

## Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Heskes Uitvaartzorg gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Den Haag

### Artikel 1 – Definities

In bepalingen uit het onderhavige document wordt verstaan onder:

*A: Algemene voorwaarden*

De bepalingen uit het onderhavige document.

*B: Overeenkomst*

Iedere afspraak of overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartzorg met betrekking tot de Uitvaartzorg.

*C: Uitvaartzorg*

De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de Opdrachtgever opgegeven adres, zoals overeengekomen op het Opdrachtformulier. Hieronder worden zowel het leveren van zaken als het verrichten van diensten ten behoeve van de Uitvaartzorg verstaan.

*D: Opdrachtgever*

Degene die de Overeenkomst met betrekking tot de Uitvaartzorg is overeengekomen met de Uitvaartzorg.

*E: Uitvaartzorg*

Heskes Uitvaartzorg

*F: Leverancier*

De leverancier van zaken en/of diensten ten behoeve van de Uitvaartzorg.

*G: Pro-memorie posten*

De bedragen voor omschreven zaken en/of diensten waarvan de kosten bij het invullen van het Opdrachtformulier nog niet of niet geheel bekend zijn of vast staan.

*H: Opdrachtformulier*

Het formulier waarop de inhoud van de Overeenkomst is vastgelegd.

*I: Persoonsgegevens*

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

*J: Uitvaartnota*

Het totaal van kosten, van goederen en/of de diensten ten behoeve van de Uitvaartzorg.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en leveringen door de Uitvaartzorg, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

### Artikel 3 – Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartzorg komt, behoudens het in artikel 3.3 bepaalde, tot stand door ondertekening van het volledig ingevulde Opdrachtformulier.
- 3.2 In het te ondertekenen Opdrachtformulier worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die door de Uitvaartzorg worden geleverd c.q. verricht.
- 3.3 Op het Opdrachtformulier moet door de Opdrachtgever in ieder geval worden vermeld:
- alle voor de Uitvaartzorg relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever met in het bijzonder informatie over specifieke geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal en de aanwezigheid van een pacemaker of ICD; en
  - de verklaring dat de Opdrachtgever de toepassing van de Algemene voorwaarden heeft aanvaard en een afschrift van de Algemene voorwaarden heeft ontvangen.
- 3.4 De Opdrachtgever garandeert het Opdrachtformulier juist en volledig in te vullen en bevoegd te zijn beslissingen omtrent de Uitvaartzorg van de overledene te nemen.
- 3.5 Indien bij het invullen van het opdrachtformulier de Prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal de Uitvaartzorg een richtprijs aangeven met de vermelding "Pro-memorie posten". De Opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten onttrekken. De Uitvaartzorg is gehouden desgevraagd zo spoedig mogelijk de werkelijke prijzen van bedoelde posten schriftelijk aan de Opdrachtgever door te geven.
- 3.6 De Overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 5.2 alleen in onderling overleg en met wederzijds schriftelijke instemming worden gewijzigd, tot uiterlijk 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart.
- 3.7 De Uitvaartzorg heeft het recht om op basis van de gegevens van de Opdrachtgever een kredietcheck te doen. De Uitvaartzorg heeft het recht om de Overeenkomst naar aanleiding van de resultaten van de kredietcheck te ontbinden.
- 3.8 De Uitvaartzorg is bevoegd om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

#### **Artikel 4 – Aangifte en akte van overlijden**

- 4.1 De op het Opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. De Opdrachtgever machtigt de Uitvaartverzorging om deze aangifte te verzorgen, tenzij door partijen anders is overeengekomen.
- 4.2 Indien de Opdrachtgever kennisneemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient de Opdrachtgever de Uitvaartverzorging daarover onverwijld in te lichten.
- 4.3 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de Uitvaartverzorging bevorderen dat een nieuwe akte wordt aangevraagd. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de kosten van deze aanvraag als de oorzaak daardoor aan hem te wijten is.

#### **Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst**

- 5.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorging. De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de betreffende begraafplaats c.q. crematorium.
- 5.2 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen vierentwintig (24) uur na totstandkoming van de Overeenkomst en uitsluitend met instemming van de Opdrachtgever, de Uitvaartverzorging en de in artikel 5.1 bedoelde beheerder.

#### **Artikel 6 – Drukwerk**

- 6.1 Van de aankondigingen van overlijden, dankbetuigingen, bidprentjes, drukwerk en/of andere stukken waarvan is overeengekomen dat dit door de Uitvaartverzorging zal worden verzorgd, levert de Opdrachtgever de tekst zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de Uitvaartverzorging aan. In het geval de Opdrachtgever de Uitvaartverzorging opdracht heeft gegeven tot het opstellen van een tekst, dient de Opdrachtgever de aangeleverde concepttekst binnen 3 dagen na ontvangst voor akkoord te ondertekenen en aan de Uitvaartverzorging terug te sturen, eventueel voorzien van correcties.
- 6.2 Indien sprake is van een onjuistheid in de aankondigingen van overlijden, dankbetuigingen, bidprentjes, het drukwerk en/of andere stukken, zal de Uitvaartverzorging bevorderen dat rectificatie (zoals maar niet behoudens tot het herdrukken van de documenten) plaatsvindt. De Uitvaartverzorging is slechts gehouden de kosten van rectificatie te voldoen indien en voor zover de noodzaak van de rectificatie aan hem te wijten is. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de Opdrachtgever.

- 6.3 Indien is overeengekomen dat de Uitvaartverzorging de overlijdensadvertentie(s) verzorgt, is de Uitvaartverzorging gehouden te bevorderen dat de overlijdensadvertentie(s) spoedig bij de door de Opdrachtgever gekozen media worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige plaatsing in de gekozen media, zal de Uitvaartverzorging dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen. De Uitvaartverzorging zal spoedig aanleveren, maar is niet verantwoordelijk voor (tijdige) plaatsing.

#### **Artikel 7 – Voertuigen**

- 7.1 De Uitvaartverzorging verzorgt het vervoer bij de Uitvaartdienst, zoals overeengekomen op het Opdrachtformulier. Onder vervoer wordt verstaan het voertuig, evenals chauffeur van het voertuig.
- 7.2 Indien wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen moet plaatsvinden, dient de Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan de Uitvaartverzorging door te geven. De Uitvaartverzorging spant zich in voor het uitvoeren van de wijziging, maar kan niet garanderen dat deze mogelijk is. De Uitvaartverzorging is daarvoor afhankelijk van de derde, het autoverhuurbedrijf, en de beschikbaarheid van voertuigen en chauffeurs.
- 7.3 Kosten verbonden aan wijzigingen, zowel voor huur en annulering van voertuigen, komen voor rekening van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 8 – Verzekeringen**

- 8.1 De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn, ter hand stellen van de Uitvaartverzorging. De Uitvaartverzorging draagt dan zorg voor een bewijs van ontvangst. De Uitvaartverzorging zal de polis(sen) binnen eenentwintig (21) dagen opsturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
- 8.2 Indien op grond van een uitvaartverzekering een aanspraak bestaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde van de verzekering de Uitvaartverzorging machtigen om de uitkering te innen met het doel deze uitkering in mindering te brengen op de Uitvaartnota. Bij uitkering aan de Uitvaartverzorging op grond van machtiging, wordt het bedrag in mindering gebracht op de Uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde betaald.

#### **Artikel 9 – prijzen en betaling**

- 9.1 Prijzen zijn inclusief btw en andere overheidsheffingen. De facturering vindt achteraf plaats door middel van een Uitvaartnota. De Uitvaartnota wordt per post of digitaal aan de Opdrachtgever toegezonden. De Opdrachtgever dient de Uitvaartnota binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur te voldoen.

- 9.2 In afwijking van artikel 9.1 heeft de Uitvaartverzorgers het recht om een voorschot ter hoogte van de totale aan de hand van het Opdrachtformulier vastgestelde uitvaartkosten te verlangen in het geval de overledene geen uitvaartverzekering heeft afgesloten en/of in het geval naar het oordeel van de Uitvaartverzorgers de uitvaartkosten niet (geheel) zullen worden gedekt door (een) verzekeringspolis(sen) en/of indien naar het oordeel van de Uitvaartverzorgers er een andere reden bestaat om een voorschot te vragen. Dit voorschot dient binnen vierentwintig (24) uur na sluiting van de Overeenkomst door de Opdrachtgever te zijn betaald door bijschrijving op het door de Uitvaartverzorgers bij de Opdrachtgever bekendgemaakte bankrekeningnummer of tegen bewijs van kwijting contant op een door de Uitvaartverzorgers aan te wijzen locatie te zijn voldaan. Bij contante betaling wordt door de Uitvaartverzorgers een bewijs van betaling verstrekt.
- 9.3 In afwijking van artikel 9.1 dient voor de kosten voor vervoer van overledene naar het buitenland altijd een door de Uitvaartverzorgers te bepalen voorschot te worden voldaan.
- 9.4 De Opdrachtgever is gehouden de factuur tijdig te betalen en kan zich ten aanzien van zijn betalingsverplichting niet beroepen op het feit dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld.
- 9.5 Indien de Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is de Opdrachtgever, nadat de Opdrachtgever door de Uitvaartverzorgers is gewezen op de overschrijding van de betaaltermijn en de Uitvaartverzorgers de Opdrachtgever hierna een termijn van veertien (14) dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van deze betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de Uitvaartverzorgers gerechtigd de door de Uitvaartverzorgers gemaakte buitenrechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten (BIK).
- 9.6 Indien de Opdrachtgever de opdracht voor de Uitvaartverzorgers annuleert heeft de Uitvaartverzorgers recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon en een volledige vergoeding van de tot dusver gemaakte kosten in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

