

Algemene voorwaarden Afscheidsplan | Opto NV

Inleiding

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de **Dienstverlener** en de **Klant** met betrekking tot het **Afscheidsplan**. Zij beschrijven de rechten en verplichtingen van zowel de **Dienstverlener** als de **Klant**. Door het indienen van het aanmeldformulier en de bevestiging daarvan door de **Dienstverlener** verklaart de **Klant** zich akkoord met deze algemene voorwaarden.

Artikel 1 | definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Dienstverlener:** Opto NV, statutair gevestigd te Culemborg, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95293264.
- **Klant:** de natuurlijke persoon die met de **Dienstverlener** een **Afscheidsplan** afsluit.
- **Afscheidsplan:** de overeenkomst die tot stand komt na aanmelding en bevestiging door de **Dienstverlener**, waarbij de uitvoering van een stille crematie tegen een vaste prijs wordt vastgelegd.
- **Aanmeldformulier:** het door de **Dienstverlener** verstrekte formulier waarmee de **Klant** een aanvraag indient voor het afsluiten van een **Afscheidsplan**.
- **Diensten van het Afscheidsplan:** de prestaties die onder het **Afscheidsplan** vallen, waaronder:
 1. het doen van aangifte van overlijden bij de gemeente;
 2. het aanvragen van verlof tot cremeren bij de gemeente;
 3. het verzamelen en verstrekken van de officiële documenten van de gemeente, waaronder de akte van overlijden;
 4. het vervoer van de overledene naar crematorium 't Lief te Beesd;
 5. het ter beschikking stellen van een eenvoudige houten kist;
 6. de uitvoering van de crematie;
 7. de uitvoering van de door de **Klant** gekozen asbestemming, bestaande uit verstrooiing op open water of bezorging van de as aan de **Opdrachtgever**.
- **Contactpersoon:** de door de **Klant** aangewezen persoon die de **Dienstverlener** bij overlijden kan informeren en als eerste aanspreekpunt kan optreden. De **Contactpersoon** heeft geen zelfstandige bevoegdheid om persoonsgegevens te wijzigen, informatie over het **Afscheidsplan** of betalingen op te vragen of namens de **Klant** beslissingen te nemen, tenzij hij of zij ook rechtsgeldig gemachtigd, wettelijk vertegenwoordiger of opdrachtgever is.
- **Gemachtigde vertegenwoordiger:** een persoon die door de **Klant** rechtsgeldig is gemachtigd om namens de **Klant** op te treden met betrekking tot het **Afscheidsplan**. De **Dienstverlener** kan verlangen dat de machtiging door middel van een schriftelijke of notariële volmacht wordt aangetoond voordat informatie wordt verstrekt, gegevens worden gewijzigd of andere handelingen worden verricht.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** een persoon die op grond van de wet of een rechterlijke beslissing bevoegd is om de belangen van de **Klant** te behartigen, zoals een curator, bewindvoerder of mentor. De **Dienstverlener** kan verlangen dat deze vertegenwoordigingsbevoegdheid wordt aangetoond voordat informatie wordt verstrekt of wijzigingen worden doorgevoerd.
- **Opdrachtgever:** de persoon die na het overlijden van de **Klant** opdracht geeft tot de uitvoering van de crematie. Vanaf het moment van opdracht is de opdrachtgever de formele gesprekspartner van de **Dienstverlener** voor de uitvoering van de crematie, de administratieve afhandeling en de betaling van een eventueel openstaand saldo.

- **Nabestaanden:** de echtgeno(o)t(e) of geregistreerd partner van de **Klant**, diens kinderen, ouders of andere bloed- of aanverwanten in de rechte lijn, en ook andere personen die op grond van de wet of de feitelijke omstandigheden bij de afhandeling van het overlijden betrokken zijn, voor zover dit uit de context van deze algemene voorwaarden voortvloeit.
- **Overmacht:** een omstandigheid zoals bedoeld in artikel 11.4, waardoor de **Dienstverlener** geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend verhinderd is het **Afscheidsplan** na te komen.

