

Algemene voorwaarden

Uitvaartverzorging en Afscheidshuis De Oversteek is een eenmanszaak met beperkte aansprakelijkheid, opgericht naar Nederlands recht (hierna: "De Oversteek").

De Oversteek maakt onder andere gebruik van de handelsnamen Uitvaartverzorging en Afscheidshuis De Oversteek, Marianne Uitvaartverzorging, Rouwcentrum De Oversteek, Uitvaartcentrum De Oversteek, Uitvaartverzorging De Oversteek, Uitvaartonderneming De Oversteek, Afscheidshuis De Oversteek.

De Oversteek is gevestigd te Apeldoorn en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 88103668

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

algemene voorwaarden, dit document met algemene voorwaarden;

opdrachtgever; de (rechts)persoon en/of familie die De Oversteek verzoekt om een uitvaart te verzorgen;

overeenkomst; de overeenkomst tussen opdrachtgever en De Oversteek voor de verzorging van (een gedeelte van) een uitvaart;

overledene(n); de persoon of personen op wie de uitvaart betrekking heeft;

uitvaart, het geheel van de handelingen en plechtigheden rond het overlijden van (in beginsel) één persoon als opgenomen in de overeenkomst;

uitvaartverzorger; de natuurlijk persoon die namens of in dienst van De Oversteek is aangewezen om de uitvaart te verzorgen.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan De Oversteek verstrekte en iedere door De Oversteek aanvaarde opdracht voor de verzorging van een uitvaart of de voorbespreking hiervan alsmede op door De Oversteek verstrekte offertes aan een opdrachtgever. Deze algemene voorwaarden liggen ter inzage op het kantoor van De Oversteek in Apeldoorn en te downloaden op de website: www.ahdo.nl/algemenevoorwaarden.

2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen schriftelijk mogelijk en voor zover de afwijking uitdrukkelijk is aanvaard door De Oversteek.

2.3 Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk wordt vernietigd dan wel nietig blijkt te zijn, dan blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand.

3. Overeenkomst

3.1 De overeenkomst voor de verzorging van een uitvaart dient schriftelijk te worden aangegaan (onder schriftelijk wordt tevens e-mail verstaan). Indien opdrachtgever de opdracht voor een uitvaart mondeling aan De Oversteek verstrekt dan wordt de overeenkomst zo spoedig mogelijk schriftelijk vastgelegd. Zodra De Oversteek overgaat tot uitvoering van de verzorging van de uitvaart, ook indien de overeenkomst nog niet schriftelijk is vastgelegd, betekent dit dat De Oversteek de aan haar verstrekte opdracht van opdrachtgever heeft aanvaard.

3.2 De overeenkomst bevat tenminste:

(i) de persoonsgegevens van opdrachtgever en alle voor de uitvaart relevante persoonsgegevens van de overledene.

(ii) een gedetailleerde omschrijving van de tussen opdrachtgever en De Oversteek overeengekomen (vormen van) dienstverlening, leveringen (van producten) met betrekking tot de uitvaart en de daarbij behorende kosten.

(iii) Alle prijzen genoemd in de overeenkomst zijn inclusief BTW dan wel vrijgesteld van BTW.

3.3 Alle prijzen genoemd in de overeenkomst zijn inclusief BTW dan wel vrijgesteld van BTW.

3.4 De opdrachtgever dient De Oversteek tijdig alle voor de uitvaart 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), als ook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.

3.5 Iedere overeenkomst tussen opdrachtgever en De Oversteek wordt steeds aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat De Oversteek is gebleken dat opdrachtgever voldoende kredietwaardig is. Ten einde de kredietwaardigheid van opdrachtgever te beoordelen heeft De Oversteek het recht bij derden informatie op te vragen. Indien De Oversteek opdrachtgever onvoldoende kredietwaardig acht, de kredietwaardigheid onvoldoende heeft kunnen vaststellen of twijfels heeft over de kredietwaardigheid van opdrachtgever, dan kan De Oversteek van opdrachtgever een zekerheidsstelling eisen (bijvoorbeeld in de vorm van een voorschot, volledige vooruitbetaling of borgstelling door een derde), of gebruik maken van haar bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden. De Oversteek is niet verplicht opdrachtgever inzicht te verstrekken in de gronden van haar beoordeling met betrekking tot de kredietwaardigheid van opdrachtgever.