#### **Artikel 10 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 10.1 De Uitvaartverzorgers zal zich inspannen voor een juiste uitvoering van de Uitvaartverzorging.
- 10.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de Uitvaartverzorgers. Indien er bij de overdracht van de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is de Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging hiervan.
- 10.3 De Uitvaartverzorgers is tegenover de Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse

gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of van een serie van toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorgers. De totale aansprakelijkheid van de Uitvaartverzorgers is beperkt tot de vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst door de Opdrachtgever betaalde prijs (inclusief btw), met een maximum van 5000 euro (inclusief btw).

- 10.4 Aansprakelijkheid van de Uitvaartverzorgers jegens de Opdrachtgever voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen maar uitdrukkelijk niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 10.5 De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartverzorgers tegen alle vorderingen en aanspraken van derden ter zake van schade, uit welke hoofde dan ook, die verband houdt met het tekort schieten van de Opdrachtgever in de nakoming van deze Overeenkomst, waaronder in ieder geval maar niet beperkt tot schade verband houdend met spullen, kleding of sieraden welke met overledene meegegaan zijn in het graf of naar de crematie, schade verband houdend met onbevoegdheid van de Opdrachtgever om beslissingen te nemen over de overledene en de Uitvaartverzorging en schendingen van intellectuele eigendomsrechten verband houdende met de door de Opdrachtgever voor de uitvaart aangeleverde muziek, afbeeldingen en video's.
- 10.6 De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid van de Uitvaartverzorgers komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Uitvaartverzorgers of in geval van schade door dood of lichamelijke letsel.

#### **Artikel 11 – Verwerking Persoonsgegevens**

- 11.1 Persoonsgegevens worden door de Uitvaartverzorgers verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De verstrekte Persoonsgegevens worden onder andere verwerkt voor het beoordelen en accepteren van toekomstige klanten, voor het uitvoeren en afwickelen van overeenkomsten, om klanten te informeren over andere (of: met overliden samenhangende/gerelateerde) door de Uitvaartverzorgers geleverde producten en diensten, om te kunnen voldoen aan wettelijke bepalingen en voor statistische analyses en voor het bestrijden van fraude.
- 11.2 De Uitvaartverzorgers heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

#### Artikel 12 – Aansprakelijkheid Opdrachtgever en zekerheid

- 12.1 Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit de Opdrachtgever de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening.
- 12.2 De Uitvaartverzorgers heeft 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 9.2.

#### Artikel 13 – Overmacht

- 13.1 De Uitvaartverzorgers kan niet worden gehouden tot nakoming van enige verplichting indien een omstandigheid, die buiten haar macht ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming frustreert.
- 13.2 De Uitvaartverzorgers kan zich enkel op overmacht beroepen indien zij zo spoedig mogelijk na het intreden van de overmachtssituatie de wederpartij schriftelijk in kennis stelt.
- 13.3 Van een overmacht situatie is in ieder geval sprake indien de Uitvaartverzorgers 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 zij redelijkerwijs geen invloed kon uitoefenen.

#### Artikel 14 – Klachtenprocedure

- 14.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst dienen door de Opdrachtgever binnen eenentwintig (21) dagen na de datum waarop de uitvaart heeft plaats gevonden te zijn ingediend bij de Uitvaartverzorgers.
- 14.2 Klachten over de Uitvaartnota dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de Uitvaartnota schriftelijk bij de Uitvaartverzorgers ingediend te zijn.
- 14.3 De Uitvaartverzorgers zal zich inspannen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

#### Artikel 15 – Wijzigingen en aanvullingen

- 15.1 Wijzigingen aan de Overeenkomst vinden schriftelijk plaats en vereisen instemming van beide partijen.

#### Artikel 16 – Slotbepalingen

- 16.1 De Overeenkomst en deze Algemene voorwaarden zijn uitsluitend onderworpen aan Nederlands recht.
- 16.2 Indien enige bepaling uit de Algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Algemene voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 16.3 Onder "schriftelijk" wordt in deze Algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail en fax verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.