

Algemene voorwaarden – Bij Saskia Uitvaartontzorging

Inleiding

Bij Saskia Uitvaartontzorging voert haar werkzaamheden uit met zorg, aandacht en respect voor de emotionele situatie van nabestaanden. In een periode waarin veel op u afkomt, vinden wij het belangrijk dat afspraken duidelijk zijn en dat u weet waar u aan toe bent.

Deze algemene voorwaarden beschrijven de afspraken en spelregels die gelden tussen Bij Saskia Uitvaartontzorging en de opdrachtgever. Zij zijn bedoeld om duidelijkheid te geven over de dienstverlening, verantwoordelijkheden, kosten en overige afspraken, met ruimte voor vertrouwen, persoonlijke aandacht en samenwerking.

1. Definities en identiteit

1.1 Bij Saskia Uitvaartontzorging

Bij Saskia Uitvaartontzorging is de handelsnaam waaronder de dienstverlening wordt uitgevoerd.

Contactgegevens:

Bij Saskia Uitvaartontzorging

Mariastraat 44

6039 AX Stramproy

KvK: 42003050

E-mail: info@saskiauitvaartzorg.nl

Telefoon: 06-10299733

Website: www.bij-saskia.nl

1.2 Opdrachtgever

De opdrachtgever is de natuurlijke persoon die de overeenkomst met Bij Saskia Uitvaartontzorging aangaat en de prijsopgave ondertekent.

De opdrachtgever treedt op als aanspreekpunt namens de nabestaanden (tenzij anders overeengekomen) en verklaart bevoegd te zijn om namens hen beslissingen met betrekking tot de uitvaart te nemen.

De opdrachtgever kan bijvoorbeeld een nabestaande, executeur, bewindvoerder of andere daartoe bevoegde persoon zijn.

1.3 Overledene

Onder de overledene wordt verstaan de persoon voor wie de uitvaart door Bij Saskia Uitvaartontzorging wordt georganiseerd en begeleid.

1.4 Derden

Onder derden worden verstaan alle externe partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de uitvaart, waaronder onder meer crematoria, begraafplaatsen, locaties, uitvaartcentra, vervoerders, verzorgingsteams, drukkers, bloemisten, cateraars, voorgangers, muzikanten, fotografen en andere leveranciers van producten of diensten.

2. De overeenkomst

2.1 Totstandkoming

De overeenkomst tussen Bij Saskia Uitvaartontzorging en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van de prijsopgave door de opdrachtgever.

Door ondertekening van de prijsopgave geeft de opdrachtgever opdracht aan Bij Saskia Uitvaartontzorging voor het organiseren, coördineren en begeleiden van de uitvaart zoals in de prijsopgave omschreven.

De opdrachtgever verklaart door ondertekening de algemene voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst te hebben ontvangen en/of daarvan kennis te hebben kunnen nemen en daarmee akkoord te gaan.

2.2 Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Bij Saskia Uitvaartontzorging en de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

De algemene voorwaarden zijn beschikbaar via de website van Bij Saskia Uitvaartontzorging en worden op verzoek samen met de prijsopgave aan de opdrachtgever verstrekt.

2.3 Voorrang van de prijsopgave

De door de opdrachtgever ondertekende prijsopgave bevat de concrete afspraken over de betreffende uitvaart, waaronder de gekozen producten en diensten en de daarvoor geldende prijzen.

Indien de inhoud van de ondertekende prijsopgave en deze algemene voorwaarden onderling strijdig zijn, geldt de prijsopgave voor zover het gaat om de concrete afspraken, producten, diensten en prijzen van de betreffende uitvaart.

Voor alle overige onderwerpen blijven deze algemene voorwaarden van toepassing.

2.4 Wijzigingen

De opdrachtgever kan gedurende het traject wensen wijzigen of aanvullende producten of diensten afnemen.

Wijzigingen en aanvullingen worden, waar mogelijk, schriftelijk vastgelegd. Dit kan ook plaatsvinden via e-mail of WhatsApp.

