

Algemene voorwaarden

Silentio Uitvaartzorg te Rotterdam

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld op 01-01-2024



Artikel 1 Definities

algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden als hier bedoeld.

- a. *Uitvaartverzorger*: Silentio Uitvaartzorg, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren.
- b. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die mondeling of schriftelijk opdracht geeft of heeft gegeven voor het verzorgen van een uitvaart.
- c. *Toeleverancier*: de leverancier van de aan de uitvaartverzorger ten behoeve van het verzorgen van een uitvaart te leveren zaken en/of diensten
- d. *Uitvaartverzorging*: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of de (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- e. *Overeenkomst*: de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
- 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 Algemene bepalingen

2.1 Deze algemene bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes en overeenkomsten waarbij de uitvaartverzorger zaken en/of diensten, al of niet door derde toeleveranciers geleverd en/of uitgevoerd, van welke aard ook aan opdrachtgever levert.

2.2 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Alle aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk anders is aangegeven.

2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven, en zullen opdrachtgever en uitvaartverzorger in overleg treden.

2.5 De Uitvaartverzorger is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Kleine wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen zullen van tevoren met de opdrachtgever worden besproken. 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 3 Overeenkomst.

3.1 De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door de opdrachtgever en de uitvaartverzorger van het aannameformulier en/of de, voor zover mogelijk, uitgewerkte kostenraming is daarvoor voldoende.

3.2 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen, dat op een andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 4 Dienstverlening

4.1 De uitvaartverzorger zal de overeenkomst met zorg en naar beste inzicht en vermogen conform de met opdrachtgever overeengekomen afspraken en procedures en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Hierbij worden, behoudens wettelijke voorschriften anders verlangen, de wensen van de opdrachtgever zo veel mogelijk gerespecteerd.

4.2 Indien, en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de uitvaartverzorger het recht toeleveranciers in te schakelen.

4.3 Opdrachtgever zal steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens, waarvan de uitvaartverzorger aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, aanleveren.

4.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van de uitvaartverzorger staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft de uitvaartverzorger in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/of heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

4.5 De aldus aangeleverde informatie wordt overeenkomstig gebruikt voor de overeengekomen door de uitvaartverzorger te verzorgen activiteiten, waaronder het doen van aangifte van overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand, het verzorgen van rouwbrieven, advertenties en/of andere publicaties. Bij kennisneming door opdrachtgever van onjuiste vermelding, dient deze de uitvaartverzorger daaromtrent onverwijld te verwittigen.

4.6 Indien sprake is van onjuiste vermelding van gegevens zal de uitvaartverzorger bevorderen dat een benodigde wijziging plaatsvindt.

4.7 De uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, doordat hij is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie.

4.8 De uitvaartverzorger is slechts voor de kosten van rectificatie aansprakelijk indien en voor zo ver de vermelde gegevens afwijken van de door de opdrachtgever schriftelijk verschaft gegevens en de noodzaak tot rectificatie aan hem is toe te rekenen.

4.9 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en uitvaartverzorger. Bedoelde dagen en tijdstippen worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van beheerders van de benodigde faciliteiten waaronder religieuze gebouwen en begraafplaatsen c.q. crematoria.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

5.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat een behoorlijke uitvoering aanpassing van de te verrichten werkzaamheden vergt, zal de overeenkomst in onderling overleg en met wederzijds goedvinden, voor zover mogelijk, worden aangepast.

5.2 Een dergelijke aanpassing kan tot 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart worden verzocht.

5.3 Indien de bedoelde aanpassing financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal de uitvaartverzorger de opdrachtgever hierover informeren.

5.4 De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaardde wijzigingen worden gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 De Uitvaartverzorger kan indien sprake dient te zijn van een 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 goedgekeurde 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.

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

5.9 Indien de Uitvaartverzorgers 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 6 Prijzen en pro-memorie posten

6.1 De overeengekomen prijzen zijn bruto prijzen inclusief BTW.

6.2 De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door de Uitvaartverzorgers op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden - voor zover mogelijk - vermeld in de Overeenkomst.

6.3 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 Uitvaartverzorgers een pro-memorie post opnemen.

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

6.5 De Opdrachtgever heeft het recht, onvermijdelijk na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met de Uitvaartverzorgers wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de Uitvaartverzorgers 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 7 betaling

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 Bij contante betaling wordt door de Uitvaartverzorgers een bewijs van betaling verstrekt.

7.5 De betalingstermijn geldt als fatale termijn. De Uitvaartverzorgers is gerechtigd over een vordering die niet tijdig is voldaan rente in rekening te brengen vanaf de dag volgende op die waarop de betalingstermijn verstrijkt. De verschuldigde rente bedraagt 1% per kalendermaand of een gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele kalendermaand wordt berekend, met een maximum van 7% per jaar.

7.6 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.

7.7 De in de leden 5 en 6 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 zestien (16) dagen, aanvangende de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling.

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

Artikel 8 Ter beschikking gestelde zaken

8.1 In het geval ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorgers aan opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt opdrachtgever er mede zorg voor, dat deze zaken binnen maximaal 4 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de uitvaartverzorgers staan. Indien door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever schade aan deze zaken wordt veroorzaakt is hij verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

Artikel 9 Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

9.1 Silentio uitvaartzorg neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.

9.2 Silentio uitvaartzorg 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 de overledene worden meegegeven.

9.3 Silentio uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 4.4. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

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

9.5 Silentio uitvaartzorg kan onverminderd het bepaalde in 9.2 en 9.3 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 Silentio uitvaartzorg (directe schade). Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele c.q. immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de Silentio uitvaartzorg aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Silentio uitvaartzorg verzekerd is, in welk geval de schadevergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de Silentio uitvaartzorg uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van de Silentio uitvaartzorg beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de Opdrachtgever aan de Silentio uitvaartzorg betaald dient te worden uit hoofde van de Overeenkomst.

9.6 Van de in 9.5 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 7.3

Artikel 10 Uitvoering

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

Artikel 11 Persoonsgegevens en privacy

11.1 Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan wel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving. De Uitvaartverzorgers zal



de door de Opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

11.2 In het privacybeleid van Uitvaartzorg, welke te vinden is op haar eigen website en op eerste verzoek kosteloos wordt toegezonden, is meer informatie te vinden over de wijze waarop Uitvaartzorg met de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie om gaat. Hiermee informeert Uitvaartzorg de Opdrachtgever nader omtrent de redenen van gegevensverwerking en de mogelijkheid om, indien gewenst, bezwaar te maken dan wel de verstrekte toestemming in te trekken.

Artikel 12 Overmacht

12.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daarover in de wet en Jurisprudentie wordt begrepen, mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van de uitvaartzorg, ziekte van personeel en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de uitvaartzorg geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan de uitvaartzorg niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 13 Geschillen

13.1 De rechter in de vestigingsplaats van de uitvaartzorg is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft de uitvaartzorg het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

13.2 Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 14 Klachten

14.1 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 Silentio uitvaartzorg ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

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

14.3 Silentio uitvaartzorg zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 15 Toepasselijk recht

15.1 De overeenkomsten tussen de uitvaartzorg en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.

