

ALGEMENE VOORWAARDEN MÉMORTA

TOEPASSELIJKHEID

Mémorta is een eenmanszaak gevestigd te Tilburg opgericht naar Nederlands recht en geregistreerd bij de kamer van koophandel onder nummer 67877362.

Mémorta is aangesloten bij de Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG). Mémorta is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor obductieassistenten, Overledenenzorg en Thanatopracteurs, N.V.O.A. Vesalius

Mémorta biedt verschillende vormen van dienstverlening aan. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de gehele dienstverlening en alle producten die worden aangeboden.

De klantenservice van Mémorta is gedurende 7 dagen per week tussen 09.00 – 17.00 bereikbaar via het telefoonnummer: 013 231 01 11 en via het emailadres: info@memorta.nl.

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer:** Mémorta.
- **U / Opdrachtgever:** de persoon / rechtspersoon die Mémorta opdracht geeft tot het verrichten van diensten zoals opgenomen in de overeenkomst.
- **Overeenkomst:** de op basis van een opdracht van opdrachtgever met opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomst van opdracht tot het verlenen van (een gedeelte van) een uitvaartdienst ten aanzien van de overledene(n), de persoon of personen op wie de uitvaart betrekking heeft. De overeenkomst omvat alle werkzaamheden, activiteiten, diensten en producten met betrekking tot de verzorging van een begrafenis of crematie zoals overeengekomen in de overeenkomst.
- **Uitvaartbegeleider:** de natuurlijk persoon die namens of in dienst van opdrachtnemer is aangewezen om de uitvaart te verzorgen.
- **Uitvaartdienst:** alle werkzaamheden, activiteiten, diensten en producten met betrekking tot de verzorging van een begrafenis of crematie zoals overeengekomen in de overeenkomst.

ARTIKEL 2 – TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- 2.1 Uitvaartdiensten kunnen worden besteld via de websites www.kleinschaligafscheid.nl. Door op de website akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden stemt u in met de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden op uw bestelling van de uitvaartdienst. Wij adviseren u om deze algemene voorwaarden goed door te lezen en een kopie daarvan te bewaren door deze te printen of digitaal op te slaan.
- 2.2 Voordat de overeenkomst wordt gesloten wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg, via de website, aan u ter beschikking gesteld op zodanige wijze dat u deze op een eenvoudige manier kunt opslaan op een duurzame gegevensdrager. Op verzoek zal opdrachtnemer de algemene voorwaarden tevens per mail kosteloos aan u toezenden.
- 2.3 Alle aanbiedingen en offertes van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- 2.4 De overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail). Indien opdrachtgever de opdracht voor een uitvaart mondeling aan opdrachtnemer verstrekt dan wordt de overeenkomst zo spoedig mogelijk schriftelijk vastgelegd.
- 2.5 De overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat uw bestelling door middel van een elektronische bevestiging door opdrachtnemer is aanvaard. Opdrachtnemer is gerechtigd een bestelling te weigeren, bijvoorbeeld indien zij niet voldoende capaciteit heeft om de uitvaartdiensten te leveren.

ARTIKEL 3 – HERROEPINGSRECHT CONSUMENT

- 3.1 Verstrekt u de opdracht als consument dan heeft u het recht om de overeenkomst binnen veertien (14) dagen na de bestelling te ontbinden (te herroepen), zonder dat u kosten betaalt. Hiervoor kunt u een mail sturen aan info@kleinschaligafscheid.nl. De termijn van 14 dagen begint te lopen bij op de dag waarop de overeenkomst is gesloten.
- 3.2 Indien u opdrachtnemer heeft verzocht om direct over te gaan tot de levering van de uitvaartdiensten (dus binnen de 14 dagen bedenktijd) en u besluit om de overeenkomst binnen de 14 dagen bedenktijd te ontbinden, bent u een vergoeding verschuldigd voor de tot aan het moment van ontbinding door opdrachtnemer geleverde diensten, producten en verrichte werkzaamheden, conform het vergoedingsoverzicht dat deel uitmaakt van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

- 3.3 Indien u opdrachtnemer verzoekt om direct over te gaan tot de levering van de uitvaardiensten (binnen de 14 dagen bedenktijd), doet u afstand van uw recht om tot ontbinding over te gaan zodra de uitvaardiensten, binnen de 14 dagen bedenktijd, volledig zijn geleverd en uitgevoerd.