Artikel 2 | voorwaarden voor deelname

- 2.1 Het **Afscheidsplan** is beschikbaar voor personen vanaf 18 jaar op het moment van aankoop. Vanaf de leeftijd van 90 jaar biedt de **Dienstverlener** enkel de mogelijkheid tot eenmalige betaling aan.

Artikel 3 | betalingsvoorwaarden

- 3.1 De **Klant** kan zich aanmelden voor een **Afscheidsplan** door middel van het door de **Dienstverlener** verstrekte aanmeldformulier. De overeenkomst komt tot stand nadat de **Dienstverlener** de aanmelding heeft ontvangen, beoordeeld en geaccepteerd, waarna de **Dienstverlener** de aanmelding schriftelijk of per e-mail bevestigt. Tot het moment van deze bevestiging is de **Dienstverlener** niet verplicht de aanmelding te accepteren.
- 3.2 Bij een betalingsregeling wordt het **Afscheidsplan** actief na ontvangst van de eerste termijn. De **Klant** blijft verplicht de volledige koopsom van het **Afscheidsplan** te voldoen overeenkomstig de overeengekomen betalingsregeling.
- 3.3 Als de **Klant** overlijdt voordat de volledige koopsom is voldaan, blijft het volledige openstaande saldo verschuldigd. De **Opdrachtgever** dient dit bedrag volledig te voldoen voordat de **Dienstverlener** overgaat tot de uitvoering van de crematie.
- 3.4 Als overeengekomen termijnbetalingen niet tijdig worden voldaan, is de **Dienstverlener** gerechtigd passende maatregelen te nemen overeenkomstig deze algemene voorwaarden.
- 3.5 Al verrichte betalingen worden uitsluitend terugbetaald als dit uitdrukkelijk voortvloeit uit deze algemene voorwaarden of uit dwingendrechtelijke wetgeving.

Artikel 4 | service en diensten

- 4.1 Het **Afscheidsplan** omvat service en diensten zoals deze hierin uiteen zijn gezet. Diensten die niet expliciet worden vermeld, zijn niet inbegrepen.
- 4.2 De diensten van het **Afscheidsplan** worden uitsluitend uitgevoerd door de **Dienstverlener** of door de **Dienstverlener** aangewezen funeraire dienstverleners.
- 4.3 De **Dienstverlener** voert de crematie uitsluitend uit nadat alle op grond van het **Afscheidsplan** verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan.
- 4.4 Als de **Klant** heeft gekozen voor bezorging van de as, wordt deze uitsluitend aan de **Opdrachtgever** verstrekt of bezorgd, tenzij de **Dienstverlener** op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak anders dient te handelen.
- 4.5 Door het aanvragen van de informatiebrochure voor het **Afscheidsplan** verleent de aanvrager toestemming aan de **Dienstverlener** om per post, e-mail en telefonisch contact op te nemen ten behoeve van het verstrekken van informatie over het **Afscheidsplan** en overige diensten van de **Dienstverlener**. De aanvrager kan deze toestemming te allen tijde kosteloos intrekken.
- 4.6 De **Dienstverlener** verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van het **Afscheidsplan**, de **Dienstverlener** daartoe wettelijk verplicht is of de **Klant** hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

