

Algemene voorwaarden Casteren Uitvaartzorg

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten verleend aan Casteren Uitvaartzorg, kantoorhoudende aan de Kinderbos 22, 5491 VH Sint-Oedenrode, ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer: 70617716.

Artikel 1 - Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Van Casteren: mevrouw Van Casteren, handelend onder de naam Casteren Uitvaartzorg, kantoorhoudende aan de Kinderbos 22, 5491 VH Sint-Oedenrode, ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 70617716 of diens rechtsgeldig rechtsopvolger;
Opdrachtgever: de wederpartij van Van Casteren;
Opdracht c.q. Overeenkomst: de overeenkomst tot uitvaartverzorging. De kostenopgave (VKO) geldt als overeenkomst;
Algemene voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en Overeenkomsten van Van Casteren tussen de Van Casteren en Opdrachtgever(s), respectievelijk hun rechtsopvolgers.
2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Van Casteren uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.3 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Van Casteren, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
2.4 Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Van Casteren en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
2.5 Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover Van Casteren deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan Opdrachtgever heeft bevestigd. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen hebben deze afwijkingen van of aanvullingen op de algemene voorwaarden slechts betrekking op de desbetreffende Overeenkomst.
2.6 Van Casteren houdt zich het recht voor deze algemene voorwaarden tussentijds te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden gelden dan ook voor de bestaande overeenkomst tussen Opdrachtgever en Van Casteren. Wijzigingen worden schriftelijk bekend gemaakt en treden in werking 14 dagen na deze bekendmaking of op een later tijdstip zoals vermeld in de bekendmaking.

Artikel 3 - Offertes

- 3.1 De door Van Casteren gemaakte offertes (ook wel VKO's genoemd) zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen na uitreiking, tenzij anders aangegeven. Van Casteren is slechts aan de aanbiedingen of offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
3.2 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes en andere heffingen van overheidswege en zijn standaard in euro's aangegeven, alsmede exclusief in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, tenzij anders aangegeven. De dienstverlening van Van Casteren is BTW vrijgesteld. Voor diensten van derden kan wel BTW in rekening gebracht worden.
3.3 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Opdrachten.
3.4 Ingeval deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst tegenstrijdigheden bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.
3.5 Offertes van de Van Casteren zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de Opdracht heeft verstrekt. Opdrachtgever is bekend dat niet alle kosten bij aanvang bekend kunnen zijn, waardoor met PM posten gewerkt wordt.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Van Casteren en Opdrachtgever ondertekende Overeenkomst (waaronder een VKO, voorlopige kosten opgave) door Van Casteren retour is ontvangen. De Overeenkomst is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Opdrachtgever aan Van Casteren verstrekte informatie. De Overeenkomst wordt geacht de Opdracht juist en volledig weer te geven. Het staat Van Casteren vrij te bewijzen dat de Overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.
4.2 Indien de Opdracht mondeling is verstrekt, dan wel indien de Overeenkomst (nog) niet getekend retour is ontvangen, wordt de Opdracht geacht te zijn tot stand gekomen onder toepassing van deze algemene voorwaarden op het moment dat Van Casteren op verzoek van Opdrachtgever met uitvoering van de Opdracht start.
4.3 Inherent aan de dienstverlening van Van Casteren is dat ze bij de familie de wensen en mogelijkheden bespreekt en gezien het tijdsbestek al sommige werkzaamheden in gang gezet kunnen worden. Het VKO wordt vaak op een wat later moment opgemaakt, omdat de wensen van de familie daarvoor eerst duidelijk moeten zijn. Voorgaande kan dus maken dat de totstandkoming van de overeenkomst eerder plaatsvindt en ondertekening van de VKO nog dient te volgen. Vanaf aanvang van de werkzaamheden geschiedt de dienstverlening van Van Casteren onder onderhavige voorwaarden.

Artikel 5 - Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1 Van Casteren zal de Overeenkomst naar beste inzicht, zorg en vermogen uitvoeren. Wensen die worden besproken worden zoveel mogelijk in acht genomen.
5.2 Opdrachtgever is gehouden Van Casteren alle nodige informatie te verstrekken welke redelijkerwijze in verband met de uitvoering van de Overeenkomst van belang kan zijn. Deze informatie omvat in ieder geval een duidelijke omschrijving van verwachtingen en doelstellingen van Opdrachtgever en overige informatie die Van Casteren verzoekt om aan te leveren.
5.3 Van Casteren zal indien mogelijk zoveel mogelijk rekening houden met de wensen en voorkeuren van Opdrachtgever. Wanneer mogelijk zal Van Casteren met Opdrachtgever in overleg treden.

- 5.4 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Van Casteren het recht alle of bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 5.5 Tijdens de uitvoering van de Opdracht zullen Opdrachtgever en Van Casteren op verzoek van een van hen door middel van elektronische mail met elkaar kunnen communiceren. Van Casteren is niet jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van elektronische mail. Zowel Opdrachtgever als Van Casteren zullen al hetgeen doen dat redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van risico's zoals het verspreiden van virussen en vervorming.
- 5.6 De Overeenkomst heeft voor Van Casteren te allen tijde het karakter van een inspanningsverplichting en nooit van een resultaatverplichting.
- 5.7 Is binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever de Van Casteren derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en nakoming vorderen.
- 5.8 Partijen bepalen samen de leveringstermijnen en –data alsmede de plaats en wijze waarop de diensten worden geleverd. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Genoemde leveringstermijnen gelden dan ook niet als fatale termijnen. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen. Overschrijding van overeengekomen levertijden, ongeacht de oorzaak ervan, geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.9 De ondertekenaar van de Overeenkomst is tekenbevoegd namens Opdrachtgever. Tevens zijn aangewezen contactpersonen van Opdrachtgever gemachtigd om namens Opdrachtgever toezeggingen te doen en afspraken te maken. Indien contactpersonen bevoegdebeperkingen zijn opgelegd, dient Opdrachtgever dit bij aanvang schriftelijk kenbaar te maken aan Van Casteren.
- 5.10 Van Casteren geeft informatie over mogelijkheden, bijvoorbeeld over de manier waarop een lichaam behouden kan blijven tot het gewenste moment van kist sluiting. Het kan echter toch voorkomen dat keuzes niet het gewenste effect hebben. Het risico, dat ondanks inspanningen en informatie een wens niet gehaald wordt, is voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 6 - Het betrekken van derden bij de Opdrachttuitvoering

- 6.1 Van Casteren bepaalt de wijze waarop en door welk persoon de Overeenkomst uitgevoerd wordt, doch neemt daarbij de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Van Casteren het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 6.2 Uit de Overeenkomst blijkt dat Van Casteren derden zal moeten betrekken bij de uitvoering van de overeenkomst. Bijvoorbeeld een grafdelver, leverancier van de kist, rouwwagen, drukker, bloemist, verhuurder ruimte, catering, het postmortale zorgteam, krant, etc. De algemene voorwaarden van deze derde zijn dan van toepassing op de werkzaamheden die de derde verricht ten behoeve van Opdrachtgever. Voor zover mogelijk bij aanvang zijn deze derden opgenomen in het VKO. Tijdens de Overeenkomst kunnen partijen in overleg meer partijen betrekken bij de uitvoering.
- 6.3 Indien Van Casteren in het kader van de Overeenkomst derden dient te betalen, zal de Opdrachtgever die kosten op eerste verzoek en binnen de gestelde termijn aan Van Casteren voldoen. Tevens is Van Casteren gerechtigd een voorschot te verlangen van Opdrachtgever (alvorens het maken van kosten bij derden). Indien Opdrachtgever geen gehoor geeft aan dit verzoek, is Van Casteren gerechtigd haar werkzaamheden en die van derden op te (laten) schorten. Gevolgen van opschorting zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 6.4 Goederen en/of diensten die bij derden worden afgenomen worden eerst ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever dient goedkeuring of afkeuring te verlenen binnen de gevraagde termijn. Of wanneer een termijn ontbreekt, binnen een redelijke termijn.
- 6.5 De gevolgen komt voor rekening en risico van Opdrachtgever indien fouten blijken te bestaan na verleende goedkeuring of wanneer Opdrachtgever goedkeuring of afkeuring onthoudt binnen de gestelde of redelijke termijn.
- 6.6 Van Casteren is niet verantwoordelijk voor fouten bij derden, daar zij geen macht heeft over de ingeschakelde derden. Opdrachtgever dient fouten, wanprestaties etc. op te nemen met de ingeschakelde derde, waarbij Van Casteren waar nodig ondersteuning en hulp zal verlenen. Indien herstelwerk extra kosten met zich meebrengt, zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.7 Van Casteren is gerechtigd haar eigen werkzaamheden uit te laten voeren door een derde partij. Bijvoorbeeld bij afwezigheid door ziekte of verlof of andere overmachtssituaties. Van Casteren blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel 7 - Prijzen

- 7.1 De prijs zal worden bepaald door het basistarief van Van Casteren en de gekozen opties uit de offerte. Waar prijzen bij aanvang nog niet bekend zijn worden prijzen PM opgenomen (pro memorie posten).
- 7.2 Werkzaamheden die niet zijn genoemd in de offerte gelden als meerwerk en kunnen een prijsverhogend effect hebben. Opdrachten die worden gegeven die niet vermeld staan op de offerte, gelden als meerwerk en zullen extra in rekening gebracht worden. Zo kan het mogelijk zijn dat Opdrachtgever in afwijking van de VKO meerdere diensten wenst af te nemen, dit kan betekenen dat er meer kosten van derden in rekening gebracht worden en/of dat Van Casteren een extra dagdeel of dagdelen in rekening dient te brengen.
- 7.3 Partijen kunnen bij totstandkoming van de Overeenkomst een vaste prijs overeenkomen voor de uit te voeren dienstverlening.
- 7.4 Partijen kunnen tevens overeenkomen dat werkzaamheden worden verricht tegen de opgegeven uurtarieven van Van Casteren althans tegen de geldende uurtarieven die Van Casteren hanteert ten tijde van de uitvoering van de werkzaamheden.
- 7.5 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, hebben prijsindicaties, begrotingen, budgetten en/of voorcalculaties van Van Casteren slechts een indicatief karakter en kunnen daaraan geen rechten of verwachtingen worden ontleend. Alleen wanneer partijen dat zijn overeengekomen, is Van Casteren verplicht om Opdrachtgever te informeren wanneer een voorcalculatie of begroting overschreden wordt.
- 7.6 Ten behoeve van Opdrachtgever worden derden ingeschakeld. De derde zal in beginsel direct aan Van Casteren factureren. Van Casteren zal de kosten van derden aan Opdrachtgever factureren. De kosten voor ingeschakelde derden komen geheel voor rekening van Opdrachtgever ondanks dat de geadresseerde op de factuur Van Casteren zal zijn.

- 7.7 Van Casteren is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen voor haar Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen en/ of te indexeren conform het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex "Alle huishoudens"), Van Casteren mag een opslag hanteren indien de (inkoop)kosten/loonkosten meer stijgen. Van Casteren is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien zij dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.
- 7.8 Opdrachtnemer is gerechtigd prijs- en of tariefwijzigingen door te voeren. Een prijs- of tariefwijziging wordt tijdig en voordat deze ingaat schriftelijk bekend gemaakt.

Artikel 8 - Betalingsvoorwaarden

- 8.1 Van Casteren zal na afloop van de opdracht factureren, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 8.2 Er wordt een betaaltermijn gehanteerd van 14 dagen.
- 8.3 Van Casteren kan op elk moment betaling van een voorschotnota verlangen.
- 8.4 Bezwaren tegen de hoogte van declaraties of klachten schorten de betalingsverplichting niet op.
- 8.5 Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Van Casteren.
- 8.6 Indien Opdrachtgever in gebreke blijft van betaling binnen de termijn, dan is de Opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de contractuele rente van 12 % per jaar verschuldigd (de wettelijke rente indien deze hoger is). De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf de dag dat Opdrachtgever in verzuim is tot op de dag van algehele voldoening.
- 8.7 Indien na het verstrijken van de eerste betalingstermijn, zoals vermeld in lid 1, niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan, stuurt Van Casteren aan Opdrachtgever een schriftelijke aanmaning ter betaling van het openstaande bedrag binnen een tweede termijn van 7 dagen. Indien Opdrachtgever binnen de tweede termijn niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan, is Opdrachtgever zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke (incasso)kosten verschuldigd. Van Casteren hanteert voor de buitengerechtelijke incassokosten de Staffel Buitengerechtelijke incassokosten.
- 8.8 Indien betaling uitblijft, is Van Casteren gerechtigd haar verplichtingen en die van derden op te schorten. De gevolgen van opschorting van werkzaamheden zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 8.9 Van Casteren heeft ook het recht diensten die zich nog onder Van Casteren bevinden onder zich te houden zolang Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, ongeacht of de betalingsachterstand betrekking heeft op de diensten die Van Casteren nog onder zich houdt.
- 8.10 Indien de Opdracht is verstrekt door meer dan één Opdrachtgever, zijn alle Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
- 8.11 Het is Opdrachtgever niet toegestaan door hem verschuldigde bedragen aan Van Casteren, eenzijdig te verrekenen met bedragen die hij uit welke hoofde dan ook meent te hebben van Van Casteren.
- 8.12 Van Casteren is gerechtigd de uitvaartpolis/uitvaartverzekering en bijgaande bescheiden te ontvangen van Opdrachtgever, onder andere om na te gaan of er (gedeeltelijke) dekking is van kosten. Indien de uitvaartverzekering de kosten (gedeeltelijk) vergoed, werkt Opdrachtgever mee aan een goede overdracht van de rechten en plichten. Werkt Opdrachtgever hier niet aan mee, dan komt de gehele factuur voor rekening van Opdrachtgever. Van Casteren staat niet in voor betaling van enig bedrag door de verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever jegens Van Casteren niet op.

Artikel 9 - Drukwerk en post

- 9.1 Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, gedachteniskaartje 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 Van Casteren is opgesteld, goed te keuren. Wanneer goedgekeurde teksten alsnog fouten bevatten, zijn deze voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 9.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Van Casteren voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
- 9.3 Van Casteren 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 Van Casteren toe te rekenen is. In alle andere gevallen (bijvoorbeeld wanneer Opdrachtgever of de drukkerij een fout heeft gemaakt) zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is Van Casteren niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
- 9.4 Van Casteren zal zich inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen.
- 9.5 Van Casteren staat niet in en is niet aansprakelijk voor tijdige bezorging bij geadresseerde(n) en daadwerkelijke plaatsing in de gekozen media.
- 9.6 Indien Van Casteren heeft voldaan aan haar inspanningsverplichtingen zijn de gevolgen voor te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 10 - Wijziging van de Opdracht c.q. meerwerk

- 10.1 Indien de tussentijdse wijziging in de Opdracht of opdrachtnaamgeving ontstaat door toedoen van de Opdrachtgever, zal de Van Casteren de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk of extra kosten van derden, zal dit meerwerk extra worden gefactureerd. Opdrachtgever is ervan op de hoogte dat de (vaste) prijs redelijkerwijs omhoog gaat, e.e.a. in verhouding met de extra tijd/extra kosten die de extra dienstverlening met zich meebrengt. Zo kan het voorkomen dat bijvoorbeeld het postmortale zorgteam extra werkzaamheden (en daardoor kosten) dient te maken voor behoud van het lichaam. Dergelijke kosten zijn aan te merken als noodzakelijke meerkosten welke in rekening gebracht zullen worden.

Artikel 11 - Duur en beëindiging

- 11.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de opdracht, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst of indien van toepassing, de afwijkende periode die is opgenomen in de Overeenkomst, is de overeenkomst op te zeggen door partijen met een opzegtermijn van 1 dag.
- 11.2 Van Casteren behoudt in alle gevallen van (tussentijdse) ontbinding/opzegging aanspraak op betaling van de declaraties voor door haar (of derden) tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij de Van Casteren na ontvangst van de betaling

- aan de Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking stelt.
- 11.3 Indien tot (tussentijdse) ontbinding/opzegging is overgegaan door Opdrachtgever, heeft Van Casteren recht op vergoeding van het aan haar zijde ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, alsmede van additionele kosten die Van Casteren redelijkerwijs heeft moeten maken of moet maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst (zoals onder meerkosten met betrekking tot eventuele onder aanneming/inschakeling derden), tenzij er feiten en omstandigheden aan de ontbinding ten grondslag liggen die aan Van Casteren zijn toe te rekenen.
 - 11.4 Indien tot (tussentijdse) opzegging is overgegaan door Van Casteren, heeft Opdrachtgever recht op medewerking van Van Casteren bij overdracht van werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan die opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen.
 - 11.5 Voor zover de overdracht van de werkzaamheden voor Van Casteren extrakosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht (via een voorschotnota).
 - 11.6 Van Casteren heeft te allen tijde het recht de Overeenkomst te beëindigen indien redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij de werkzaamheden voortzet. Bijvoorbeeld bij gewetensbezwaren of wanneer Opdrachtgever en/of de Opdracht de goede naam van Van Casteren kan schaden.
 - 11.7 Annulering van een Opdracht is mogelijk door beide partijen zolang nog geen start is gemaakt met de uitvoering. Genoemde vergoedingen onder lid 3 kunnen bij annulering gevorderd worden door Van Casteren.

Artikel 12 - Ontbinding van de Overeenkomst

- 12.1 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Van Casteren op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Van Casteren de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 12.2 Van Casteren behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
- 12.3 Van Casteren is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
 - Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
 - Na het sluiten van de Overeenkomst Van Casteren ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
 - Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

Artikel 13 - Intellectuele eigendom

- 13.1 Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele of industriële eigendom op modellen, teksten (voor diensten of bijv. columns), producten, waaronder ook software, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, rapporten, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Van Casteren.
- 13.2 Zonder schriftelijke toestemming van Van Casteren is het niet toegestaan dat haar werk door derden wordt gebruikt.
- 13.3 Het is verboden om bovengenoemde documenten en overige eigendommen waar IE rechten op rusten aan te bieden aan derden, of te verveelvoudigen of te kopiëren. Ontvangen documenten en overige materialen mogen door Opdrachtgever enkel voor eigen en intern gebruik binnen de familie gebruikt worden.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

- 14.1 Van Casteren is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens van de Opdrachtgever jegens derden. Van Casteren zal in het kader van de Opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever.
- 14.2 De Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van Van Casteren aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Van Casteren, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportage/advies/documentatie ter beschikking stellen.

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

- 15.1 Indien Opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een wanprestatie, onrechtmatige daad, een handelen of nalaten van Van Casteren, is de aansprakelijkheid van Van Casteren beperkt tot het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd door de verzekering. Indien er – om wat voor reden ook – geen uitkering door de verzekering zal plaatsvinden, is de aansprakelijkheid van Van Casteren beperkt tot maximaal eenmaal het declaratiebedrag exclusief BTW van de desbetreffende Overeenkomst.
- 15.2 Van Casteren heeft ten alle tijden het recht om de door Opdrachtgever te lijden of geleden schade voor zover mogelijk te voorkomen of te verminderen.
- 15.3 Onder schade wordt uitsluitend verstaan schade aan personen, schade aan zaken en directe vermogensschade.
- 15.4 Van Casteren is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, immateriële schade, smartengeld, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, boetes, imago-schade, schade door verlies of beschadiging van gegevens, vorderingen/aanspraken van derde(n) en schade door bedrijfsstagnatie.
- 15.5 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van leidinggevende van Van Casteren.
- 15.6 De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door Van Casteren ingeschakelde personen of derden, die derhalve hierdoor een rechtstreeks beroep op deze aansprakelijkheidsbeperkingen hebben.
- 15.7 Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 15.8 Van Casteren is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Van Casteren is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Van Casteren kenbaar behoorde te zijn.
- 15.9 Van Casteren streeft ernaar om zorgvuldig te handelen en om goedkeuring te verlangen voor zaken die goedkeuring nodig hebben (zoals advertentiekosten, goedkeuring van bestellingen). Van Casteren is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het geven van goedkeuring terwijl er fouten aanwezig zijn of het nalaten of niet tijdig geven van goedkeuringen.

- 15.10 Van Casteren en Opdrachtgever werken samen met derden voor uitvoering van de uitvaart. Van Casteren is enkel aansprakelijk voor haar eigen tekortkomingen. Van Casteren is niet aansprakelijk voor fouten, handelen of nalaten van derden of diens onderaannemers/hulpverleners. Van Casteren is derhalve ook niet aansprakelijk voor herstelkosten, bijvoorbeeld wanneer drukwerk opnieuw dient plaats te vinden, of voor overige schade die aangericht wordt door derden.
- 15.11 Tenzij nakoming door Van Casteren blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Van Casteren wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts nadat Opdrachtgever Van Casteren onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor nakoming alsnog wordt gesteld en Van Casteren ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Van Casteren in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

