

Algemene Voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van Martijn Raven Dienstverlening (**Raven Uitvaartzorg**). Het adres van **Raven Uitvaartzorg** is Krachtighuizerkern 7, 3881 PK Putten, met het KvK-nummer 08208019.

Mocht u vragen hebben over deze voorwaarden, dan kunt u contact opnemen via contact@ravenuitvaartzorg.nl, 0341-234800 of per post: Martijn Raven Dienstverlening, Krachtighuizerkern 7, 3881 PK Putten.

Wij hebben het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. U stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden op de opdracht van toepassing zal zijn. Afspraken die afwijken van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd.

1. Dienstverlening

Onze dienstverlening bestaat uit het verzorgen van de uitvaart.

2. Toepassing Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en opdracht tussen Raven Uitvaartzorg en u (de **Opdrachtgever**). Wij zullen deze algemene voorwaarden op verzoek kosteloos aan u toezenden. De algemene voorwaarden zijn ook beschikbaar op www.ravenuitvaartzorg.nl.

3. Totstandkoming opdracht

De opdracht komt tot stand wanneer Opdrachtgever laat blijken met de opdracht in te stemmen.

4. Kostenbegroting en pro-memorie kosten

- 4.1. Alle door Raven Uitvaartzorg gemaakte kostenbegrotingen zijn vrijblijvend, tenzij anders afgesproken. De kostenbegroting geldt enkel voor de specifieke onderliggende opdracht (en niet voor eventuele toekomstige opdrachten).
- 4.2. Als de Opdrachtgever aan Raven Uitvaartzorg gegevens verstrekt, mag Raven Uitvaartzorg ervan uitgaan dat deze kloppen en zal Raven Uitvaartzorg de kostenbegroting hierop baseren.
- 4.3. Raven Uitvaartzorg zal een pro-memorie post opnemen indien op het moment van het sluiten van de overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is.
- 4.4. Raven Uitvaartzorg zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.

5. Betaling en incassokosten

- 5.1. Opdrachtgever moet altijd binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.
- 5.2. Als Opdrachtgever de factuur niet op tijd betaalt, is hij van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan de wettelijke rente (als hij een consument is) of de wettelijke handelsrente (als hij een onderneming is) verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 5.3. Als Opdrachtgever in verzuim is, is hij tevens alle buitengerechtigde incassokosten verschuldigd aan Raven Uitvaartzorg. Bij een factuurbedrag tot €267 zullen deze kosten €40 zijn. Bij een hoger factuurbedrag zijn de maximale incassokosten als volgt:
 - 15% over de eerste €2.500;
 - 10% over het deel dat daarna overblijft, tot €5.000;
 - 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €10.000;
 - 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €200.000;
 - 0,5% over het overige deel, waarbij de totale incassokosten maximaal €6.775 bedragen.
- 5.4. De volledige vordering van Raven Uitvaartzorg op Opdrachtgever is onmiddellijk opeisbaar als:
 - Opdrachtgever een betalingstermijn overschrijdt;
 - Opdrachtgever failliet is verklaard of in surseance van betaling verkeert;
 - Opdrachtgever (vennootschap) ontbonden of geliquideerd wordt;
 - Opdrachtgever (natuurlijk persoon) onder curatele wordt gesteld of overlijdt.

6. Contractduur

- 6.1. Raven Uitvaartzorg en Opdrachtgever gaan de opdracht aan voor onbepaalde tijd, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 6.2. De overeenkomst kan op elk moment zonder opzegtermijn door beide partijen worden beëindigd.

7. Derden

Raven Uitvaartzorg mag werkzaamheden (deels) laten verrichten door derden. Artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde persoon), artikel 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7:409 BW (overlijden van bepaalde persoon) zijn niet van toepassing.

8. Uitvoering opdracht

- 8.1. Raven Uitvaartzorg zal de opdracht naar zijn beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

- 8.2. Opdrachtgever zorgt dat hij tijdig alle informatie of materialen aan Raven Uitvaartzorg verstrekt, die noodzakelijk zijn voor Raven Uitvaartzorg om de opdracht uit te voeren.

- 8.3. Als Opdrachtgever de noodzakelijke informatie of materialen niet tijdig verstrekt, mag Raven Uitvaartzorg de uitvoering van de opdracht opschorten en de extra kosten die voortvloeien uit de vertraging factureren.

9. Wijziging opdracht

- 9.1. Als tijdens de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de inhoud van de opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen dat in onderling overleg doen.
- 9.2. Raven Uitvaartzorg kan de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. Raven Uitvaartzorg zal (als het mogelijk is) daarvan vooraf een prijsopgave doen. Door een wijziging van de opdracht kan ook de opgegeven termijn van uitvoering veranderen. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, prijs en uitvoeringstermijn.
- 9.3. Raven Uitvaartzorg mag een verzoek tot wijziging van de opdracht van Opdrachtgever weigeren, als dit in kwalitatief of kwantitatief opzicht gevolg kan hebben voor de werkzaamheden.

