

Algemene voorwaarden

Uitvaartbegeleiding en bijbehorende diensten

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77671457 en geplaatst op www.allisonuitvaartplanner.nl.

Deze voorwaarden zijn van toepassing wanneer de opdrachtgever ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst heeft ontvangen.

Woorden die naar personen verwijzen, zijn bedoeld voor iedereen, ongeacht gender. De gebruikte voornaamwoorden veranderen de betekenis van deze voorwaarden niet.

Hier leest u welke afspraken gelden wanneer u Allison Uitvaartplanner opdracht geeft om een uitvaart te begeleiden of daarbij diensten en producten te verzorgen. Het gaat onder meer om uitvoering, kosten, betaling en klachten. Persoonlijke afspraken in het opdrachtformulier en de kostenbegroting gaan voor.

Artikel 1 Begrippen

- 1.1** Opdrachtgever: degene die de opdracht aan Allison Uitvaartplanner geeft. Deze persoon of organisatie is verantwoordelijk voor de betaling, ook als de uitvaart uit een nalatenschap wordt betaald.
- 1.2** Ondernemer: Allison Uitvaartplanner.
- 1.3** Overeenkomst: de opdracht tot volledige of gedeeltelijke uitvaartbegeleiding en/of levering van daarmee samenhangende zaken en diensten.
- 1.4** Derde: een externe leverancier of professional die bij de uitvoering wordt betrokken.
- 1.5** Voorschot: een bedrag dat de ondernemer namens de opdrachtgever aan een derde betaalt.
- 1.6** Stelpost: een voorlopig geraamd bedrag waarvan de definitieve prijs bij het sluiten van de overeenkomst nog niet bekend is.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen de ondernemer en de opdrachtgever voor een uitvaart of daarmee samenhangende dienstverlening.
- 2.2** De opdrachtgever ontvangt deze voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst, digitaal of op papier. Op het opdrachtformulier wordt de ontvangst bevestigd.
- 2.3** Bij strijdigheid gaat een uitdrukkelijke schriftelijke afspraak in het opdrachtformulier of de kostenbegroting voor op deze voorwaarden.
- 2.4** Deze voorwaarden gelden niet voor losse online verkopen via een afzonderlijke webshop, tenzij dat uitdrukkelijk is vermeld.

Artikel 3 Totstandkoming en inhoud van de opdracht

- 3.1** De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk vastgelegd in een opdrachtformulier en kostenbegroting. Ook een mondeling gegeven en aanvaarde opdracht kan bindend zijn.

- 3.2 De opdrachtgever verstrekt tijdig volledige en juiste informatie die nodig is voor een zorgvuldige uitvoering.
- 3.3 In de kostenbegroting staan bekende prijzen en eventuele stelposten. Een stelpost is een schatting, geen vaste prijs. Zodra de werkelijke prijs bekend is, meldt de ondernemer die zo snel mogelijk. De eindfactuur gaat uit van de daadwerkelijk geleverde zaken en diensten. Op verzoek kan de opdrachtgever de nota van een derde inzien, voor zover die beschikbaar is.
- 3.4 Aanvullingen en wijzigingen worden zoveel mogelijk schriftelijk bevestigd. Als spoed dit verhindert, leggen partijen de afspraak zo snel mogelijk daarna vast.
- 3.5 De opdrachtgever handelt op eigen naam en voor eigen rekening, ook wanneer de opdrachtgever optreedt namens de nalatenschap of andere nabestaanden.
- 3.6 Als een overeengekomen pakket niet volledig wordt gebruikt, staat in de begroting of pakketomschrijving hoe dit wordt verrekend. Zonder zo'n afspraak worden niet geleverde afzonderlijk geprijsde onderdelen niet in rekening gebracht. Reeds gemaakte of niet te annuleren kosten blijven verschuldigd.

Artikel 4 Uitvoering van de uitvaart

- 4.1 De ondernemer voert de opdracht zorgvuldig en professioneel uit, met respect voor de wensen van de opdrachtgever, toepasselijke wetgeving en redelijke voorschriften van locaties en leveranciers.
- 4.2 Data en tijdstippen zijn mede afhankelijk van beschikbaarheid en goedkeuring van onder meer gemeente, begraafplaats, crematorium, kerk, locatie en vervoerder.
- 4.3 Wanneer een wijziging noodzakelijk is door omstandigheden buiten de invloed van partijen, overlegt de ondernemer zo snel mogelijk met de opdrachtgever over een passend alternatief en de eventuele kosten.
- 4.4 De ondernemer kan externe professionals en leveranciers inschakelen, zoals verzorgers, vervoerders, bloemisten en drukkers. Zij kiest en instrueert hen zorgvuldig en blijft aanspreekpunt voor de onderdelen die zij met de opdrachtgever heeft afgesproken. Als de opdrachtgever zelf rechtstreeks een leverancier opdracht geeft, gelden diens eigen afspraken. Voor zover voorwaarden van een leverancier rechtstreeks van toepassing zijn, verstrekt de ondernemer deze tijdig of geeft aan waar ze te lezen zijn.