Artikel 5 | uitsluitingen en beperkingen

- 5.1 Het **Afscheidsplan** omvat uitsluitend de Diensten van het **Afscheidsplan** zoals omschreven in de overeenkomst, de informatiebrochure, de klantenbrochure en deze algemene voorwaarden. Alle diensten, werkzaamheden of kosten die daarin niet uitdrukkelijk zijn opgenomen, vallen buiten het **Afscheidsplan** en komen voor rekening van de *Klant* dan wel, na overlijden, de **Opdrachtgever**.
- 5.2 Het **Afscheidsplan** voorziet niet in kosten die verband houden met repatriëring vanuit het buitenland, bijzondere of aanvullende wensen van de **Klant** of **Opdrachtgever**, of andere diensten die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen.
- 5.3 De dienstverlening van de **Dienstverlener** is uitsluitend beschikbaar binnen Europees Nederland. Het **Afscheidsplan** is niet van toepassing op overlijden in of vervoer vanuit Bonaire, Sint-Eustatius, Saba, Aruba, Curaçao of Sint-Maarten.
- 5.4 Als de overledene zich bevindt op één van de Nederlandse Waddeneilanden, kan de **Dienstverlener** de overeengekomen dienstverlening uitvoeren. Eventuele kosten voor veerdiensten, vervoer van en naar de veerhaven, wachttijden, toeslagen of andere locatie gebonden kosten zijn niet inbegrepen in het **Afscheidsplan** en komen voor rekening van de **Opdrachtgever**.
- 5.5 Kosten die door derden in rekening worden gebracht en waarop de **Dienstverlener** geen invloed heeft, maken geen onderdeel uit van het **Afscheidsplan**, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Dergelijke kosten worden rechtstreeks door de betreffende derde aan de **Opdrachtgever** of **Nabestaanden** in rekening gebracht. De **Dienstverlener** schiet deze kosten niet voor en is hiervoor niet aansprakelijk.
- 5.6 Als de **Opdrachtgever** aanvullende diensten of afwijkende wensen verzoekt die geen onderdeel uitmaken van het **Afscheidsplan**, kunnen hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht. De **Dienstverlener** zal de **Opdrachtgever** hierover vooraf informeren, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

Artikel 6 | annulerings- en terugbetalingsbeleid

- 6.1 De **Klant** heeft het recht het **Afscheidsplan** binnen 30 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, mits nog geen diensten uit het **Afscheidsplan** zijn uitgevoerd. Al betaalde bedragen worden binnen tien werkdagen terugbetaald.
- 6.2 Na afloop van de wettelijke bedenktijd van 30 dagen bestaat bij beëindiging van het **Afscheidsplan** geen recht op restitutie van al betaalde bedragen, tenzij dwingendrechtelijke wetgeving anders voorschrijft.
- 6.3 Als de **Klant** overlijdt voordat de volledige koopsom van het **Afscheidsplan** is voldaan, blijft de betalingsverplichting zoals omschreven in artikel 3.3 onverminderd van kracht.
- 6.4 Slechts als het **Afscheidsplan** volledig is betaald, voert de **Dienstverlener** de overeengekomen diensten uit overeenkomstig het **Afscheidsplan**.
- 6.5 Indien twee opeenvolgende termijnbetalingen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn van 30 dagen na de vervaldatum zijn voldaan, en de eerder gemiste termijn niet alsnog volledig is ingehaald, is de **Dienstverlener** gerechtigd het **Afscheidsplan** te beëindigen. Al betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.

Artikel 7 | wijzigingen in het Afscheidsplan

- 7.1 Het **Afscheidsplan** dat de **Klant** afsluit, blijft ongewijzigd en omvat de diensten zoals vermeld bij aankoop. Eventuele toekomstige wijzigingen in het plan gelden uitsluitend voor nieuwe klanten en hebben geen invloed op het afgesloten **Afscheidsplan**. Alleen in uitzonderlijke gevallen, zoals wijzigingen in wet- en regelgeving of onvoorziene externe omstandigheden, kan een aanpassing noodzakelijk zijn. In dat geval zal de **Dienstverlener** de **Klant** hierover tijdig informeren en de **Klant** de mogelijkheid bieden om akkoord te gaan of het plan te beëindigen overeenkomstig deze algemene voorwaarden. Als de Klant ervoor kiest het Afscheidsplan om deze reden te beëindigen, vindt restitutie uitsluitend plaats indien dit voortvloeit uit deze algemene voorwaarden of uit dwingendrechtelijke wetgeving.

Artikel 8 | overdragen van het Afscheidsplan

- 8.1 Het **Afscheidsplan** is niet overdraagbaar en is alleen van toepassing op de benoemde **Klant**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen door de **Dienstverlener**.