Aanvullende producten en diensten worden afzonderlijk in rekening gebracht wanneer deze niet in de oorspronkelijke prijsopgave waren opgenomen.

3. Start van de dienstverlening

3.1 Directe start

Vanwege het spoedeisende karakter van uitvaartzorg start Bij Saskia Uitvaartontzorging in de praktijk direct na het eerste telefonische contact met de familie met de noodzakelijke werkzaamheden.

Dit kan bijvoorbeeld het regelen van de overbrenging van de overledene omvatten, maar ook andere noodzakelijke voorbereidende werkzaamheden en contacten met derden.

Deze werkzaamheden kunnen plaatsvinden vóórdat de prijsopgave door de opdrachtgever is ondertekend.

3.2 Geen definitieve opdracht

Wanneer de werkzaamheden al zijn gestart, maar uiteindelijk geen overeenkomst tot stand komt, worden de daadwerkelijk verrichte werkzaamheden en reeds gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Indien voorafgaand aan het eerste persoonlijke regelgesprek meer dan acht uur aan werkzaamheden is verricht en de opdrachtgever vervolgens besluit geen overeenkomst met Bij Saskia Uitvaartontzorging aan te gaan, worden deze werkzaamheden afzonderlijk gefactureerd op basis van het daarvoor geldende uurtarief.

3.3 Bedenktijd

Indien en voor zover de opdrachtgever op grond van de wet een wettelijke bedenktijd heeft, wordt de opdrachtgever erop gewezen dat vanwege het spoedeisende karakter van de dienstverlening reeds tijdens deze bedenktijd met de uitvoering kan worden begonnen.

De opdrachtgever kan, voor zover wettelijk vereist, uitdrukkelijk verzoeken om met de dienstverlening te beginnen voordat de wettelijke bedenktijd is verstreken.

Voor zover de wet dit toestaat, is de opdrachtgever bij beëindiging tijdens de bedenktijd gehouden tot betaling van het gedeelte van de dienstverlening dat tot het moment van beëindiging daadwerkelijk is uitgevoerd en van kosten waarvoor reeds onherroepelijke verplichtingen zijn aangegaan.

Indien de dienstverlening volledig is uitgevoerd voordat de bedenktijd is verstreken, kan het wettelijke herroepingsrecht komen te vervallen, mits aan de daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan.

4. Dienstverlening

4.1 Werkzaamheden

Bij Saskia Uitvaartontzorging organiseert, coördineert en begeleidt de uitvaart overeenkomstig de afspraken met de opdrachtgever.

De dienstverlening kan onder meer bestaan uit:

- regelgesprekken en begeleiding van de familie;
- telefonische en digitale begeleiding;
- het regelen van crematorium, begraafplaats en/of locatie;
- het verzorgen van wettelijke en administratieve formaliteiten rondom het overlijden;
- het doen van aangifte van overlijden;
- het onderhouden van contacten met leveranciers en andere betrokken instanties;
- het maken en bijhouden van draaiboeken;
- het vastleggen van gemaakte afspraken;
- het vormgeven en coördineren van de uitvaart;
- het regelen van producten en diensten van derden;
- begeleiding rondom de afscheidsbijeenkomst;
- nazorg en administratieve afronding.

De exacte dienstverlening en de gekozen producten en diensten worden vastgelegd in de prijsopgave.

4.2 Derden

Voor de uitvoering van de uitvaart wordt gebruikgemaakt van derden.

Bij Saskia Uitvaartontzorging kan leveranciers en andere dienstverleners aanbevelen die naar haar inzicht passend zijn bij de wensen van de opdrachtgever.

De opdrachtgever kan ook zelf voorkeuren uitspreken voor bepaalde leveranciers. Bij Saskia Uitvaartontzorging probeert hiermee rekening te houden, voor zover dit praktisch, organisatorisch en kwalitatief redelijkerwijs mogelijk is.

De uitvoering van werkzaamheden door derden valt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende derde. Bij Saskia Uitvaartontzorging vervult hierin een coördinerende rol en is niet verantwoordelijk voor tekortkomingen van derden voor zover deze redelijkerwijs niet aan Bij Saskia Uitvaartontzorging kunnen worden toegerekend.

4.3 Locaties

Indien een door een externe locatie beschikbaar gestelde ruimte onverwacht niet beschikbaar is, is de betreffende locatie verantwoordelijk voor het bieden van een passende vervangende locatie, voor zover dit binnen haar verantwoordelijkheid valt.

Bij Saskia Uitvaartontzorging ondersteunt en coördineert waar mogelijk de communicatie hierover.

5. De opdrachtgever en vertegenwoordiging van de familie

5.1 Bevoegdheid

De opdrachtgever verklaart bevoegd te zijn om de opdracht aan Bij Saskia Uitvaartontzorging te verstrekken en namens de betrokken nabestaanden beslissingen te nemen.

Bij Saskia Uitvaartontzorging mag ervan uitgaan dat de opdrachtgever bevoegd is om deze rol te vervullen.

5.2 Aanspreekpunt

De opdrachtgever is het formele aanspreekpunt van Bij Saskia Uitvaartontzorging tenzij anders overeengekomen.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de betaling van de aan Bij Saskia Uitvaartontzorging verschuldigde bedragen. Eventuele afspraken tussen de opdrachtgever en andere familieleden of nabestaanden over de verdeling van de kosten zijn een interne aangelegenheid en hebben geen invloed op de betalingsverplichting tegenover Bij Saskia Uitvaartontzorging.

5.3 Besluitvorming binnen de familie

Bij Saskia Uitvaartontzorging streeft ernaar de wensen van de betrokken nabestaanden zoveel mogelijk gezamenlijk te bespreken en te respecteren.

Wanneer binnen de familie verschil van inzicht ontstaat, is het in beginsel aan de nabestaanden om hierover onderling tot overeenstemming te komen.

Bij Saskia Uitvaartontzorging kiest geen partij in familieconflicten.

Wanneer een beslissing noodzakelijk is en er geen overeenstemming kan worden bereikt, geldt de beslissing van de opdrachtgever als uitgangspunt voor de uitvoering van de opdracht, voor zover deze beslissing rechtmatig en uitvoerbaar is.

In een noodsituatie of wanneer tijdig overleg met de opdrachtgever redelijkerwijs niet mogelijk is, mag Bij Saskia Uitvaartontzorging de beslissing nemen die op dat moment redelijkerwijs noodzakelijk is om de uitvaart of de noodzakelijke dienstverlening doorgang te laten vinden.

5.4 Familieconflicten

Bij Saskia Uitvaartontzorging is niet aansprakelijk voor schade, vertragingen of extra kosten die ontstaan als gevolg van meningsverschillen of conflicten tussen nabestaanden, voor zover deze niet aan Bij Saskia Uitvaartontzorging kunnen worden toegerekend.

6. Verantwoordelijkheid van de opdrachtgever

6.1 Gegevens en informatie

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die aan Bij Saskia Uitvaartontzorging wordt verstrekt.

Dit betreft onder meer:

- namen;
- geboorte- en overlijdensgegevens;
- adressen;
- teksten;
- foto's;
- muziek;
- andere persoonsgegevens;
- gegevens die nodig zijn voor wettelijke of administratieve formaliteiten.

6.2 Controle en goedkeuring

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het controleren en goedkeuren van gegevens voordat deze definitief worden verwerkt, gedrukt, gepubliceerd of uitgevoerd.

Indien onjuiste of onvolledige informatie wordt aangeleverd of goedgekeurd, komen eventuele gevolgen en daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtgever, voor zover deze niet aan Bij Saskia Uitvaartontzorging kunnen worden toegerekend.

6.3 Tijdige beslissingen

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig nemen van beslissingen en het tijdig verstrekken van noodzakelijke informatie.

Wanneer noodzakelijke informatie of beslissingen niet tijdig worden verstrekt, kan dit gevolgen hebben voor de planning, uitvoering of kosten van de uitvaart.