Artikel 5 Persoonsgegevens en informatie

- 5.1 De ondernemer verwerkt persoonsgegevens volgens de privacyverklaring die bij of voor het sluiten van de overeenkomst wordt verstrekt.
- 5.2 De opdrachtgever waarborgt dat hij of zij noodzakelijke gegevens rechtmatig mag verstrekken en informeert de ondernemer over relevante bijzonderheden.
- 5.3 De opdrachtgever meldt een fout in persoonsgegevens of in een officiële akte zo snel mogelijk. De ondernemer helpt bij herstel. De kosten daarvan komen voor rekening van de partij aan wie de fout kan worden toegerekend.
- 5.4 Toestemming voor niet-noodzakelijk gebruik, zoals openbare publicatie van foto's of persoonlijke verhalen, wordt afzonderlijk gevraagd en kan worden ingetrokken.

Artikel 6 Overledene, persoonlijke bezittingen en veiligheid

- 6.1 De opdrachtgever meldt vóór verzorging, overbrenging, sluiting van het omhulsel en crematie alle bekende niet-lichaamseigen materialen en veiligheidsrisico's, waaronder pacemaker, ICD, radioactief materiaal, implantaten, batterijen, glas, gips, prothesen en medische hulpmiddelen.
- 6.2 Het verwijderen van een medisch hulpmiddel of ander materiaal gebeurt alleen door een daarvoor geschikte of bevoegde professional. De ondernemer bespreekt de noodzaak en de verwachte kosten vooraf zoveel mogelijk met de opdrachtgever.

- 6.3 Sieraden en andere persoonlijke bezittingen worden bij voorkeur vóór overbrenging of sluiting geregistreerd en aan een aangewezen persoon overgedragen. Wanneer de opdrachtgever bewust kiest iets bij de overledene of in het omhulsel te laten, wordt dit schriftelijk vastgelegd.
- 6.4 De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onvolledige of onjuiste informatie van de opdrachtgever, voor zover die schade niet mede door een fout van de ondernemer is veroorzaakt.

Artikel 7 Drukwerk, media en digitale diensten

- 7.1 De opdrachtgever levert teksten aan of keurt de definitieve proef schriftelijk goed. Na goedkeuring komen wijzigingen en herdrukken voor rekening van de opdrachtgever, behalve wanneer de afwijking aantoonbaar door de ondernemer is veroorzaakt.
- 7.2 De ondernemer heeft bij tijdige verzending of plaatsing een inspanningsverplichting. Zij is niet aansprakelijk voor vertraging bij postbezorging, media, platforms of technische leveranciers die buiten haar invloed ligt.
- 7.3 Voor livestreams, opnamen, online condoleanceregisters en digitale bestanden kunnen aanvullende voorwaarden van de uitvoerende leverancier gelden. De ondernemer informeert de opdrachtgever daarover voor zover relevant.
- 7.4 De ondernemer biedt goedgekeurde teksten en bestanden tijdig aan bij de betrokken drukker, bezorger of het gekozen medium. Als tijdige bezorging of plaatsing onzeker is, meldt zij dat aan de opdrachtgever. Fouten in een goedgekeurde proef en wijzigingen na goedkeuring kunnen extra kosten meebrengen; fouten die door de ondernemer zijn veroorzaakt worden op haar kosten hersteld, voor zover herstel redelijkerwijs mogelijk is.
- 7.5 Als de kostenbegroting een fotopakket via de ondernemer vermeldt, staat daarin wat het pakket omvat en welke prijs daarvoor geldt. De ondernemer factureert dit pakket en blijft daarvoor het aanspreekpunt. Een album, extra afdrukken en andere nabestellingen vallen alleen onder de opdracht als ze uitdrukkelijk zijn opgenomen. Anders kan de opdrachtgever die rechtstreeks bij de fotograaf bestellen en afrekenen volgens de vooraf door de fotograaf verstrekte prijs- en leveringsafspraken.

Artikel 8 Prijzen, btw, voorschotten en wijzigingen

- 8.1 De begroting en factuur tonen bedragen inclusief eventueel verschuldigde btw, tenzij duidelijk anders vermeld. Uitvaartdiensten na overlijden vallen voor zover de wet dat bepaalt onder de btw-vrijstelling. Sommige aanvullende prestaties, waaronder bloemen, horeca, advertenties en beeld- of geluidsopnamen, kunnen wel belast zijn. De toepasselijke btw wordt op de betreffende post vermeld.
- 8.2 Voor bedragen die de ondernemer uit eigen middelen voor de opdrachtgever aan derden betaalt, berekent zij een voorschotvergoeding van 1,5% over het werkelijk voorgesloten bedrag. Een vrijwillige aanbetaling van de opdrachtgever die vóór betaling aan de leverancier voor die kosten beschikbaar is, verlaagt het bedrag dat de ondernemer zelf voorschiet. De vergoeding en de berekening ervan staan afzonderlijk op de eindfactuur.
- 8.3 De opdrachtgever mag vrijwillig een aanbetaling doen, maar is daartoe niet verplicht. De ondernemer bespreekt vooraf welke betalingen rechtstreeks aan leveranciers kunnen worden gedaan. Een aanbetaling wordt op de eindfactuur in mindering gebracht.
- 8.4 Meer- en minderwerk en geaccepteerde wijzigingen worden op basis van de werkelijke kosten en afgesproken tarieven verrekend.
- 8.5 De ondernemer overlegt zo snel mogelijk over wijzigingen en de financiële gevolgen daarvan. Omdat bestellingen voor een uitvaart vaak direct moeten worden vastgelegd, kunnen wijzigingen of annuleringen na plaatsing van de bestelling kosten meebrengen die redelijkerwijs niet meer te vermijden zijn.

Artikel 9 Uitvaartverzekeringen

- 9.1 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor betaling van de factuur, ongeacht de hoogte of het tijdstip van een verzekeringsuitkering. De ondernemer kan de afhandeling van een polis ondersteunen. Als de opdrachtgever een originele polis aan haar afgeeft, bevestigt zij de ontvangst en geeft zij aan wanneer en aan wie de polis wordt doorgestuurd.
- 9.2 Alleen de daartoe gerechtigde kan een verzekeringsuitkering aan de ondernemer laten betalen. Daarvoor is een geldige machtiging of akte van cessie nodig als de verzekeraar die vereist. Ontvangt de ondernemer meer dan haar openstaande factuur, dan betaalt zij het verschil aan de rechthebbende, overeenkomstig de polisvoorwaarden.
- 9.3 Als de verzekeraar meerdere uitbetalingswijzen toestaat, bepalen de rechthebbende en de ondernemer schriftelijk welke wijze zij kiezen.
- 9.4 Een verwachte verzekeringsuitkering schort de betalingstermijn alleen op wanneer de ondernemer dit schriftelijk bevestigt.

Artikel 10 Facturering en betaling

- 10.1 De ondernemer verstrekt een gespecificeerde eindfactuur. Tenzij anders afgesproken, betaalt de opdrachtgever binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur.
- 10.2 Bij een gemotiveerde betwisting blijft het niet-betwiste gedeelte binnen de betalingstermijn verschuldigd.
- 10.3 Betaalt een particuliere opdrachtgever niet op tijd, dan ontvangt deze eerst een kosteloze betalingsherinnering. Daarin staat welk bedrag nog openstaat, hoe hoog eventuele incassokosten zijn en dat de opdrachtgever na ontvangst van de herinnering nog ten minste 14 dagen heeft om zonder incassokosten te betalen.
- 10.4 Na het verstrijken van de toepasselijke termijn zijn de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten volgens de wet verschuldigd.