10. Voertuigen

- 10.1. Raven Uitvaartzorg verzorgt het vervoer bij de uitvaartdienst, tenzij anders wordt overeengekomen. Onder vervoer wordt verstaan het/de voertuig(en), alsmede de bestuurders van het voertuig.
- 10.2. Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk 24 uren voorafgaand aan de geplande uitvaart schriftelijk of telefonisch aan Raven Uitvaartzorg kenbaar te worden gemaakt. Raven Uitvaartzorg spant zich in voor het uitvoeren van de wijziging, maar garandeert niet dat deze mogelijk is. De overeengekomen prijs zal overeenkomstig deze wijziging worden aangepast.
- 10.3. In geval van annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in artikel 10.2 benoemde tijdstip, is de opdrachtgever gehouden een redelijke vergoeding aan Raven Uitvaartzorg te betalen.

11. Drukwerk

- 11.1. Al het drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Raven Uitvaartzorg voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
- 11.2. De Opdrachtgever dient de tekst van het drukwerk en de overlijdensadvertenties schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail) aan te leveren of, indien de tekst door Raven Uitvaartzorg is opgesteld, goed te keuren.
- 11.3. Raven Uitvaartzorg is slechts aansprakelijk voor de schade en kosten die voortvloeien uit de rectificatie van een drukwerk en/of advertentie, indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de Opdrachtgever schriftelijk verstrekte of goedgekeurde tekst en deze afwijking aan Raven Uitvaartzorg toe te rekenen is. In alle andere gevallen is Raven Uitvaartzorg niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade en zijn de kosten van de rectificatie voor rekening van de Opdrachtgever.
- 11.4. Raven Uitvaartzorg zal zich inspinnen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. Raven Uitvaartzorg staat niet in en is niet aansprakelijk voor tijdige bezorging bij geadresseerde(n) en daadwerkelijke plaatsing in de gekozen media.
- 11.5. Indien Raven Uitvaartzorg heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichtingen als bedoeld in artikel 11.4 zijn de gevolgen voor te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

12. Verzekeringen

- 12.1. De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen aan Raven Uitvaartzorg. Raven Uitvaartzorg draagt zorg voor een bewijs van ontvangst, tenzij anders overeengekomen.
- 12.2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan Raven Uitvaartzorg worden gemachtigd de uitkering te verrekenen met de kosten van de zaken en/of diensten van de uitvaart. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde van de verzekeringspolis uitbetaald.
- 12.3. Raven Uitvaartzorg is niet verantwoordelijk voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en). De betalingsverplichting van de Opdrachtgever jegens Raven Uitvaartzorg kan niet worden opgeschort bij een niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij.

13. Opschorting, ontbinding

- 13.1. Raven Uitvaartzorg mag de opdracht opschorten als Raven Uitvaartzorg door omstandigheden (die buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan Raven Uitvaartzorg niet op de hoogte was) tijdelijk zijn verplichtingen niet kan nakomen.
- 13.2. Als nakoming blijvend onmogelijk is, kunnen partijen de opdracht ontbinden voor het deel dat nog niet is nagekomen.