3.6 Indien De Oversteek bij het aangaan van de overeenkomst niet beschikt over alle relevante informatie, en zolang De Oversteek niet alle informatie heeft ontvangen die nodig is voor een exacte planning van de uitvaart en raming van de kosten daarvan, heeft De Oversteek het recht om de overeenkomst vrijblijvend te beëindigen en/of de overeenkomst niet uit te voeren.

3.7 De Oversteek zal in geval van ontbinding op grond van artikel 3.5 dan wel beëindiging op grond van artikel 3.6 de reeds geleverde zaken en diensten bij opdrachtgever in rekening brengen. De rekening wordt gebaseerd op de standaard tarieflijsten van De Oversteek en/of in het geval van diensten van derden, de inkoopfactuur van deze derden.

4. Personalia

4.1 De in de overeenkomst vermelde personalia van de overledene zullen overeenkomstig worden gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door De Oversteek, tenzij anders is overeengekomen.

4.2 Zodra opdrachtgever kennis neemt van een onjuiste vermelding van de personalia in de overeenkomst en/of akte van overlijden, dient opdrachtgever De Oversteek hiervan onverwijld op de hoogte te stellen. De Oversteek zal zich inspannen om de onjuiste vermelding in de akte van overlijden aan te passen. Eventuele kosten in verband met de aanpassing van de overeenkomst en/of akte van overlijden komen voor rekening van opdrachtgever.

5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1 De uitvoering van de overeenkomst vindt plaats op dagen en tijdstippen zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en De Oversteek. De dag en het tijdstip van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van de beheerder van de desbetreffende begraafplaats en/of crematorium.

5.2 De Oversteek is bevoegd om (zonder hiervan melding te maken aan opdrachtgever) derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst, of delen daarvan. De Oversteek neemt bij de selectie van deze derden de nodige zorgvuldigheid in acht. De Oversteek is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit het handelen of nalaten van deze derden.

6. Drukwerken

6.1 Voor de aankondiging van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en ander drukwerk met betrekking tot het overlijden, dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.

6.2 Alle drukwerk alsmede de plaatsing van hetgeen genoemd onder artikel 6.1 wordt door De Oversteek verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.

6.3 De Oversteek is slechts aansprakelijk voor eventuele kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties, voor zover de tekst van de drukwerk en/of advertenties afwijkt van de door opdrachtgever schriftelijk aangeleverde tekst dan wel de door opdrachtgever goedgekeurde tekst.

7. Wijziging van de overeenkomst, meer- en minderwerk

7.1 Wijziging van de uitvoering van de overeenkomst en meer- en minderwerk kan slechts in onderling overleg tussen opdrachtgever en De Oversteek plaatsvinden en nadat hiermee schriftelijk is ingestemd door De Oversteek en opdrachtgever.

7.2 Wijzigingen later dan 72 uur voor het tijdstip van de uitvaart kunnen alleen plaatsvinden met schriftelijke instemming van de betreffende partij(en). Wijziging van het tijdstip van de uitvaart kan enkel plaatsvinden met instemming van De Oversteek alsmede de beheerder van de begraafplaats en/of het crematorium.

7.3 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 rekening van opdrachtgever

8. Verzekeringen

8.1 Opdrachtgever zal De Oversteek schriftelijk op de hoogte stellen van alle beschikbare informatie over de verzekeringspolis(sen) waarop de overledene aanspraak kan maken.

8.2 Opdrachtgever zal de originele verzekeringspolis(sen) aan De Oversteek ter hand stellen. De Oversteek zal de verzekeringspolis(sen) uiterlijk binnen een week na ontvangst doorsturen aan de desbetreffende verzekeringsmaatschappij indien dat voor de uitkering van de polis(sen) noodzakelijk is.

8.3 Indien op basis van de verzekeringspolis(sen) aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering dan zal opdrachtgever ervoor zorgdragen dat:

(i) de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) binnen acht (8) kantooruren De Oversteek schriftelijk informeert (informereren) over de actuele geldwaarde van de uitvaartpolis(sen) en/of de dekking(en) van polis(sen) in het geval van een naturapolis.

(ii) de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) De Oversteek onherroepelijk machtigt (machtigen) om de geldelijke uitkering te innen en te verrekenen met de factuur van De Oversteek voor de uitvaart. Een eventueel overschot wordt door De Oversteek aan de begunstigde(n) dan wel diens erfgenamen uitbetaald;

(iii) de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) de verzekeringsmaatschappij middels een daartoe te ondertekenen machtiging en/of akte van cessie autoriseert (autoriseren) om de waarde van de verzekeringspolis(sen) aan De Oversteek uit te keren. Deze algemene voorwaarden constitueren in dat kader nu reeds voor alsdan als akte van cessie voor de uitkering van de waarde van de verzekeringspolis(sen) aan De Oversteek en machtiging aan De Oversteek ter inning van de geldelijke uitkering;

(iv) de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) medewerking verleent (verlenen) aan het verstrekken van alle informatie en/of documenten die de verzekeringsmaatschappij nodig heeft om tot uitkering te kunnen overgaan en het afgeven van een vrijwaring indien de originele verzekeringspolis(sen) niet aan De Oversteek overhandigd kunnen worden; De Oversteek staat niet in voor betaling van enig bedrag door de verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever jegens De Oversteek niet op. Opdrachtgever blijkt onverkort jegens De Oversteek gehouden om aan het (restant) verschuldigde uit hoofde van de opdracht te voldoen.

9. Betaling

9.1 De Oversteek factureert opdrachtgever op basis van de overeenkomst eventuele latere wijzigingen en meer- en minderwerk conform artikel 7 van deze algemene voorwaarden. Betaling van de factuur dient plaats te vinden binnen veertien (14) dagen na de dagtekening van de factuur.

9.2 Ingeval van niet tijdige betaling van de factuur door opdrachtgever, is de opdrachtgever vanaf de vervaldatum de wettelijke rente verschuldigd en is De Oversteek gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

9.3 Opdrachtgever kan zich voor wat betreft zijn verplichting tot betaling er niet op beroepen, dat opdrachtgever namens of voor rekening van het vermogen en/of dat van de erven van de overledene heeft gehandeld.

10. Privacyverklaring

10.1 Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, danwel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving. De Oversteek zal de door de opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

10.2 Bij het sluiten van de overeenkomst geeft de opdrachtgever ondubbelzinnig toestemming aan De Oversteek om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken.

10.3 De Oversteek zal, bij de uitvoering van de overeenkomst en in het bijzonder in het kader van de door haar te voeren uitvaartadministratie, zorgvuldig omgaan met de persoonlijke gegevens van de overledene(n), de opdrachtgever en andere betrokkenen. De Oversteek zal geen persoonlijke gegevens aan derden verstrekken, anders dan bij de uitvoering van de overeenkomst c.q. anders dan zij in het kader van de uitvaart en/of de wet verplicht is.

