

# Algemene Voorwaarden Uitvaart24

(29-12-2023)

## Artikel 1 Definities

In bepalingen uit het onderhavige document wordt verstaan onder:

A: *Algemene Voorwaarden*

De bepalingen uit het onderhavige document.

B: *Uitvaartverzorger*

Uitvaart24 B.V, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 61913359

C: *Melding van Overlijden*

Het contact met de Uitvaartverzorger waarbij het overlijden wordt gemeld en naar aanleiding waarvan de Uitvaartverzorger de eerste werkzaamheden verricht.

D: *Opdrachtgever*

De persoon die de Overeenkomst met betrekking tot de Uitvaartverzorging is overeengekomen met de Uitvaartverzorger.

E: *Uitvaartverzorging*

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 met de Opdrachtgever dan wel en/of het bespreken van de uitvaart. Hieronder worden zowel het leveren van goederen als het verrichten van diensten ten behoeve van de Uitvaartverzorging verstaan.

F: *Uitvaartdatum*

De dag waarop de plechtigheid plaatsvindt in het crematorium of op de begraafplaats en het lichaam van de overledene ter aarde wordt besteld, wordt gecremeerd of een andere manier van lijkbezorging zoals toegestaan in de wet op de lijkbezorging.

G: *Leverancier*

De Leverancier van goederen en/of diensten ten behoeve van de Uitvaartverzorging.

H: *Pro-Memorie posten*

De bedragen voor omschreven goederen en/of diensten waarvan de kosten bij het sluiten van de Overeenkomst nog niet of niet geheel bekend zijn.

I: *Overeenkomsten*

Alle afspraken die worden gemaakt tussen de Uitvaartverzorger en de Opdrachtgever. Dit zijn zowel mondeling afspraken (bij de Melding van Overlijden) als schriftelijk (vastlegging van de afspraken in de Opdrachtbevestiging).

J: *Opdrachtbevestiging*

Het document waarin de gemaakte afspraken staan vastgelegd ten aanzien van de Uitvaartverzorging (de aangevraagde dienstverlening en de kosten, inclusief Pro-Memoriekosten) zijn vastgelegd.

K: *Persoonsgegevens*

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

L: *Uitvaartfactuur*

Het document met daarop de kosten van goederen en/of de diensten ten behoeve van de Uitvaartverzorging, welke zijn opgenomen in de Opdrachtbevestiging.

M: *Nacalculatie*

Het totaal van “Pro-Memorie Posten”, kosten ten behoeve van de Uitvaartverzorging, die bij het opstellen van de Opdrachtbevestiging en het toezenden van de Uitvaartfactuur nog niet bekend waren. De stelposten die reeds zijn voldaan, worden hierin verrekend.

N: *Akte van cessie*

De Opdrachtgever van de Uitvaartverzorging verleent aan de Uitvaartverzorger een volmacht voor het innen en ontvangen van de polisuitkering(en). Deze volmacht is de akte van cessie.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle (toekomstige) afspraken, aanbiedingen, de Overeenkomsten en leveringen met/door de Uitvaartverzorger, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 3 Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Bij de Melding van overlijden wordt de opdracht gegeven door de Opdrachtgever tot het doen van de eerste werkzaamheden. Onder de eerste werkzaamheden vallen: het overbrengen, het opbaren van de overledene en het verrichten van de noodzakelijke zorg. Volgens is overleg tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorger over de overige werkzaamheden. De afspraken worden vastgelegd in de Opdrachtbevestiging.
- 3.2 Bij de Melding van Overlijden moet door de Opdrachtgever in ieder geval alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene worden gemeld aan 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. De Uitvaartverzorger mag van de juistheid en volledigheid van deze gegevens uitgaan.

- 3.3 In de Opdrachtbevestiging worden de goederen en/of diensten gespecificeerd die door de Uitvaartverzorging worden geleverd c.q. verricht. Ook staat hierin vermeld de totale kosten van de Uitvaartverzorging bestaande uit het pakket van dienstverlening, met eventuele bijkomende kosten en Pro-Memorie posten met betrekking tot de Uitvaartverzorging.
- 3.4 Indien op het moment van verzending van de Opdrachtbevestiging de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal de Uitvaartverzorging een richtprijs of stuksprijs aangeven met de vermelding "Pro-Memorie". De Opdrachtgever kan aan deze opgaven geen rechten ontlenen. De Uitvaartverzorging is gehouden zo spoedig mogelijk de daadwerkelijke prijzen van bedoelde Pro-Memorie posten via Nacalculatie aan de Opdrachtgever door te geven.
- 3.5 De inhoud van de Opdrachtbevestiging kan, behoudens het bepaalde in artikel 5.2, alleen in onderling overleg en met wederzijds schriftelijke instemming worden gewijzigd.
- 3.6 De Uitvaartverzorging is bevoegd om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

## Artikel 4 Aangifte en Akte van overlijden

- 4.1 De bij de Melding van overlijden verkregen 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 Opdrachtgever en Uitvaartverzorging 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. Indien er 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 daarvan aan hem te wijten is.

## Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomsten

- 5.1 De levering van goederen en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en Uitvaartverzorging. De dag en het uur van de Uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de betreffende uitvaartlocatie.
- 5.2 De Uitvaartdatum van de uitvaart kan tot één dag voor de uitvaart worden gewijzigd, doch uitsluitend met instemming van de Opdrachtgever, de Uitvaartverzorging en de in artikel 5.1 bedoelde beheerder. Eventuele kosten die de wijziging met zich meebrengt zullen bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht enkel en alleen indien de Uitvaartdatum op verzoek van de Opdrachtgever wordt gewijzigd.

## Artikel 6 Rouwdrukwerk en Rouwadvertenties

- 6.1 Voor aankondigingen van overlijden, dankbetuigingen en rouwadvertenties maakt de Uitvaartverzorging gebruik van een externe drukkerij.
- 6.2 De Uitvaartverzorging maakt voor de Opdrachtgever na de Melding van overlijden een account aan waarin de Opdrachtgever het Rouwdrukwerk kan samenstellen en draagt zorg voor een inlogcode.

- 6.3 Voor eventuele vragen van de Opdrachtgever inzake de aankondiging van overlijden, dankbetuigingen en rouwadvertentie stelt de Uitvaartverzorging een telefoonnummer en mailadres beschikbaar. Deze gegevens worden tezamen met de inlogcode en werkwijze per mail aan de Opdrachtgever toegezonden.
- 6.4 Indien sprake is van onjuistheid in de aankondigingen van overlijden en dankbetuigingen, zal de Uitvaartverzorging bevorderen dat er rectificatie 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.
- 6.5 Indien is overeengekomen dat de Uitvaartverzorging de rouwadvertentie(s) verzorgt, is de Uitvaartverzorging gehouden te bevorderen dat de rouwadvertentie(s) zo spoedig mogelijk 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 is verantwoordelijk voor de tijdige aanlevering maar niet verantwoordelijk voor (tijdige) plaatsing.

## Artikel 7 Prijzen en betaling

- 7.1 Prijzen zijn inclusief BTW en andere overheidsheffingen. De facturatie vindt vooraf plaats doormiddel van een Uitvaartfactuur. De Uitvaartfactuur wordt voorafgaand aan de Uitvaartdatum digitaal aan de Opdrachtgever toegezonden. Eventuele Nacalculatie van Pro-Memorie posten en overige goederen en diensten vindt plaats na de Uitvaartverzorging.
- 7.2 De Opdrachtgever draagt zorg dat het gehele bedrag van de Uitvaartfactuur uiterlijk één (werk)dagen vóór de Uitvaartdatum is bijgeschreven op de rekening van de Uitvaartverzorging. Bij niet tijdige betaling is de Opdrachtgever 1,5% rente per maand verschuldigd.
- 7.3 De Uitvaartfactuur en de eventuele Nacalculatie kunnen worden voldaan middels een Akte van Cessie ten aanzien van een aanspraak op grond van een verzekeringspolis conform hetgeen staat bepaald in artikel 8.
- 7.4 Bij contante betaling door de Opdrachtgever wordt door de Uitvaartverzorging een bewijs van betaling verstrekt. Er wordt een bedrag van € 35,- aan kosten voor de administratieve verwerking van de contante betaling bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 7.5 Indien de Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De crematie of begrafenis zal dan geen doorgang hebben. De Uitvaartverzorging beroept zich alsdan op het recht tot opschorting en heeft eveneens het recht om de Overeenkomsten (gedeeltelijk) te ontbinden. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- 7.6 Indien de Opdrachtgever de opdracht voor de Uitvaartverzorging annuleert heeft de Uitvaartverzorging recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het aantal bestede uren en een volledige vergoeding van de tot dusver gemaakte kosten in kader van de uitvoering van de afspraken zoals mondeling overeengekomen of zoals opgenomen in de Opdrachtbevestiging.

