

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Branche­garantie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst

uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

UitvaartCompact (onderdeel van PC Hooft Online BV)
Kabelweg 22, 1014 BB Amsterdam
Telefoonnummer: 0800 580 75 75 (24 uur, 7 dagen per week)
E-mailadres: info@uitvaartcompact.nl
KvK-nummer: 33258030
Btw-identificatienummer: 8029.28.067.B.01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

- dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
- De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
 - De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
 - Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

- Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoonst dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
- Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

- Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
- Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling.
Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;

- Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
- Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
- Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
- Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
- Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
- De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

- Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
- In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
- Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of

diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org (www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan

ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org
www.thuiswinkel.org
Horaplantssoen 20, 6717 LT Ede
Postbus 7001, 6710 CB Ede

Bijlage I

MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen

Aan: PC Hoofd Online
Kabelweg 22,
1014 BB Amsterdam
info@uitvaartcompact.nl

Ik deel u hierbij mede, dat ik onze overeenkomst betreffende de verrichting van: UitvaartCompact Basis Begrafenis* /
UitvaartCompact Basis Crematie* / UitvaartCompact Essentie Begrafenis* / UitvaartCompact Basis Crematie* herroep.

Deze is besteld op [datum bestelling UitvaartCompact]

- [Naam consument*]

- [Adres consument*]

[Handtekening consument*] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

Aanvullende Voorwaarden UitvaartCompact

Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden UitvaartCompact (onderdeel van PC Hooft Online) zijn aanvullende voorwaarden op de Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

Artikel 1. Definities

In de onderhavige algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

<i>UitvaartCompact:</i>	Online uitvaart met vast dienstenpakket. UitvaartCompact is onderdeel van PC Hooft Online B.V. Tevens is PC Hooft Online onderdeel van PC Hooft Groep. N.V.
<i>PC Hooft Online:</i>	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid PC Hooft Online B.V., gevestigd te Amsterdam, h.o.d.n. 'Uitvaart Compact'
<i>Opdrachtgever:</i>	De natuurlijke of rechtspersoon die diensten en leveringen met betrekking tot een UitvaartCompact uitvaart schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen en waarmee PC Hooft Online een Overeenkomst sluit of heeft gesloten.
<i>Overeenkomst:</i>	De tussen de Opdrachtgever en PC Hooft Online tot stand gekomen overeenkomst betreffende het uitvoeren van de uitvaart volgens de dienstverlening van UitvaartCompact Basis of UitvaartCompact Essentie.
<i>Depositofonds:</i>	Stichting PC Hooft Depositofonds, gevestigd aan de Kabelweg 22, 1014 BB Amsterdam, welke depositorekeningen van Depositorekeninghouders beheert.
<i>Depositorekeninghouder:</i>	De persoon die de depositorekening opent ten behoeve van de Deposant.
<i>Deposant:</i>	De door de Depositorekeninghouder aangewezen persoon voor wie gelden ingelegd worden ter dekking van de kosten van diens toekomstige uitvaart.
<i>PC Hooft Uitvaartverzorging:</i>	De besloten vennootschap PC Hooft Uitvaartverzorging B.V. (onderdeel van PC Hooft Groep), gevestigd aan de Kabelweg 22, 1014 BB Amsterdam.
<i>Regio:</i>	Gemeenten in Noordwest Nederland waarin PC Hooft Uitvaartverzorging (inclusief het dienstenpakket van UitvaartCompact) actief is. De lijst met gemeenten is opgenomen in artikel 12 van de polisvoorwaarden.

Artikel 2. Totstandkoming en ontbinding van de overeenkomst

- De Overeenkomst komt tot stand onder de voorwaarde dat Opdrachtgever op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst de leeftijd heeft van tenminste 18 jaar.
- De Overeenkomst komt direct tot stand, maar PC Hooft Online dient haar verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien uitsluitend na te komen onder de opschortende voorwaarde dat de overeengekomen prijs volledig is voldaan c.q. de betalingsverplichting is geborgd door een storting in het PC Hooft Depositofonds.
- PC Hooft Online Uitvaarten gaat de overeenkomst aan onder de presumpctie dat er sprake is van een natuurlijke dood of in het geval van een niet natuurlijke dood van; euthanasie, misdrijf, ongeval of zelfdoding. Indien dit niet het geval blijkt te zijn is PC Hooft Online gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder dat zij enige vergoeding aan opdrachtgever is verschuldigd.
- Indien sprake is van een Overeenkomst waarbij betaling plaats vindt van een uitvaart terzake een op dat moment nog niet overleden persoon heeft Opdrachtgever gedurende 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van

redenen te ontbinden via het modelformulier voor herroeping.

- Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een reeds overleden persoon, geldt dat Opdrachtgever er gezien de aard van de tot stand gekomen Overeenkomst mee instemt dat PC Hooft Online direct zal aanvangen met de uitvoering van de Overeenkomst. Dit brengt met zich mee dat de termijn van bedenkijd en ontbinding overeenkomstig artikel 46 d lid 1 boek 7 Burgerlijk Wetboek niet van toepassing is.
- De Overeenkomst met PC Hooft Online betreffende het vooraf regelen van een toekomstige uitvaart is onlosmakelijk verbonden met het voldoen van de betalingsverplichting, hetgeen de Opdrachtgever heeft gerealiseerd via een storting van het te betalen bedrag in PC Hooft Depositofonds. De overeenkomst gaat eerst in nadat voor het te betalen bedrag de storting heeft plaatsgevonden.

Artikel 3. Ter beschikking stelling van informatie en medewerking

- De Opdrachtgever dient PC Hooft Online tijdig alle voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal.
- Indien Opdrachtgever niet een verklaring van overlijden van de overledene zoals ter beschikking gesteld door de schouwarts, kan overhandigen zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort totdat Opdrachtgever wel de benodigde verklaring van overlijden aan PC Hooft Online ter beschikking heeft gesteld.
- PC Hooft Online kan communiceren door middel van telefoon, e-mail, internet en SMS. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij bereikbaar is via de voormelde communicatiemiddelen.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van UitvaartCompact bij overlijden van de persoon voor wie de uitvaart is geregeld via telefoonnummer 0800 - 580 75 75, zodat PC Hooft Online de uitvaart kan uitvoeren. Indien Opdrachtgever de uitvaart voor zichzelf heeft geregeld, dient de door hem aangewezen contactpersoon UitvaartCompact direct telefonisch op de hoogte te stellen van het overlijden van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het informeren van zijn contactpersoon hierover. Indien UitvaartCompact niet tijdig op de hoogte is gesteld van het overlijden en de overledene zich langer dan 24 uur in een instelling bevindt, kan de instelling hiervoor verblijfskosten in rekening brengen. Deze kosten worden doorberekend aan Opdrachtgever.
- De Opdrachtgever dient bij het eerste contact met vertegenwoordigers van PC Hooft Online:
 - zich kunnen te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs;
 - de verklaring van overlijden van de overledene zoals ter beschikking gesteld door de schouwarts aan PC Hooft Online te overhandigen;
 - De kleding waarin de overledene dient te worden opgebaard te overhandigen aan PC Hooft Online. Andere bezittingen zoals een bril en/of sierraden worden door de vertegenwoordigers van PC Hooft Online niet aangenomen.
- PC Hooft Online voert de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen.
- Door het geven van de opdracht tot het verzorgen van de uitvaart wordt een volmacht verstrekt waarin PC Hooft Online gemachtigd is alle handelingen te verrichten welke noodzakelijk zijn voor de nakoming van de Overeenkomst.
- PC Hooft Online heeft het recht (delen van) de Overeenkomst door derden te laten uitvoeren.

Aanvullende Voorwaarden UitvaartCompact

Artikel 5. Levertijden en termijnen

- 5.1 PC Hooft Online is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, indien en zolang Opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen jegens PC Hooft Online.
- 5.2 Indien binnen zes maanden door de Opdrachtgever geen opvolging is gegeven aan de gekozen asbestemming, is PC Hooft Online gerechtigd opdracht te geven aan het crematorium om de as te verstrooien.

Artikel 6. Prijs en betaling

- 6.1 Indien er sprake is van een Overeenkomst terzake een op moment van totstandkoming van de overeenkomst overleden persoon dient betaling van de overeengekomen prijs, plaats te vinden op de bankrekening van PC Hooft Online.
- 6.2 Indien er sprake is van een overeenkomst terzake van een op het moment van totstandkoming van de overeenkomst nog niet overleden persoon:
 - zal de Opdrachtgever ter meerdere zekerheid van PC Hooft Online een betaling doen ter grootte van de prijs van de uitvaartdienstverlening op het moment van totstandkoming van de overeenkomst welke op een spaardeposito bij Stichting PC Hooft Depositofonds wordt gestort.
- 6.3 De prijs van de door PC Hooft Online uit te voeren begrafenis of crematie zal ieder jaar worden verhoogd op basis van de stijging van de voor het uitvoeren van de begrafenis of crematie te maken kosten. Indien deze prijs na voornoemde prijsstijging hoger is dan het bij het depositofonds gehouden tegoed van Opdrachtgever dient de Opdrachtgever binnen 30 dagen nadat hij hiertoe is verzocht het verschil tussen het tegoed en de prijs van de door PC Hooft Online uit te voeren begrafenis of crematie te storten op zijn depositorekening
- 6.4 Ten aanzien van het door de Opdrachtgever gehouden uitvaartdeposito bij de Stichting PC Hooft Depositofonds zijn de depositovooraarden van de Stichting PC Hooft Depositofonds van toepassing.
- 6.5 Stichting PC Hooft Depositofonds zal het bij haar gestorte bedrag aan PC Hooft Online betalen indien PC Hooft Online melding heeft gemaakt aan PC Hooft Depositofonds dat zij aan haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