10.4 In het kader van de opdracht registreert en verwerkt De Oversteek persoonsgegevens. De Oversteek gebruikt deze gegevens voor het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan de wet en voor de veiligheid en integriteit van de uitvaartsector, de organisatie, de medewerkers en cliënten. De Oversteek kan de gegevens delen met aan haar gelieerde ondernemingen en derden, daaronder zelfstandige uitvaartverzorgers, met wie verwerkersovereenkomsten zijn gesloten. Op deze verwerking en registratie is een privacyreglement van toepassing. Voor inzage in, correctie en eventuele verwijdering van persoonsgegevens kan de opdrachtgever zich wenden tot De Oversteek, per post of mail info@ahdo.nl. De Oversteek is te allen tijde gerechtigd haar privacy beleid te wijzigen.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Opdrachtgever is verplicht om aan De Oversteek melding te maken van elke bijzonderheid aangaande de overledene waaruit kosten voor De Oversteek kunnen voortvloeien en/of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs kan verwachten dat deze van belang zijn voor De Oversteek en/of de uitvaartverzorger.

11.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad of andere (waardevolle) bezittingen overgedragen aan De Oversteek en/ of de uitvaartverzorger. Indien er bij de overledene wel enig sieraad of andere (waardevolle) bezittingen aanwezig zijn, dan is De Oversteek noch de uitvaartverzorger aansprakelijk voor de schade als gevolg van vermissing en/of beschadiging hiervan.

11.3 Voor schade als gevolg van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de overeenkomst is De Oversteek niet aansprakelijk, tenzij deze vertraging veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid van De Oversteek.

11.4 Indien opdrachtgever artikelen, diensten en/of leveringen ten behoeve of in verband met de uitvaart bij een externe partij besteld en/of afneemt, dan is De Oversteek niet aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit of verband houdt.

11.5 Buiten de gevallen als genoemd in dit artikel is De Oversteek niet aansprakelijk voor eventuele schade verband houdende met de uitvoering van de opdracht, tenzij deze schade het gevolg is van aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid van De Oversteek, uit welke hoofde dan ook.

11.6 De Oversteek is in alle gevallen slechts aansprakelijk tot maximaal het uit hoofde van de desbetreffende overeenkomst met opdrachtgever in rekening gebrachte bedrag.

11.7 De Oversteek is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade.

11.8 De Oversteek heeft een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering. Voor schade die niet door deze polis gedekt wordt, gelden de bepalingen van artikel 11 waarbij opdrachtgever het recht behoudt om eventuele schade op de betreffende externe partij te verhalen.

12. Overmacht

12.1 Van overmacht is sprake indien De Oversteek wordt gehinderd in de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van, of in verband met (in ieder geval doch niet uitsluitend) oorlog(sgevaar), 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 De Oversteek 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 zal De Oversteek zich inspannen om een alternatief te bieden.

12.4 Ingeval van overmacht dient opdrachtgever De Oversteek hiervan onverwijld op de hoogte stellen. De Oversteek kan in dat geval niet tot naleving van de overeenkomst worden gedwongen. Opdrachtgever blijft gehouden tot betaling van de reeds door De Oversteek of door derden in opdracht van De Oversteek geleverde diensten en zaken.

12.5 Ingeval van overmacht kan ook de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden, mits van opdrachtgever redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de overeenkomst wordt gecontinueerd.

13. Klachten

13.1 Indien opdrachtgever klachten heeft over de uitvoering van de overeenkomst waaraan opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dan moeten deze door de opdrachtgever schriftelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de uitvaart bij de directie van De Oversteek worden ingediend, een en ander op straffe van verval van de aanspraken uit hoofde van een dergelijke klacht

13.2 Klachten over de factuur van de uitvaart dienen door opdrachtgever schriftelijk en binnen 7 dagen na de dagtekening van de factuur te worden ingediend bij de financiële administratie van De Oversteek; administratie@ahdo.nl.

13.3 De Oversteek zal in geval van een klacht in onderling overleg met opdrachtgever trachten tot een oplossing te komen.

13.4 Een klacht schort de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever tegenover De Oversteek niet op.

14. Toepasselijk recht en geschillen

Op alle geschillen tussen opdrachtgever en De Oversteek in verband of verband houdende met de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter is bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen, met dien verstande dat De Oversteek in alle gevallen het recht toekomt procedures tegen de opdrachtgever aanhangig te maken in de woonplaats van de opdrachtgever.