

## Algemene Voorwaarden

---

### ALGEMENE VOORWAARDEN

Van toepassing vanaf 10 juli 2026

#### Artikel 1 - Definities

Onder 'schriftelijk' wordt tevens verstaan communicatie per e-mail, WhatsApp of andere duurzame elektronische communicatiemiddelen. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: de eenmanszaak Serge Langestraat Uitvaartverzorging, gevestigd aan de Grote Houw 319, 4817 RG te Breda, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71057854.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit. De Opdrachtgever is tevens de contactpersoon, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Overeenkomst: de tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraken over de verzorging van de uitvaart. De overeenkomst komt tot stand door mondelinge of schriftelijke aanvaarding van de opdracht en kan worden bevestigd door een kostenbegroting.
- Uitvaart: De gehele of gedeeltelijke begeleiding en verzorging van de uitvaart, inclusief alle zaken en diensten die op basis van de Overeenkomst worden geleverd.

#### Artikel 2 - Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende opdrachten en nabestellingen.
- Indien een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.
- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Afwijkende voorwaarden gelden alleen indien deze schriftelijk zijn aanvaard en uitsluitend voor de betreffende Overeenkomst.
- Bij het sluiten van de Overeenkomst wordt verwezen naar de algemene voorwaarden op de website, waar deze kunnen worden gelezen en/of gedownload.
- Bij strijdigheid tussen de algemene voorwaarden en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

#### Artikel 3 - Uitvoering van de Overeenkomst

- Mondelinge afspraken en wijzigingen worden altijd met de uiterste zorg behandeld en vastgelegd dan wel feitelijk uitgevoerd.
- De Overeenkomst wordt naar beste inzicht, vermogen en met de grootst mogelijke zorg uitgevoerd. Het betreft hier een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

- Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk in geval van aangetoond onverantwoord handelen of grove nalatigheid bij de uitvoering van de werkzaamheden.

#### **Artikel 4 - Verstrekking van gegevens**

- De Opdrachtgever verklaart bevoegd te zijn namens de gezamenlijke erfgenamen op te treden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van alle verstrekte gegevens.
- Relevante gegevens omvatten onder meer medische behandelingen met radioactief materiaal, aanwezigheid van een pacemaker of ICD, en zaken die worden meegegeven in de kist.
- De Overeenkomst komt tot stand zodra de opdracht wordt verstrekt, bij voorkeur schriftelijk bevestigd. Het ontbreken van een vooraf ondertekend document laat onverlet dat er rechtsgeldig een overeenkomst tot stand kan komen door de feitelijke dienstverlening.

#### **Artikel 5 - Prijzen en kostenbegroting**

- Wijzigingen die tijdens het proces leiden tot meerwerk worden in overleg aanvullend in rekening gebracht.
- Een overzichtelijke kostenbegroting wordt tijdig en in overleg met de Opdrachtgever verstrekt, zodat er inzicht is in de kosten voorafgaand aan de uitvaart.
- Prijzen worden vermeld of geschat in de begroting. Aan geschatte bedragen kunnen behoudens onvoorziene omstandigheden of meerwerk redelijkerwijs geen rechten worden ontleend als dit vooraf duidelijk is gecommuniceerd.

#### **Artikel 6 - Aangifte en akte van overlijden**

- Tenzij anders overeengekomen doet Opdrachtnemer aangifte van overlijden bij de burgerlijke stand.
- Onjuistheden in de akte moeten zo spoedig mogelijk telefonisch én schriftelijk worden gemeld.
- Correctiekosten van de akte zijn voor rekening van de partij aan wie de fout kan worden toegerekend.

#### **Artikel 7 - Levering en afstand van ontbinding**

- Levering van diensten vindt plaats op overeengekomen dagen, tijden en locaties.
- Uitvaartmomenten zijn te allen tijde onder voorbehoud van goedkeuring en beschikbaarheid door de begraafplaats of het crematorium.
- Indien de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, stemt de Opdrachtgever er uitdrukkelijk mee in dat Opdrachtnemer direct met de uitvoering van de dienstverlening aanvangt. De Opdrachtgever erkent dat het wettelijke herroepingsrecht vervalt zodra de dienstverlening volledig is uitgevoerd.

#### **Artikel 8 - Drukwerk**

- Opdrachtgever controleert concepten van drukwerk zorgvuldig vóór definitieve productie. Na goedkeuring is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor over het hoofd geziene fouten.
- Teksten en gegevens voor drukwerk moeten duidelijk worden aangeleverd of goedgekeurd.

- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertragingen in de bezorging of verspreiding door derde partijen (zoals PostNL of lokale bezorgdiensten).