## Artikel 8 Verzekeringen

- 8.1 De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontnemen zijn, ter hand stellen aan de Uitvaartverzorging. Verzekeringspolissen kunnen, na persoonlijk contact en het ondertekenen van een Akte van Cessie door de Opdrachtgever, gelden als betaalmiddel. Doch indien en zover de (toekomstige) betaling van het bedrag door de verzekeraar aan de Uitvaartverzorging eenduidig vaststaat.
- 8.2 Bij uitkering aan de Uitvaartverzorging wordt het bedrag in mindering gebracht op de Uitvaartfactuur. Een eventueel surplus wordt aan de begunstigde betaald.
- 8.3 De Uitvaartverzorging kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor uitkeringen van de verzekeraar(s) die lager uitvallen dan vermeld op de Opdrachtbevestiging of Uitvaartfactuur.

## Artikel 9 Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

- 9.1 De Uitvaartverzorging spant zich in voor een juiste uitvoering van de Uitvaartverzorging.
- 9.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de Uitvaartverzorging. Indien er bij de overdracht van de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is de Uitvaartverzorging niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging hiervan.
- 9.3 De Uitvaartverzorging is tegenover de Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Uitvaartverzorging in de nakoming van de Overeenkomst. De totale aansprakelijkheid van de Uitvaartverzorging is beperkt tot maximaal de prijs van de Overeenkomst, exclusief de kosten van het crematorium of de begraafplaats.
- 9.4 De aansprakelijkheid van de Uitvaartverzorging jegens de Opdrachtgever voor indirecte schade, daaronder in ieder geval inbegrepen maar uitdrukkelijk niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, en schade die wordt veroorzaakt door derden is uitgesloten.
- 9.5 De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartverzorging 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 Overeenkomst, waaronder in ieder geval maar niet beperkt tot schade verband houdend met spullen, kleding of sieraden welke met de 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 door de Opdrachtgever voor de uitvaart aangeleverde muziek, afbeeldingen en video's.
- 9.6 De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid van de Uitvaartverzorging komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Uitvaartverzorging of in geval van schade door dood of lichamelijk letsel.

## Artikel 10 Verwerking persoonsgegevens

- 10.1 Persoonsgegevens worden door de Uitvaartverzorgers verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uitvaartverzorgers beschikt over een Privacybeleid.
- 10.2 Persoonsgegevens van de overledene en Opdrachtgever zullen ten behoeve van de Uitvaartverzorging worden gedeeld met derden partijen zoals toeleveranciers en uitvaartlocaties. Doch slechts voor zover hiertoe de noodzaak bestaat.

## Artikel 11 Aansprakelijkheid Opdrachtgever

- 11.1 De Opdrachtgever garandeert bevoegd te zijn beslissingen omtrent de Uitvaartverzorging van de overledene te nemen en vrijwaart de Uitvaartverzorgers voor eventuele claims van derden indien blijkt dat deze bevoegdheid niet bestond.
- 11.2 Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene, sluit de Opdrachtgever de Overeenkomsten op eigen naam en voor eigen rekening.

## Artikel 12 Overmacht

- 12.1 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 Overeenkomsten niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming frustreert. De Uitvaartverzorgers stelt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na het intreden van de overmachtssituatie in kennis hiervan.
- 12.2 Van een overmachtssituatie is in ieder geval sprake indien de Uitvaartverzorgers wordt gehinderd in de uitvoering van de Overeenkomsten 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 redelijker geen invloed kon uitoefenen.

## Artikel 13 Klachtenprocedure

- 13.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomsten kunnen door de Opdrachtgever uiterlijk binnen 60 dagen schriftelijk t.a.v. directie of via de e-mail (info@uitvaart24.nl), onder vermelding van de volledige naam van de overledene, uitvaartdatum en bereikbaarheid, worden ingediend.
- 13.2 Klachten over de Uitvaartfactuur moeten binnen 30 dagen, na ontvangst van de factuur, schriftelijk t.a.v. de administratie of via de e-mail (administratie@uitvaart24.nl) worden ingediend.
- 13.3 De Uitvaartverzorgers zal zich inspannen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.

## Artikel 14 Slotbepalingen

- 14.1 De Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend onderworpen aan Nederlands recht.

- 14.2 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
- 14.3 De rechtbank Amsterdam is bij uitsluiting relatief bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorgers.