

## **ALGEMENE VOORWAARDEN DE ZWAAN UITVAARTEN**

### **ALGEMEEN**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten betreffende levering van roerende zaken, het verrichten van diensten en het uitvoeren van werkzaamheden tussen DE ZWAAN UITVAARTEN in Utrecht en opdrachtgever.
2. DE ZWAAN UITVAARTEN dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.
3. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook als de opdrachtgever vervangen wordt door iemand anders.
4. De overeenkomst wordt schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van de opdrachtbevestiging is daarvoor voldoende.
5. Bij het ontbreken van een schriftelijke opdrachtbevestiging, is er wel degelijk een overeenkomst tussen beide partijen, indien er op andere wijze een afspraak tot stand is gekomen.
6. DE ZWAAN UITVAARTEN is gerechtigd tussentijdse prijsstijgingen van haar leveranciers door te berekenen.

### **LEVERING**

7. De opdrachtbevestiging zal tenminste bevatten: de naam en handtekeningen van de opdrachtgever en de uitvaartbegeleider.
8. Een kostenbegroting van de overeengekomen dienstverlening en leveringen, met vermelding van de daarbij behorende prijzen, zal zo spoedig mogelijk, en ten laatste de dag voor de uitvaart, aan de opdrachtgever overhandigd worden.
9. Indien voor bepaalde dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal DE ZWAAN UITVAARTEN geen of een richtprijs aangeven met vermelding van 'PM' (pro memorie). De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.
10. De kostenbegroting kan alleen in onderling overleg worden gewijzigd. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.
11. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en DE ZWAAN UITVAARTEN.
12. Voor al het drukwerk/advertenties met betrekking tot het overlijden, dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk goed te keuren.
13. DE ZWAAN UITVAARTEN is alleen voor de kosten van rectificatie van drukwerk/advertenties aansprakelijk als de noodzaak van rectificatie aan haar te wijten is.
14. Als er na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever fouten in het drukwerk/advertenties zitten, dan is DE ZWAAN UITVAARTEN niet aansprakelijk.
15. DE ZWAAN UITVAARTEN zorgt ervoor dat de rouwkaarten na het drukken zo spoedig mogelijk bij PostNL worden gebracht. DE ZWAAN UITVAARTEN is niet aansprakelijk te stellen voor te late postbezorging.

### **BETALING**

16. **Indien het totaalbedrag van de kostenbegroting €10.000,- of meer bedraagt, of indien DE ZWAAN UITVAARTEN dat wenselijk acht, is de opdrachtgever gehouden 40% van de totale kostenbegroting binnen 2 dagen vóór de uitvaart te voldoen. De resterende 60% dient te worden voldaan binnen 14 dagen na de factuurdatum.**
17. De opdrachtgever kan zich binnen zijn verplichting tot betaling, er niet op beroepen, dat zij/hij namens en voor rekening van het vermogen van de overledene en/of de erven, heeft gehandeld.
18. DE ZWAAN UITVAARTEN is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht, rente in rekening te brengen over de periode dat de opdrachtgever met de voldoening daarvan in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de

14 dagen als bedoeld in artikel 16. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

19. Als de opdrachtgever, die na gesommeerd te zijn, in gebreke blijft te betalen, worden de daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

### **GARANTIE**

20. DE ZWAAN UITVAARTEN staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart in overeenstemming met de opdracht.
21. Klachten dienen door de opdrachtgever binnen 14 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk en aangetekend bij DE ZWAAN UITVAARTEN ingediend te worden.
22. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij DE ZWAAN UITVAARTEN ingediend te worden. DE ZWAAN UITVAARTEN zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht proberen met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.
23. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van DE ZWAAN UITVAARTEN indien dit hen of hun toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kan worden. Zij kan hen niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan hun schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen.
24. Bij onjuiste of niet tijdige reclamering komen alle hieraan verbonden en door DE ZWAAN UITVAARTEN gemaakte daadwerkelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever.

### **BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID**

25. Indien de overledene sieraden draagt, zal de opdrachtgever een sieradenformulier moeten ondertekenen waarin staat wat er met de sieraden moet gebeuren.
26. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn welke schriftelijk zijn gemeld, aanvaardt DE ZWAAN UITVAARTEN aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.
27. De aansprakelijkheid van DE ZWAAN UITVAARTEN voor schade veroorzaakt door gebreken aan het door hen geleverde, is beperkt tot het factuurbedrag van het geleverde.
28. DE ZWAAN UITVAARTEN is nooit aansprakelijk voor indirecte schade waaronder schade aan derden of winstderving oftewel gevolgschade.

### **TOEPASSELIJK RECHT**

29. Op een geheel of gedeeltelijk krachtens deze algemene voorwaarden afgesloten overeenkomst tussen DE ZWAAN UITVAARTEN en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

### **GESCHILLEN**

30. De Arrondissementsrechtbank te Utrecht is, behoudens de wettelijke bepalingen ter zake de bevoegdheid van de Kantonrechter en het recht van DE ZWAAN UITVAARTEN, de rechter in de woonplaats van de opdrachtgever te aanvaarden, bevoegd om kennis te nemen van geschillen voortvloeiende uit de tussen DE ZWAAN UITVAARTEN en opdrachtgever krachtens onderhavige algemene voorwaarden gesloten overeenkomsten.

### **PRIVACY POLICY**

31. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vraagt om zorgvuldige behandeling van persoonlijke gegevens. De persoonsgegevens die u aan ons geeft gebruiken wij voor het verzorgen van de uitvaart en de nazorg. Sommige gegevens zullen wij delen met diverse partijen die daarbij betrokken zijn (begraafplaatsen, crematoria, gemeentes etc.). Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om. Op onze website [www.dezwaanuitvaarten.nl](http://www.dezwaanuitvaarten.nl) staat onze privacy policy.