Artikel 9 | geen opdrachtgever beschikbaar

- 9.1 Als na het overlijden van de **Klant** geen **Opdrachtgever** of andere bevoegde persoon beschikbaar is om de uitvoering van het **Afscheidsplan** op zich te nemen, handelt de **Dienstverlener** overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet op de lijkbezorging.
- 9.2 Als niemand voorziet in de lijkbezorging of bevoegd is opdracht te geven tot de uitvoering daarvan, is de **Dienstverlener** gerechtigd de bevoegde gemeente of burgemeester hiervan in kennis te stellen en de verdere afhandeling overeenkomstig de wettelijke bepalingen over te laten.
- 9.3 Als op het moment van overlijden nog een openstaand saldo bestaat, blijft artikel 3.3 onverminderd van toepassing.

Artikel 10 | privacy en gegevensbescherming

- 10.1 De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Door het indienen van het aanmeldformulier en het aangaan van de overeenkomst stemt de **Klant** in met de verwerking van persoonsgegevens zoals uiteengezet in het privacybeleid.

Artikel 11 | aansprakelijkheid

- 11.1 De **Dienstverlener** is slechts aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van het **Afscheidsplan**, voor zover niet het gevolg van een situatie van **Overmacht** als bedoeld in artikel 11.4.
- 11.2 De **Dienstverlener** is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of immateriële schade.
- 11.3 Voor zover wettelijk toegestaan, bedraagt de totale aansprakelijkheid van de Dienstverlener, ongeacht de rechtsgrond, nooit meer dan het totaalbedrag dat door de Klant voor het Afscheidsplan is betaald.
- 11.4 **Overmacht**: onder **Overmacht** wordt verstaan iedere omstandigheid die buiten de wil van de **Dienstverlener** ligt en die de nakoming van het **Afscheidsplan** geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend verhindert. Voorbeelden hiervan zijn (maar niet uitsluitend) natuurrampen, extreme weersomstandigheden, overstromingen, brand, epidemieën of pandemieën, oorlog, terrorisme, stakingen, werkonderbrekingen, overheidsmaatregelen, storingen in vervoers- of communicatiediensten en defecten bij toeleveranciers of andere derden van wie de **Dienstverlener** afhankelijk is.

- 11.5 In geval van **Overmacht** heeft de **Dienstverlener** het recht de uitvoering van het **Afscheidspan** op te schorten voor de duur van de **Overmachtssituatie** of, indien nakoming blijvend onmogelijk is, het **Afscheidspan** geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat de **Dienstverlener** gehouden is tot enige schadevergoeding.
- 11.6 De **Dienstverlener** zal de Klant of diens **Nabestaanden** zo spoedig mogelijk schriftelijk of per e-mail informeren als zich een **Overmachtssituatie** voordoet.

Artikel 12 | klachten

- 12.1 Klachten over de dienstverlening van de **Dienstverlener** kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend via contact@optocrematie.nl.
- 12.2 De behandeling van klachten vindt plaats overeenkomstig de door de **Dienstverlener** vastgestelde klachten- en geschillenregeling. De meest actuele versie hiervan is beschikbaar op www.optocrematie.nl.
- 12.3 Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de **Klant** de klacht voorleggen aan de Ombudsman Uitvaartwezen of, indien van toepassing, aan de bevoegde rechter.

Artikel 13 | toepasselijk recht

- 13.1 Op deze algemene voorwaarden en het **Afscheidspan** is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij dwingendrechtelijke wetgeving anders bepaalt.

Artikel 14 | wijziging van de algemene voorwaarden

- 14.1 De **Dienstverlener** is gerechtigd deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk te wijzigen, aan te vullen of te vervangen.
- 14.2 Wijzigingen treden in werking op de door de **Dienstverlener** vastgestelde ingangsdatum.
- 14.3 De meest recente versie van de algemene voorwaarden is steeds beschikbaar via www.optocrematie.nl.