7. Prijsopgave, kosten en betaling

7.1 Prijsopgave

Voor iedere uitvaart wordt een afzonderlijke prijsopgave opgesteld.

De prijsopgave bevat de producten en diensten die op dat moment met de opdrachtgever zijn besproken en de daarbij behorende prijzen.

7.2 Prijzen van derden

Prijzen van derden kunnen wijzigen. Alle prijzen zijn gebaseerd op de op het moment van opstellen bekende tarieven.

Prijswijzigingen van leveranciers worden aan de opdrachtgever doorberekend.

7.3 Betaling van afgenomen diensten en producten

De opdrachtgever betaalt de producten en diensten die daadwerkelijk worden afgenomen.

Ook producten en diensten die op verzoek van de opdrachtgever zijn besteld en waarvoor annulering of terugbetaling niet meer mogelijk is, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

7.4 Voorschot

Bij Saskia Uitvaartontzorging kan voorafgaand aan de uitvaart een voorschot van 40% van het totaalbedrag van de prijsopgave worden verlangd.

Het voorschot dient vóór de dag van de uitvaart te zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Bij Saskia Uitvaartontzorging kan in bijzondere gevallen een ander betalingsmoment of een andere betalingsregeling met de opdrachtgever worden afgesproken.

7.5 Betaling aan derden

Bij Saskia Uitvaartontzorging betaalt de kosten van door haar ingeschakelde derden in beginsel eerst zelf en brengt deze vervolgens bij de opdrachtgever in rekening.

Indien een derde vooraf betaling verlangt, kan Bij Saskia Uitvaartontzorging verlangen dat de opdrachtgever daarvoor vooraf een passend voorschot betaalt.

7.6 Facturering

De facturering vindt in beginsel na afloop van de uitvaart plaats.

Een betalingsregeling of betaling in termijnen is uitsluitend mogelijk wanneer dit vooraf of tijdens het traject uitdrukkelijk met Bij Saskia Uitvaartontzorging is afgesproken.

7.7 Betalingstermijn

De betalingstermijn bedraagt 10 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.8 Niet-tijdige betaling

Wanneer de opdrachtgever niet tijdig betaalt, wordt de opdrachtgever overeenkomstig de wettelijke regels aangemaand.

Bij Saskia Uitvaartontzorging is, voor zover wettelijk toegestaan, gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

Indien de opdrachtgever een consument is, worden buitengerechtelijke incassokosten uitsluitend in rekening gebracht nadat aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten is voldaan.

Gerechtelijke kosten kunnen, voor zover wettelijk toegestaan, op de opdrachtgever worden verhaald.

7.9 Betalingsproblemen

Wanneer de opdrachtgever voorziet dat betaling niet tijdig mogelijk is, wordt verwacht dat de opdrachtgever zo spoedig mogelijk contact opneemt met Bij Saskia Uitvaartontzorging.

In overleg kan, bij wijze van uitzondering, een betalingsregeling worden afgesproken.

8. Meerwerk en wijzigingen

8.1 Aanvullende wensen

De opdrachtgever kan gedurende het traject aanvullende producten of diensten wensen.

Wanneer deze niet in de oorspronkelijke prijsopgave zijn opgenomen, worden de kosten hiervan aanvullend in rekening gebracht.

8.2 Uurtarief

Indien voor bepaalde aanvullende werkzaamheden een uurtarief van toepassing is, wordt dit vermeld in de prijsopgave of vooraf met de opdrachtgever besproken.

8.3 Annuleren van bestelde producten of diensten

Wanneer producten of diensten op verzoek van de opdrachtgever zijn besteld en annulering niet meer mogelijk is, blijven de hiermee gemoeide kosten voor rekening van de opdrachtgever.

9. Drukwerk en herinneringsproducten

9.1 Proefdruk

Bij drukwerk en andere herinneringsproducten ontvangt de opdrachtgever, waar van toepassing, een digitale of fysieke proef ter controle en goedkeuring.

9.2 Verantwoordelijkheid na goedkeuring

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de controle van teksten, namen, data, foto's, opmaak en overige gegevens die in het drukwerk worden verwerkt.

Na goedkeuring door de opdrachtgever is Bij Saskia Uitvaartontzorging niet aansprakelijk voor fouten die reeds in de goedgekeurde versie aanwezig waren.

Eventuele correcties, herdrukken of andere kosten die voortkomen uit fouten die na goedkeuring worden ontdekt, komen voor rekening van de opdrachtgever, voor zover deze fouten niet aan Bij Saskia Uitvaartontzorging kunnen worden toegerekend.

9.3 Afwijkingen

Bij drukwerk en andere fysieke producten kunnen geringe afwijkingen voorkomen in kleur, materiaal, afwerking of opmaak. Dergelijke afwijkingen gelden niet als tekortkoming wanneer deze redelijkerwijs inherent zijn aan het productieproces.

10. Beeld-, geluids- en ander materiaal

10.1 Aangeleverd materiaal

De opdrachtgever staat ervoor in dat foto's, video's, muziek, teksten en andere materialen die door of namens de opdrachtgever worden aangeleverd, rechtmatig zijn verkregen en mogen worden gebruikt voor de betreffende uitvaart.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde toestemming van rechthebbenden en andere betrokkenen.

10.2 Aanspraken van derden

Wanneer een derde aanspraak maakt op rechten met betrekking tot door de opdrachtgever aangeleverd materiaal, is de opdrachtgever daarvoor verantwoordelijk voor zover deze aanspraak het gevolg is van het door de opdrachtgever aangeleverde materiaal of de verstrekte instructies.

10.3 Foto's gemaakt door Bij Saskia Uitvaartontzorging

Foto's die door Bij Saskia Uitvaartontzorging worden gemaakt en waarop personen niet herkenbaar in beeld zijn, kunnen door Bij Saskia Uitvaartontzorging worden gebruikt voor eigen communicatie, website, social media of promotionele doeleinden.

Wanneer personen herkenbaar in beeld zijn, wordt vooraf toestemming gevraagd voordat de foto voor dergelijke doeleinden wordt gebruikt.

11. Intellectueel eigendom

11.1 Eigendom van eigen materialen

Alle door Bij Saskia Uitvaartontzorging zelf ontwikkelde materialen, waaronder teksten, ontwerpen, draaiboeken, presentaties, MP4-bestanden, formats en andere creatieve of organisatorische materialen, blijven onderworpen aan de intellectuele eigendomsrechten van Bij Saskia Uitvaartontzorging of de betreffende rechthebbende.

11.2 Gebruik door opdrachtgever

De opdrachtgever mag materialen die specifiek voor de betreffende uitvaart zijn gemaakt gebruiken voor het persoonlijke doel waarvoor deze zijn verstrekt.

Het is niet toegestaan om door Bij Saskia Uitvaartontzorging gemaakte materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming commercieel te exploiteren, aan derden ter beschikking te stellen, te kopiëren of te gebruiken voor een andere uitvaartonderneming.

11.3 Hergebruik

Bij Saskia Uitvaartontzorging behoudt zich het recht voor om algemene werkwijzen, formats, ideeën, technieken en niet-persoonsgebonden onderdelen van haar eigen materialen opnieuw te gebruiken en verder te ontwikkelen.

Persoonsgebonden informatie en materiaal van de opdrachtgever of de overledene wordt daarbij niet opnieuw gebruikt buiten de daarvoor gegeven toestemming of de oorspronkelijke opdracht.

12. Overmacht en onvoorziene omstandigheden

12.1 Overmacht

Bij Saskia Uitvaartontzorging is niet aansprakelijk voor vertragingen, tekortkomingen of wijzigingen die het gevolg zijn van omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar invloed liggen.

Daaronder kunnen onder meer vallen:

- extreme weersomstandigheden;
- verkeersproblemen;
- ziekte;

- technische storingen;
- uitval van telefoon-, internet- of andere communicatiemiddelen;
- storingen bij leveranciers;
- stakingen;
- pandemieën;
- overheidsmaatregelen;
- brand of andere calamiteiten;
- justitieel of medisch onderzoek;
- identificatieprocedures;
- obductie;
- repatriëring;
- problemen of vertragingen bij grensoverschrijdend vervoer;
- andere wettelijke, medische of administratieve procedures;
- overige onvoorziene omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloed van Bij Saskia Uitvaartontzorging liggen.

12.2 Gevolgen

Wanneer dergelijke omstandigheden leiden tot vertraging, wijziging of extra kosten, zal Bij Saskia Uitvaartontzorging de opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren en zich inspannen om een passende oplossing te vinden.

Extra kosten die rechtstreeks voortvloeien uit dergelijke omstandigheden of uit prijswijzigingen van derden kunnen aan de opdrachtgever worden doorberekend, voor zover deze redelijkerwijs niet voor rekening van Bij Saskia Uitvaartontzorging behoren te komen.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Zorgvuldige uitvoering

Bij Saskia Uitvaartontzorging voert haar werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.

13.2 Beperking

Bij Saskia Uitvaartontzorging is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst of een andere wettelijke grondslag waarvoor Bij Saskia Uitvaartontzorging aansprakelijk is.

Voor zover wettelijk toegestaan, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende schadeveroorzakende gebeurtenis onder de aansprakelijkheidsverzekering van Bij Saskia Uitvaartontzorging wordt uitgekeerd.

Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat betrekking heeft op het onderdeel van de dienstverlening waarop de aansprakelijkheid ziet.

13.3 Derden

Bij Saskia Uitvaartontzorging is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of tekortkomingen van door haar ingeschakelde derden, voor zover deze schade redelijkerwijs niet aan Bij Saskia Uitvaartontzorging kan worden toegerekend.

Bij Saskia Uitvaartontzorging zal zich inspannen om geschikte en betrouwbare derden in te schakelen en haar coördinerende rol zorgvuldig uit te voeren.

13.4 Eigen keuzes van de opdrachtgever

Wanneer de opdrachtgever uitdrukkelijk kiest voor een bepaalde werkwijze, leverancier, locatie, product of andere uitvoering ondanks een door Bij Saskia Uitvaartontzorging gegeven advies of waarschuwing, is Bij Saskia Uitvaartontzorging niet aansprakelijk voor gevolgen die rechtstreeks voortvloeien uit die keuze, voor zover deze gevolgen redelijkerwijs niet aan Bij Saskia Uitvaartontzorging kunnen worden toegerekend.

13.5 Indirecte schade

Voor zover wettelijk toegestaan is Bij Saskia Uitvaartontzorging niet aansprakelijk voor indirecte schade of schade die niet het rechtstreekse gevolg is van een aan haar toe te rekenen tekortkoming. Geen beperking van aansprakelijkheid geldt wanneer deze op grond van de wet niet is toegestaan.

14. Annulering en beëindiging

14.1 Beëindiging door opdrachtgever

De opdrachtgever kan besluiten de samenwerking te beëindigen of de verdere organisatie van de uitvaart door een andere uitvaartondernemer te laten uitvoeren.

Bij beëindiging is de opdrachtgever gehouden tot betaling van:

- de reeds verrichte werkzaamheden;
- reeds gemaakte kosten;
- kosten van producten en diensten die reeds zijn besteld en niet meer kosteloos kunnen worden geannuleerd;
- annuleringskosten van derden;
- overige kosten die op grond van de overeenkomst reeds verschuldigd zijn.

14.2 Beëindiging na start werkzaamheden

Indien de dienstverlening reeds is gestart, blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor de kosten van de werkzaamheden die tot het moment van beëindiging zijn verricht.

De vaste vergoeding voor de overeengekomen dienstverlening wordt naar redelijkheid en in verhouding tot de reeds verrichte dienstverlening in rekening gebracht, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

14.3 Voorbespreking en werkzaamheden vooraf

Wanneer voorafgaand aan een definitieve opdracht al werkzaamheden zijn verricht, geldt artikel 3 van deze voorwaarden.

14.4 Beëindiging door Bij Saskia Uitvaartontzorging

Bij Saskia Uitvaartontzorging kan de overeenkomst beëindigen wanneer voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet langer van haar kan worden verlangd.

Dit kan onder meer het geval zijn bij:

- het uitblijven van betaling;
- ernstig of herhaaldelijk onveilig of agressief gedrag;

- een ernstig gebrek aan vertrouwen waardoor een goede uitvoering van de opdracht niet meer mogelijk is;
- het verstrekken van onjuiste of misleidende informatie;
- het niet tijdig verstrekken van noodzakelijke informatie of beslissingen;
- omstandigheden waardoor uitvoering van de opdracht onmogelijk is geworden;
- andere omstandigheden waardoor redelijkerwijs niet van Bij Saskia Uitvaartontzorging kan worden verlangd de overeenkomst voort te zetten.

Bij Saskia Uitvaartontzorging zal, wanneer de omstandigheden dit toelaten, de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeren en zich inspannen om de overgang naar een andere passende oplossing zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen.

De opdrachtgever blijft gehouden tot betaling van reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

15. Opschorting

Bij Saskia Uitvaartontzorging kan de uitvoering van werkzaamheden opschorten wanneer:

- de opdrachtgever niet tijdig aan betalingsverplichtingen voldoet;
- noodzakelijke informatie of beslissingen uitblijven;
- de uitvoering redelijkerwijs onmogelijk wordt gemaakt door de opdrachtgever;
- sprake is van een situatie waarin voortzetting van de werkzaamheden niet verantwoord is.

Bij een uitvaart wordt een eventuele opschorting altijd toegepast met inachtneming van de aard en urgentie van de dienstverlening en voor zover dit juridisch en praktisch verantwoord is.

Opschorting ontslaat de opdrachtgever niet van betalingsverplichtingen die reeds zijn ontstaan.

16. Nazorg

Na de uitvaart biedt Bij Saskia Uitvaartontzorging nazorg in de vorm van een evaluatiegesprek.

Tijdens dit gesprek kan de dienstverlening worden geëvalueerd en kunnen eventuele vragen over de financiële afwikkeling en de uiteindelijke factuur worden besproken.

Aanvullende rouwbegeleiding of rouwcoaching kan op verzoek worden aangeboden tegen betaling. De voorwaarden en kosten daarvan worden vooraf besproken.

17. Communicatie

17.1 Schriftelijke communicatie

Communicatie via e-mail, WhatsApp of andere schriftelijke digitale communicatiemiddelen kan worden gebruikt voor het vastleggen van afspraken en wijzigingen.

17.2 Mondelinge afspraken

Mondeling gemaakte afspraken worden, waar relevant, zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.

17.3 Bereikbaarheid

Bij Saskia Uitvaartontzorging spant zich in om bereikbaar te zijn op een wijze die past bij de aard van de dienstverlening.

Vanwege het karakter van uitvaartzorg kan ook buiten reguliere tijden communicatie of dienstverlening noodzakelijk zijn.

Bij Saskia Uitvaartontzorging is niet aansprakelijk voor vertragingen of misverstanden die uitsluitend het gevolg zijn van onvolledige, onduidelijke of tegenstrijdige informatie vanuit de opdrachtgever of nabestaanden.

18. Privacy en persoonsgegevens

Bij Saskia Uitvaartontzorging verwerkt persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst en het organiseren van de uitvaart.

Bij Saskia Uitvaartontzorging gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met de gegevens die in het kader van de dienstverlening worden ontvangen.

Persoonsgegevens kunnen, wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, worden gedeeld met derden die betrokken zijn bij de uitvaart. Daarbij worden uitsluitend de gegevens verstrekt die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de betreffende werkzaamheden.