Artikel 11 Herroepingsrecht en onmiddellijke aanvang

- 11.1 Sluit een particuliere opdrachtgever de overeenkomst op afstand of thuis bij de opdrachtgever, dan kan een wettelijke bedenktijd van 14 dagen gelden. De ondernemer verstrekt vóór het sluiten van de overeenkomst informatie over het herroepingsrecht of een toepasselijke wettelijke uitzondering.
- 11.2 Omdat de uitvaart doorgaans binnen de bedenktijd moet worden voorbereid, kan de opdrachtgever uitdrukkelijk verzoeken direct met de uitvoering te beginnen.
- 11.3 Herroept de opdrachtgever nadat op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever met de dienst is begonnen, dan betaalt hij of zij een evenredig bedrag voor de uitgevoerde dienst, voor zover de wet dit toestaat. Voor afzonderlijke producten gelden de wettelijke regels voor die producten, waaronder eventuele uitzonderingen voor maatwerk.
- 11.4 Het herroepingsrecht voor een volledig uitgevoerde dienst vervalt alleen wanneer de opdrachtgever vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met volledige uitvoering tijdens de bedenktijd en heeft erkend dat het herroepingsrecht daarna vervalt.
- 11.5 De ondernemer legt een verzoek om direct te beginnen en de vereiste instemming of erkenning afzonderlijk schriftelijk vast.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 De ondernemer voert de overeenkomst zorgvuldig uit. Als zij toerekenbaar tekortschiet, is zij volgens de wet aansprakelijk voor de schade die daardoor ontstaat. De opdrachtgever meldt schade zo snel mogelijk, zodat deze kan worden onderzocht en zo mogelijk beperkt.

- 12.2** Wanneer schade samenhangt met werk van een ingeschakelde derde, onderzoekt de ondernemer samen met de opdrachtgever wat er is gebeurd en bij wie de verantwoordelijkheid ligt. Zij blijft verantwoordelijk voor haar eigen keuzes, instructies en werkzaamheden.
- 12.3** Wettelijke rechten van de opdrachtgever en aansprakelijkheid die volgens dwingend recht niet mag worden uitgesloten, blijven onverkort bestaan.
- 12.4** Bij verlies of beschadiging van sieraden of persoonlijke bezittingen onderzoekt de ondernemer de overdrachtsafspraken en de omstandigheden. De opdrachtgever meldt bij voorkeur vóór overbrenging of sluiting welke zaken bij de overledene blijven. Een schriftelijke registratie helpt misverstanden voorkomen.
- 12.5** De opdrachtgever beperkt schade waar dat redelijkerwijs mogelijk is. Schade die aantoonbaar ontstaat door onjuiste of ontbrekende informatie van de opdrachtgever komt voor diens rekening, voor zover de ondernemer die schade niet zelf heeft veroorzaakt.
- 12.6** Leent de ondernemer zaken uit voor de uitvaart, dan spreekt zij met de opdrachtgever af welke zaken dat zijn en wanneer ze terugkomen. Tenzij anders afgesproken, zijn ze uiterlijk vier dagen na de uitvaart weer beschikbaar. Schade door onzorgvuldig gebruik of verlies waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is, kan tegen redelijke herstel- of vervangingskosten worden doorberekend.

Artikel 13 Overmacht

- 13.1** Is nakoming tijdelijk onmogelijk door een omstandigheid buiten de invloed van een partij die volgens de wet niet voor haar rekening komt, dan is die partij voor de duur daarvan niet gehouden tot nakoming. Een probleem bij een leverancier is niet automatisch overmacht voor de ondernemer.
- 13.2** De getroffen partij informeert de andere partij onmiddellijk en spant zich in om vertraging, schade en onrust te beperken en waar mogelijk vervanging of een alternatief te regelen.
- 13.3** Betalingsverplichtingen voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten blijven bestaan.

Artikel 14 Klachten

- 14.1** Meld een klacht zo spoedig mogelijk na ontdekking, per e-mail of schriftelijk. Beschrijf wat er is gebeurd en wat u graag opgelost ziet. Een late melding neemt wettelijke rechten niet automatisch weg.
- 14.2** De ondernemer bevestigt de ontvangst en streeft ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren. Als meer tijd nodig is, laat zij weten wanneer een reactie volgt.
- 14.3** Partijen proberen de klacht eerst in goed overleg op te lossen. Het gedeelte van de factuur waarover geen discussie bestaat, blijft binnen de betaaltermijn verschuldigd.

Artikel 15 Geschillen en toepasselijk recht

- 15.1** Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2** Bij een geschil proberen partijen eerst samen een oplossing te vinden. Zij kunnen in overleg mediation inschakelen.
- 15.3** Als geen oplossing wordt bereikt, wordt het geschil voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 16 Slotbepalingen

- 16.1** Wanneer een bepaling ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de bepaling door een geldige regeling die doel en strekking zoveel mogelijk benadert.
- 16.2** Van toepassing is de versie die aan de opdrachtgever vóór of bij het sluiten van de overeenkomst is verstrekt.
- 16.3** De voorwaarden zijn verkrijgbaar via de website en op verzoek kosteloos per e-mail of op papier. De ondernemer verstrekt ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst. De deponering bij de Kamer van Koophandel vervangt die verstrekking niet.