### **Artikel 9 - Verzekeringen**

- De Opdrachtgever kan polis(sen) van een uitvaartverzekering overhandigen ter ondersteuning bij de financiële afwikkeling.
- Eventuele uitkeringen uit polissen worden direct verrekend met de eindfactuur.
- Eventuele vertraging of uitblijven van uitbetaling door verzekeraars schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer niet op.

### **Artikel 10 - Betaling**

- De factuur wordt na de Uitvaart verstrekt.
- Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Na het verstrijken van de betalingstermijn is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke rente verschuldigd.
- Indien de Opdrachtgever na aanmaning in gebreke blijft te betalen, kunnen de buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht conform de wettelijke staffel (Wet normering buitengerechtelijke incassokosten).

### **Artikel 11 - Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring**

- Opdrachtnemer staat in voor een zorgvuldige begeleiding en verzorging.
- Er wordt geen aansprakelijkheid aanvaard voor vermissing of beschadiging van sieraden of waardevolle zaken die desondanks bij de overledene in de kist worden meegegeven, tenzij er sprake is van opzettelijk of aantoonbaar onverantwoord handelen door Opdrachtnemer.
- De Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die ontstaat door het niet nakomen van de informatieplicht (zoals het verzwijgen van een pacemaker).
- De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist verstrekken van informatie.
- De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in dat specifieke geval wordt uitgekeerd.

### **Artikel 12 - Aansprakelijkheid Opdrachtgever**

De Opdrachtgever sluit de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening, en is daarmee hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige betaling van de factuur, ongeacht eventuele latere aanspraken op of uitkeringen vanuit de nalatenschap.

### **Artikel 13 - Inschakeling van derden**

Opdrachtnemer is bevoegd om voor de uitvoering van de Overeenkomst gekwalificeerde derden (zoals leveranciers, dragers of locaties) in te schakelen.

### **Artikel 14 - Persoonsgegevens en privacy**

- Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Gegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.
- Opnames (zoals livestreams of fotoreportages van de uitvaart) die via crematoria of externe faciliteiten worden verzorgd, vallen onder de wettelijke bewaartermijnen en AVG-richtlijnen van de desbetreffende crematoria/locaties. Zij zijn wettelijk verplicht om deze opnames na 30 dagen te verwijderen, en dit wordt dienovereenkomstig nageleefd.
- Voor een volledig overzicht van de verwerking van persoonsgegevens, de bewaartermijnen en de rechten van betrokkenen (zoals inzage, correctie en verwijdering) verwijst Opdrachtnemer naar de separate privacyverklaring, te raadplegen via de website van Opdrachtnemer.

### **Artikel 15 - Klachtenregeling**

- Klachten over de uitvoering van de uitvaart dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de Uitvaart schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend.
- Klachten over de factuur dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk te worden gemeld.
- Opdrachtnemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht reageren met een voorstel tot oplossing.

### **Artikel 16 - Toepasselijk recht en geschillen**

- Op alle Overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd, met dien verstande dat de Opdrachtgever die als consument handelt binnen een maand nadat Opdrachtnemer zich schriftelijk op dit beding heeft beroepen, kan kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.

### **Artikel 17 - Overmacht**

- Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de wil en controle van Opdrachtnemer die nakoming van de Overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert, waaronder in ieder geval begrepen: extreme weersomstandigheden, stakingen, overheidsmaatregelen, en het niet of niet tijdig beschikbaar zijn van begraafplaatsen, crematoria of andere door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.
- Gedurende de periode van overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de overmachtsituatie langer duurt dan redelijkerwijs te verwachten, treden partijen in overleg over een passende oplossing.

- Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van enige schade die het gevolg is van overmacht.

### **Artikel 18 - Annulering en tussentijdse beëindiging**

- Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst na het verstrekken van de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert of de uitvoering overdraagt aan een andere partij, is de Opdrachtgever gehouden de tot dat moment reeds door Opdrachtnemer gemaakte kosten en aangegane verplichtingen jegens derden (zoals begraafplaats, crematorium of leveranciers) te vergoeden.
- Naast de kosten bedoeld in het eerste lid is Opdrachtnemer gerechtigd een redelijke vergoeding in rekening te brengen voor de reeds verrichte werkzaamheden.
- Annulering dient zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden gemeld, zodat verdere kosten zoveel mogelijk kunnen worden beperkt.

### **Artikel 19 - Wijziging van deze algemene voorwaarden**

- Opdrachtnemer is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- Wijzigingen gelden niet voor Overeenkomsten die vóór de datum van wijziging tot stand zijn gekomen, tenzij partijen anders overeenkomen.
- De meest actuele versie van de algemene voorwaarden wordt gepubliceerd op de website van Opdrachtnemer.