Artikel 16 - Klachten

- 16.1 Een klacht met betrekking tot verrichte werkzaamheden of het factuurbedrag dient op straffe van verval van alle aanspraken binnen 14 dagen na de verzenddatum van de stukken/factuur of informatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel, indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan Van Casteren te worden kenbaar gemaakt. De klacht dient zo gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Van Casteren in staat is adequaat te reageren.
- 16.2 In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Van Casteren de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte prijs, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opdracht tegen een restitutie van door Opdrachtgever reeds betaalde prijs naar evenredigheid.
- 16.3 Indien Opdrachtgever klaagt over de werkzaamheden of factuur van een derde, zal Van Casteren in afstemming met Opdrachtgever contact opnemen met deze derde. Opdrachtgever dient met de derde de klacht verder te behandelen en met de derde na te gaan hoe een terecht klacht wordt afgehandeld. Daar Van Casteren geen macht heeft over ingeschakelde derde, is zij niet aansprakelijk en heeft zij ook geen macht over de afhandeling van de klacht door een derde.
- 16.4 Een klacht schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.

Artikel 17 - Vrijwaring

- 17.1 De Opdrachtgever vrijwaart Van Casteren, diens ondergeschikten en hulpverleners voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens.
- 17.2 Opdrachtgever vrijwaart Van Casteren voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 17.3 Opdrachtgever vrijwaart Van Casteren voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Van Casteren onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
- 17.4 Opdrachtgever vrijwaart Van Casteren tevens voor aanspraken van derden waarbij Van Casteren als medepleger van Opdrachtgever wordt aangemerkt.

Artikel 18 - AVG en privacy

- 18.1 Tussen Opdrachtgever en Van Casteren worden persoonsgegevens uitgewisseld. Van Casteren verklaart de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) na te leven.
- 18.2 Van Casteren gebruikt persoonsgegevens voor het volgende:
- om het contact te kunnen onderhouden;
 - het uitvoeren van de Overeenkomst/overeenkomsten;
 - voor de uitwisseling van persoonsgegevens met derden als dat nodig is bij de uitvoering van de Overeenkomst met de Opdrachtgever;
 - om bezoekgedrag op de website te analyseren;
 - om te voldoen aan een wettelijke plicht;
 - voor een goede bedrijfsvoering.
- 18.3 Van Casteren kan derden inschakelen. Deze derden kunnen persoonsgegevens verwerken in de hoedanigheid van (sub)verwerker.
- 18.4 Van Casteren heeft adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik.
- 18.5 Er kan om inzage, correctie en verwijdering van persoonsgegevens verlangd worden die Van Casteren over de betreffende vragers verwerken. Na de aanvraag levert Van Casteren binnen vier weken een overzicht aan van de persoonsgegevens. De aanvraag kan schriftelijk geschieden aan het adres van Van Casteren. Als er onjuistheden zijn in de geregistreerde persoonsgegevens, ontvangt Van Casteren graag een verzoek tot correctie of verwijdering van de gegevens. Van Casteren kan voor het verzoek om opgave een wettelijke vergoeding in rekening brengen.
- 18.6 Van Casteren verstrekt uitsluitend persoonsgegevens aan derden als daartoe een wettelijke plicht bestaat of als dit voortvloeit uit de Overeenkomst of op basis van toestemming.

Artikel 19 - Overmacht

- 19.1 Onder overmacht met betrekking tot de Overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen.
- 19.2 Van Casteren is niet gehouden aan haar verplichting uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht, onder overmacht wordt begrepen: ziekte van mw. Van Casteren, stakingen, annulering of vertraging van inkoopmaterialen of van de door Van Casteren ingeschakelde derden / personen, tekortkoming of overmacht bij leveranciers, derde, extreme weeromstandigheden, brand, terrorisme, pandemie, elektra en/of internetonderbrekingen of storingen, storingen of vertragingen in de postbezorging en maatregelen van overheidswege.
- 19.3 Van Casteren is gerechtigd gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Artikel 20 - Vervaltermijn

20.1 Vorderingen en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook jegens Van Casteren in verband met het verrichten van werkzaamheden door Van Casteren, vervallen in ieder geval een jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 21 - Toepasselijk recht en forumkeuze

21.1 Op alle Overeenkomsten tussen Van Casteren en Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

21.2 Alle geschillen tussen Van Casteren en Opdrachtgever worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Van Casteren zijn vestigingsplaats heeft. Niettemin heeft Van Casteren het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Algemene voorwaarden Casteren Uitvaartzorg – versie januari 2021