijn eerst verschuldigd wanneer de Opdrachtgever door de Uitvaartverzorgers schriftelijk is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien (14) dagen, aanvangende de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling.

9.7. De Uitvaartverzorgers heeft het recht om met betrekking tot de Opdrachtgever een kredietcheck te (laten) doen. Voorts heeft de Uitvaartverzorgers het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.

Artikel 10 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring.

10.1. De Uitvaartverzorgers neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.

10.2. De Uitvaartverzorgers is 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 uitvaartkist met overledene worden meegegeven.

10.3. De Uitvaartverzorgers is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3.2. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

10.4. De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartverzorgers tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor de Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk is.

10.5. De Uitvaartverzorgers kan onverminderd het bepaalde in 10.2 en 10.3 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 de Uitvaartverzorgers (directe schade). Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele c.q. immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de Uitvaartverzorgers aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Uitvaartverzorgers verzekerd is, in welk geval de schadevergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de Uitvaartverzorgers uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van de Uitvaartverzorgers beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de Opdrachtgever aan de Uitvaartverzorgers betaald dient te worden uit hoofde van de Overeenkomst.

10.6. Van de in 10.5 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 de opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 9.3.

Artikel 11 – Klachten

11.1. 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 bij de Uitvaartverzorgers ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolgen hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

11.2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartverzorgers ingediend worden.

11.3. De Uitvaartverzorgers zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid Opdrachtgever en zekerheid

12.1. Ongeacht of de Opdrachtgever enig aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit de Opdrachtgever de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening. Opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat de Uitvaartverzorgers Opdrachtgever hierop heeft gewezen.

12.2. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat met betrekking tot zijn/haar eigen uitvaart, maar ook in andere gevallen, heeft de Uitvaartverzorgers het recht te bedingen dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, bijvoorbeeld door een (aanvullend) voorschot overeen te komen, zoals bedoeld in artikel 9.3. of door een derde als hoofdelijk medeschuldenaar c.q. als mede-opdrachtgever te verbinden aan de Overeenkomst.

Artikel 13 – Uitvoering

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

Artikel 14 – Privacyverklaring

14.1. Om uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst, verzamelt en verwerkt de Uitvaartverzorgers persoonsgegevens. Het verwerken van persoonsgegevens, geschiedt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), meer specifiek deze privacy verklaring.

14.2. Doelinden van verwerking.

Persoonsgegevens die door de opdrachtnemer aan de Uitvaartverzorgers worden overlegd worden door de Uitvaartverzorgers verwerkt ten behoeve van de volgende doelinden:

1. om op goede wijze uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst, meer specifiek de begeleiding van de uitvaart(-plechtigheid);

2. om te kunnen communiceren (waaronder het verzenden van berichten) met de Opdrachtgever en andere betrokkenen bij de uitvaart(-plechtigheid);
3. om derden te informeren over de uitvaart(-plechtigheid).

14.3. Soort persoonsgegevens.

De Uitvaartverzorger verwerkt navolgende persoonsgegevens:

1. naam, woonadres, telefoonnummer, emailadres, geslacht, geboortedatum, relatie tot de overledene;
2. informatie die in de communicatie tussen Uitvaartverzorger en Opdrachtgever naar voren is gebracht;
3. beeld- en geluidopnames die tijdens de uitvaartplechtigheid worden gemaakt;
4. de Uitvaartverzorger verwerkt tevens gegevens over het contact met Opdrachtgever, wanneer Opdrachtgever een vraag heeft gesteld of wanneer Opdrachtgever een klacht indient. Klachten worden opgenomen in de klachtenadministratie van de Uitvaartverzorger.

14.4. Grondslag voor verwerking.

De Uitvaartverzorger verwerkt uitsluitend persoonsgegevens onder één van de volgende rechtsgronden

- toestemming;
- uitvoering van de overeenkomst;
- een wettelijke verplichting; of
- voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang.

14.5. Passende maatregelen.

De Uitvaartverzorger gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking, zoals maatregelen om de website en IT-systemen veilig te gebruiken en misbruik te voorkomen en beveiliging van fysieke ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. De Uitvaartverzorger heeft een informatiebeveiligingsbeleid en zorgt ervoor dat door haar ingeschakelde krachten kennis hebben op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Alleen geautoriseerd personeel kan persoonsgegevens inzien en verwerken. Leveranciers van software en IT-systemen worden verplicht om minimaal gelijkwaardige beveiligingsmaatregelen te treffen.

14.6. Bewaren van persoonsgegevens

De Uitvaartverzorger bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig. In sommige gevallen bepaalt de wet hoe lang gegevens mogen of moeten worden bewaard. In andere gevallen bepaalt de Uitvaartverzorger zelf hoe lang zij de betreffende persoonsgegevens nodig heeft. In beginsel wordt het formulier van de bespreking, de rouwkaart, de begroting en de nota bewaard voor latere referentie. Overige gegevens worden verwijderd gedurende 2 jaar na het einde van de relatie, tenzij het langer bewaren ervan nodig is voor de (goede) uitvoering of afwikkeling van een overeenkomst of tenzij de wet een kortere termijn voorschrijft.

14.7. Delen van persoonsgegevens

De Uitvaartverzorger verstrekt alleen persoonsgegevens aan derden als dit op grond van de wet is toegestaan en/of dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en/of de Opdrachtgever daar toestemming voor heeft gegeven.

Persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden. De Uitvaartverzorger deelt persoonsgegevens met:

- gemeenten;
- begraafplaatsen/crematoria;
- verzekeringsmaatschappijen.

14.8. Rechten van betrokkenen

De betrokkene, zijnde de persoon wiens gegevens worden verwerkt, heeft in beginsel het recht om inzage te vragen in de persoonsgegevens die van hem/haar worden verwerkt, alsmede het recht om onjuiste gegevens te laten aanpassen en/of te laten verwijderen. Tevens kan de betrokkene bezwaar maken tegen verwerking van persoonsgegevens. Indien een verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens heeft verkregen heeft de betrokkene tevens het recht om die in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm te verkrijgen, alsmede het recht op dataportabiliteit. Als de betrokkene van mening is dat de verwerkingsverantwoordelijk persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt of dat de verwerkte gegevens onjuist zijn, kan de betrokkene verzoeken om beperking van de verwerking. De betrokkene kan een verzoek sturen naar

het volgende e-mail adres: drechtstreek@drechtstreek.nl. Indien dergelijke verzoeken worden gehonoreerd kan dit tot gevolg hebben dat de Uitvaartverzorger haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever niet (meer) kan uitoefenen. In dat geval is de Uitvaartverzorger niet aansprakelijk voor eventuele door de Opdrachtgever geleden en te lijden schade.

14.9. Indien de betrokkene toestemming heeft verleend voor het verwerken van persoonsgegevens heeft de betrokkene het recht om deze toestemming in te trekken.

14.10. De Opdrachtgever en/of een betrokkene heeft/hebben recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

14.11. De Uitvaartverzorger kan deze privacyverklaring eenzijdig wijzigen en/of aanvullen.

Artikel 15 – Geschillen

15.1. Op de Overeenkomst tussen de Uitvaartverzorger en de Opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.