Algemene Voorwaarden

- 13.3.** Raven Uitvaartzorg mag nakoming van de opdracht opschorten als Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet op tijd nakomt. Opdrachtgever moet Raven Uitvaartzorg dan schadevergoeding betalen of schadeloos stellen.
- 14. Tussentijdse opzegging**
- 14.1.** Als Raven Uitvaartzorg de opdracht tussentijds opzegt, zal Raven Uitvaartzorg zorgen voor overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij de opzegging toerekenbaar is aan Opdrachtgever. Als de overdracht van de werkzaamheden voor Raven Uitvaartzorg extra kosten meebrengt, komen de kosten voor rekening van Opdrachtgever.
- 14.2.** Raven Uitvaartzorg mag de opdracht direct opzeggen (en is geen schadevergoeding of schadeloosstelling verplicht) in een van de volgende gevallen:
- Opdrachtgever overschrijdt een betalingstermijn;
 - Opdrachtgever is failliet of in surseance van betaling;
 - Opdrachtgever (vennootschap) wordt ontbonden of geliquideerd;
 - Opdrachtgever (natuurlijk persoon) wordt onder curatele gesteld of overlijdt; of
 - Er is sprake van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.
- 15. Overmacht**
- 15.1.** Raven Uitvaartzorg hoeft zijn verplichtingen niet na te komen als er sprake is van overmacht.
- 15.2.** Raven Uitvaartzorg kan tijdens de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Als deze periode langer duurt dan 2 dagen dan mogen allebei de partijen de opdracht ontbinden, zonder dat ze schadevergoeding verplicht zijn.
- 15.3.** Als Raven Uitvaartzorg zijn verplichtingen deels is nagekomen en als het nagekomen gedeelte zelfstandig waarde heeft, mag Raven Uitvaartzorg het nagekomen deel factureren.
- 16. Eigendomsvoorbehoud**
- 16.1.** Alles wat Raven Uitvaartzorg levert, blijft eigendom van Raven Uitvaartzorg totdat Opdrachtgever al zijn verplichtingen volledig is nagekomen.
- 16.2.** Opdrachtgever moet alles doen wat hij redelijkerwijs kan doen om de eigendommen van Raven Uitvaartzorg veilig te stellen.
- 16.3.** Als Raven Uitvaartzorg zijn eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan Raven Uitvaartzorg om alle plaatsen te betreden waar de eigendommen zich bevinden, zodat Raven Uitvaartzorg deze terug kan nemen.
- 17. Garanties**
- 17.1.** Raven Uitvaartzorg garandeert dat wat Raven Uitvaartzorg levert, voldoet aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering gesteld kunnen worden.
- 17.2.** Deze garantie geldt niet wanneer Opdrachtgever het geleverde verkeerd gebruikt.
- 17.3.** Deze garantie geldt ook niet als er een gebrek ontstaat door omstandigheden waar Raven Uitvaartzorg niets aan kan doen.
- 18. Onderzoek**
- 16.1.** Opdrachtgever moet het geleverde onderzoeken op het moment dat hij het ter beschikking krijgt of wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Opdrachtgever moet onderzoeken of de kwaliteit en de kwantiteit van het geleverde klopt met hetgeen is overeengekomen en of het voldoet aan de eisen die partijen zijn overeengekomen.
- 16.2.** Opdrachtgever moet eventuele zichtbare gebreken binnen veertien dagen na levering schriftelijk aan Raven Uitvaartzorg mededelen. Eventuele niet zichtbare gebreken moet hij dertig dagen na ontdekking daarvan schriftelijk aan Raven Uitvaartzorg mededelen. De melding moet een gedetailleerde omschrijving van het gebrek bevatten.
- 19. Klachten**
- 19.1.** Opdrachtgever moet eventuele klachten schriftelijk en binnen een maand melden.
- 19.2.** Als Opdrachtgever een klacht op tijd indient, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
- 19.3.** Als Opdrachtgever een klacht later meldt, komt hem geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- 19.4.** Als vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dit op tijd is gemeld, dan zal Raven Uitvaartzorg de gebrekkige zaak binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving van het gebrek door Opdrachtgever vervangen, herstellen of vergoeden.
- 19.5.** Als komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten van Raven Uitvaartzorg die daardoor zijn ontstaan (zoals onderzoekskosten) geheel voor rekening van Opdrachtgever.
- 20. Aansprakelijkheid**
- 20.1.** Raven Uitvaartzorg is alleen aansprakelijk voor directe schade van Opdrachtgever, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van Raven Uitvaartzorg.
- 20.2.** Raven Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Raven Uitvaartzorg is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 20.3.** De gegevens bedoeld in artikel 20.2 zijn bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot: overledene is besmet met radioactief materiaal, de aanwezigheid van een pacemaker of ICD (Implanteerbare Cardioverter Defibrillator) en de voorwerpen die met de overledenen in de uitvaartkist dienen meegegeven te worden.
- 20.4.** De aansprakelijkheid van Raven Uitvaartzorg is steeds beperkt tot de factuurwaarde met een maximum van €1000,00.
- 20.5.** De aansprakelijkheid van Raven Uitvaartzorg is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat zijn verzekeraar in dat geval uitkeert.
- 20.6.** De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Raven Uitvaartzorg.
- 20.7.** Raven 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.
- 21. Privacy Statement**
Raven Uitvaartzorg beschermt uw persoonlijke gegevens goed. U kunt onze privacy statement vinden op onze website.
- 22. Verjaringsstermijn**
De verjaringsstermijn van alle vorderingen en verweren tegen Raven Uitvaartzorg is één jaar.
- 23. Vrijwaring**
- 23.1.** Opdrachtgever vrijwaart Raven Uitvaartzorg voor eventuele aanspraken van derden die schade lijden door uitvoering van de opdracht en waarvan de oorzaak niet aan Raven Uitvaartzorg toerekenbaar is.
- 23.2.** Als derden Raven Uitvaartzorg aanspreken, zal Opdrachtgever hem zowel buiten als in rechte bijstaan en alles doen wat van hem in dat geval verwacht mag worden.
- 23.3.** Als Opdrachtgever geen maatregelen neemt, mag Raven Uitvaartzorg zelf daartoe overgaan. Alle kosten en schade die daardoor ontstaan voor Raven Uitvaartzorg, komen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 24. Geheimhouding**
- 24.1.** Tenzij er een wettelijke plicht of beroepsplicht is tot bekendmaking, zal Raven Uitvaartzorg alle informatie van Opdrachtgever geheimhouden tegenover derden.
- 24.2.** Raven Uitvaartzorg zal de informatie die door Opdrachtgever is gegeven niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij werd verkregen, behalve als Raven Uitvaartzorg optreedt in een procedure waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
- 24.3.** Opdrachtgever zal de inhoud van overeenkomsten, opdrachtbevestigingen, offertes, rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van Raven Uitvaartzorg niet openbaar maken en ervoor zorgen dat derden de inhoud daarvan niet zien.
- 25. Nietigheid**
Als een deel van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de overeenkomst. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.
- 26. Strijdige clausule**
In het geval dat deze algemene voorwaarden en de overeenkomst tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden.
- 27. Toepasselijk recht**
Nederlands recht.
- 28. Bevoegde rechter**
Rechtbank Gelderland.