Voor de verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens wordt verwezen naar de privacyverklaring van Bij Saskia Uitvaartontzorging.

19. Bewaren van gegevens en materialen

Bij Saskia Uitvaartontzorging bewaart gegevens en materialen die onderdeel zijn van het uitvaardossier gedurende de periode die nodig is voor de administratie, wettelijke verplichtingen, eventuele geschillen en een zorgvuldige uitvoering van de dienstverlening.

Foto's, documenten en andere aangeleverde materialen worden in beginsel bewaard zolang het betreffende dossier wordt bewaard, tenzij hierover met de opdrachtgever andere afspraken zijn gemaakt.

Wanneer een wettelijke bewaartermijn van toepassing is, wordt deze in acht genomen.

20. Klachten

20.1 Indienen van een klacht

Klachten over de dienstverlening kunnen schriftelijk worden ingediend via e-mail.

Bij Saskia Uitvaartontzorging vraagt de opdrachtgever om een klacht zo spoedig mogelijk na ontdekking van het probleem kenbaar te maken.

20.2 Behandeling

Bij Saskia Uitvaartontzorging bevestigt de ontvangst van een klacht en streeft ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren.

Wanneer voor een zorgvuldige beoordeling meer tijd nodig is, wordt de opdrachtgever hierover geïnformeerd.

Bij Saskia Uitvaartontzorging probeert klachten bij voorkeur in persoonlijk overleg met de opdrachtgever op te lossen.

20.3 Betaling

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op, tenzij wettelijk anders is bepaald of schriftelijk anders is overeengekomen.

21. Intellectuele en overige rechten van derden

De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor rechten van derden met betrekking tot materialen die door de opdrachtgever worden aangeleverd.

Dit betreft onder meer auteursrechten, portretrechten en andere intellectuele eigendomsrechten.

Bij Saskia Uitvaartontzorging zal aangeleverd materiaal uitsluitend gebruiken binnen het kader van de opdracht en de daarvoor gegeven toestemming.

22. Toepasselijk recht en geschillen

Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Geschillen worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Partijen streven ernaar een geschil eerst in onderling overleg op te lossen voordat zij een gerechtelijke procedure starten.

23. Slotbepalingen

23.1 Nietigheid of vernietigbaarheid

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden ongeldig, nietig of vernietigbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Partijen zullen in dat geval in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

23.2 Afwijkingen

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.

23.3 Digitale communicatie en ondertekening

Een overeenkomst, prijsopgave, wijziging of andere afspraak kan digitaal worden ondertekend of schriftelijk via e-mail of een ander geschikt digitaal communicatiemiddel worden bevestigd, voor zover de wet daaraan geen andere eisen stelt.

Een digitale ondertekening heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven ondertekening wanneer deze volgens de wet als rechtsgeldige elektronische ondertekening kan worden aangemerkt.

23.4 Versie

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten die vanaf de datum van inwerkingtreding worden gesloten.

Bij Saskia Uitvaartontzorging behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden in de toekomst te wijzigen. Voor reeds gesloten overeenkomsten blijven de voorwaarden gelden die daarop van toepassing waren, tenzij een wijziging op grond van de wet ook op die overeenkomst van toepassing mag zijn.

Ondertekening

Door ondertekening van de prijsopgave verklaart de opdrachtgever:

- opdracht te geven aan Bij Saskia Uitvaartontzorging voor het organiseren, coördineren en begeleiden van de uitvaart;
- bevoegd te zijn om deze opdracht namens de betrokken nabestaanden te verstrekken;
- verantwoordelijk te zijn voor de betaling van de verschuldigde bedragen;
- de algemene voorwaarden van Bij Saskia Uitvaartontzorging vóór het sluiten van de overeenkomst te hebben ontvangen en/of te hebben kunnen raadplegen;
- met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden akkoord te gaan.

De ondertekening vindt plaats op de prijsopgave. De algemene voorwaarden hoeven daarom niet afzonderlijk te worden ondertekend.