ARTIKEL 4 – PRIJZEN EN BETALING

- 4.1 Alle door opdrachtnemer gehanteerde prijzen luiden steeds in Euro's en zijn inclusief omzetbelasting (BTW), tenzij vrijgesteld van BTW. Deze prijzen gelden voor het leveren van uitvaardiensten in Nederland,
- 4.2 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de op de website gepubliceerde prijzen van de (onderdelen van de) uitvaardiensten te wijzigen. De in de overeenkomst vermelde prijzen kunnen echter niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
- 4.3 In afwijking tot het bepaalde in artikel 4.2 is opdrachtnemer gerechtigd om de in de overeenkomst overeengekomen prijzen eenzijdig te wijzigen, indien de uitvaardiensten niet binnen een jaar na de totstandkoming van de overeenkomst worden uitgevoerd.
- 4.4 Tenzij nadrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen is de overeengekomen prijs voor de koffiekamer bij de uitvaartplechtigheid/ afscheidsceremonie altijd exclusief de genuttigde consumpties. Deze consumpties worden achteraf separaat gefactureerd.
- 4.5 Eventuele kosten voor het zorgcentrum, hospice of ziekenhuis met betrekking tot het overlijden en het transport naar de overeengekomen locatie, zijn voor uw eigen rekening. Deze kosten worden door het betreffende zorgcentrum, hospice of ziekenhuis bij u in rekening gebracht.

ARTIKEL 5 – BETALING

- 5.1 Betaling kan plaatsvinden via de website en op een andere in de overeenkomst overeengekomen wijze. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om van de opdrachtgever een vooruitbetaling te verlangen. Deze vooruitbetaling dient binnen 7 dagen na de factuurdatum te geschieden. Echter indien de uitvaart binnen deze termijn van 7 dagen valt dient de vooruitbetaling uiterlijk een dag vóór de uitvaart te zijn verricht.

- 5.2 Bij niet (tijdige) betaling bent u automatisch, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist, in gebreke. Opdrachtnemer is dan gerechtigd om vanaf het verval van de factuur aan u rente ter hoogte van 1% per maand - een gedeelte van een maand als een maand gerekend - over het opeisbare bedrag in rekening te brengen.
- 5.3 Indien u, ook na daartoe gesommeerd te zijn, de factuur nog steeds niet of niet volledig betaalt, dan is opdrachtnemer gerechtigd het verschuldigde bedrag met buitengerechtelijke incassokosten te verhogen overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Dit betekent een verhoging met buitengerechtelijke incassokosten van:
- 15% over een openstaande hoofdsom t/m €2.500,-;
 - 10% over een openstaande hoofdsom van € 2500,01 t/m € 5.000,-;
 - 5% over een openstaande hoofdsom van € 5000,01 t/m € 10.000,-;

Te allen tijde met een minimum van € 40,-.

ARTIKEL 6 – LEVERING EN UITVOERING

- 6.1 Opdrachtnemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij de uitvoering van overeenkomst. Indien de overeenkomst bestaat uit de levering van de uitvaartdienst binnen een uitvaartpakket, dan geldt dat het uitvaartpakket steeds als één pakket van diensten en producten wordt aangeboden. De samenstelling van het uitvaartpakket (waaronder begrepen de door opdrachtnemer geselecteerde rouwcentra, crematoria, begraafplaats of rouwauto's) kan niet worden gewijzigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.2 Indien u in aanvulling op het uitvaartpakket en/of in aanvulling op de overeengekomen uitvaartdiensten, aanvullende diensten of producten bestelt, worden deze aanvullende diensten en producten aanvullend in rekening gebracht, conform de gecommuniceerde kosten. Onder aanvullende diensten of producten kan ook worden verstaan extra kosten voor bijvoorbeeld een speciale kist, extra auto's of een langere gebruikperiode van de auto's.
- 6.3 U bent ermee bekend en verklaart zich akkoord dat opdrachtnemer voor de levering van de uitvaartdiensten gebruik kan maken van diensten van derden waaronder begrepen freelancers, drukkerijen, rouwvervoerders of uitvaartverzorgers.
- 6.4 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats, crematorium en de rouwvervoerder(s).

- 6.5 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan uitsluitend plaatsvinden binnen 24 uur na totstandkoming van de overeenkomst en mits de beheerder van de desbetreffende begraafplaats, crematorium en rouwvervoerder(s) met de wijziging akkoord gaat. Eventuele extra kosten voor deze wijziging komen voor rekening van opdrachtgever.
- 6.6 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad of bezittingen overgedragen aan opdrachtnemer. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor uw eigen rekening en risico, ook indien deze persoonlijk zijn overgedragen aan opdrachtnemer.

ARTIKEL 7 – MEDEWERKING VAN DE OPDRACHTGEVER

- 7.1 U draagt zorg voor een correcte, complete en tijdige verstrekking van alle voor de uitvaartdienst benodigde gegevens en informatie, Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal, dan wel de aanwezigheid van een pacemaker of Implanteerbare Cardioverter Defibrillator (ICD), etc. Indien de benodigde gegevens of informatie ontbreken heeft opdrachtnemer het recht om haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten. Zij is bovendien gerechtigd om kosten bijvoorbeeld voor extra werkzaamheden en kosten van derden, die het gevolg zijn van de onvolledige of onjuiste informatie of gegevens, bij u in rekening te brengen.
- 7.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van fouten, onvolledigheden of tekortkomingen in de door u verstrekte informatie en bescheiden. Indien eventuele fouten, onvolledigheden of tekortkomingen in de informatie of bescheiden (bijvoorbeeld met betrekking tot de maatvoering van de kist of de personalia van de overledene) leiden tot extra kosten voor de Uitvaartdienst, dan mag opdrachtnemer deze kosten te allen tijde bij u in rekening brengen.

ARTIKEL 8 – PRIVACYVERKLARING

- 8.1 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. Opdrachtnemer zal de door de opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
- 8.2 Bij het sluiten van de overeenkomst geeft opdrachtgever eenduidig toestemming aan opdrachtnemer om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken.

- 8.3 Opdrachtnemer zal, bij de uitvoering van de overeenkomst en in het bijzonder in het kader van de door haar te voeren uitvaartadministratie, zorgvuldig omgaan met de persoonlijke gegevens van de overledene(n), de opdrachtgever en andere betrokkenen. Opdrachtnemer zal geen persoonlijke gegevens aan derden verstrekken, anders dan bij de uitvoering van de overeenkomst c.q. anders dan zij in het kader van de uitvaart en/of de wet verplicht is.
- 8.4 In het kader van de opdracht registreert en verwerkt opdrachtnemer persoonsgegevens. Opdrachtnemer gebruikt deze gegevens voor het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan de wet en voor de veiligheid en integriteit van de uitvaartsector, de organisatie, de medewerkers en cliënten. Opdrachtnemer kan de gegevens delen met aan haar gelieerde ondernemingen en derden, daaronder zelfstandige uitvaartverzorgers, met wie verwerkersovereenkomsten zijn gesloten. Op deze verwerking en registratie is een privacyreglement van toepassing. Voor inzage in, correctie en eventuele verwijdering van persoonsgegevens kan opdrachtgever zich wenden tot opdrachtnemer. Dit kan per post of via de contactpagina op <https://kleinschaligafscheid.nl/contact/>. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd haar privacybeleid te wijzigen.

ARTIKEL 9 – GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1 Opdrachtnemer doet haar uiterste best om zorg te dragen voor een juiste levering van de uitvaartdiensten, één en ander conform de afspraken die zijn vastgelegd in de overeenkomst.
- 9.2 Indien door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade aan personen of zaken wordt toegebracht waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de door opdrachtnemer afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook, te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade, waaronder wordt verstaan de factuurwaarde van de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst. Indirecte schade en gevolgschade is uitgesloten.
- 9.3 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor producten, artikelen of diensten die u bij derden bestelt (bijvoorbeeld: kist, rouwvervoer, rouwdrukwerk, freelance uitvaartverzorgers). U draagt zelf de volledige verantwoordelijkheid voor deze producten, artikelen of diensten.

ARTIKEL 10 – KLACHTEN

- 10.1 Klachten naar aanleiding van de facturen van opdrachtnemer of die betrekking hebben op geleverde goederen of diensten dienen door u onmiddellijk, schriftelijk ter kennis van opdrachtnemer te worden gebracht, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.

- 10.2 Klachten betrekking hebbende op facturering dienen in ieder geval binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te zijn ingediend bij opdrachtnemer. Klachten betrekking hebbende op goederen dienen direct na levering van de goederen (dan wel binnen drie dagen omtrent gebreken aan goederen die niet direct kunnen of konden worden geconstateerd) te zijn ingediend. Klachten over de dienstverlening dienen binnen één maand na het verrichten van de dienst te zijn ingediend.
- 10.3 Indien u de klacht ingevolge dit artikel niet tijdig, niet volledig of niet schriftelijk indient, vervalt iedere aanspraak op grond van een klacht. Indien een klacht niet binnen de gestelde termijnen wordt ingediend, wordt u geacht de dienstverlening, goederen en/of facturen te hebben goedgekeurd en kunt u zich niet meer beroepen op het feit dat de dienstverlening en/of goederen niet beantwoorden aan de overeenkomst.
- 10.4 Een klacht schort de betalingsverplichtingen van opdrachtgever tegenover opdrachtnemer ingevolge de overeenkomst niet op.

ARTIKEL 11 – ONTBINDING EN OPSCHORTING VAN DE OVEREENKOMST

- 11.1 Opdrachtnemer heeft het recht haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten indien u niet tijdig aan uw (betalings)verplichtingen heeft voldaan, onverminderd haar overige rechten ingevolge de wet.
- 11.2 Iedere partij is gerechtigd om de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt. Ontbinding ontslaat u niet van enige betalingsverplichting terzake van reeds door opdrachtnemer geleverde diensten en producten, tenzij opdrachtnemer ter zake van die betreffende dienst of product in verzuim is.
- 11.3 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist en zonder dat opdrachtnemer hierdoor schadeloos wordt, indien u in aanmerking bent gebracht voor de Wet schuldsanering natuurlijke personen, indien aan uw onderneming voorlopige of definitieve surséance van betaling wordt verleend, indien het faillissement van uw onderneming is aangevraagd, of indien uw onderneming wordt geliquideerd of beëindigd.

ARTIKEL 12 – TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

12.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

12.2 Geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter.

Tilburg, 15 mei 2021