Artikel 7. Bescherming persoonsgegevens

- 7.1 PC Hooft Online verzamelt, gebruikt en verzendt de persoonsgegevens die betrekking hebben op de Opdrachtgever of de door Opdrachtgever aangemelde overledene met als doel de Overeenkomst op een adequate manier uit te voeren en om de noodzakelijke wettelijke formaliteiten te kunnen verzorgen. Dit in overeenstemming met de WBP (wet bescherming persoonsgegevens)
- 7.2 PC Hooft Online zal de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde persoonsgegevens en/of e-mailadressen uitsluitend intern gebruiken en alleen aan derden verstrekken indien dat voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is.
- 7.3 De websites van PC Hooft Online kunnen hyperlinks bevatten naar websites van andere partijen. Ook is het mogelijk dat websites van andere partijen hyperlinks bevatten naar de websites van PC Hooft Online. PC Hooft Online is niet verantwoordelijk voor het privacybeleid van de websites van die andere partijen en het gebruik van cookies op die websites.

Artikel 8 - Aansprakelijkheid En Vrijwaring

- 8.1 PC Hooft Online zal bij zijn werkzaamheden de zorg van de Opdrachtnemer in acht nemen.
- 8.2 PC Hooft Online is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke tezamen met de overledene aan PC Hooft Online zijn overgedragen.
- 8.3 PC Hooft Online is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is

van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

- 8.4 Indien PC Hooft Online wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor hij niet aansprakelijk is, zal de Opdrachtgever PC Hooft Online vrijwaren en schadeloos stellen.
- 8.5 PC Hooft Online is onverminderd het bepaalde in lid 2 en 3 van dit artikel slechts aansprakelijk voor schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van PC Hooft Online zelf. Indien PC Hooft Online aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking voor die schade waartegen PC Hooft Online verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.
- 8.6 Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van PC Hooft Online indien deze hem of zijn Toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.

Artikel 9 - Klachten

- 11.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de Opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij PC Hooft ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

Artikel 10. Geschillen en toepasselijk recht

- 11.1 Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 11.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 11. Wijzigingen

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel waaronder Opdrachtnemer ressorteert en te raadplegen op de websites van PC Hooft Online.

Artikel 12. Gemeenten dienstverlening uitvaartcompact

De gemeenten waar het dienstenpakket van UitvaartCompact wordt aangeboden zijn:

Aalsmeer	Heemsker	Papendrecht
Alblasserdam	Heemstede	Pijnacker-Nootdorp
Albrandswaard	Heerhugowaard	Purmerend
Alkmaar	Heiloo	Ridderkerk
Almere	Hellevoetsluis	Rijnwoude
Alphen aan den Rijn	Hendrik-Ido-Ambacht	Rijswijk
Amersfoort	Hillegom	Rotterdam
Amstelveen	Hilversum	Schagen
Amsterdam	Hoorn	Schermer
Anna Paulowna	Houten	Schiedam
Baarn	Huizen	Schoonhoven
Barendrecht	IJsselstein	's-Gravenhage
Beemster	Kaag en Braassem	Sliedrecht
Bergambacht	Katwijk	Soest
Bergen (NH.)	Koggenland	Spijkernisse
Bernisse	Korendijk	Stede Broec
Beverwijk	Krimpen aan den IJssel	Stichtse Vecht
Binnenmaas	Landsmeer	Strijen
Blaricum	Langedijk	Teylingen

Aanvullende Voorwaarden UitvaartCompact

Bloemendaal	Lansingerland	Uitgeest
Bodegraven-Reeuwijk	Laren	Uithoorn
Boskoop	Leerdam	Utrecht
Brielle	Leiden	Velsen
Bunnik	Leiderdorp	Vianen
Bunschoten	Leidschendam-Voorburg	Vlaardingen
Bussum	Lelystad	Vlist
Capelle aan den IJssel	Liesveld	Voorschoten
Castricum	Lisse	Waddinxveen
Cromstrijen	Lopik	Wassenaar
De Bilt	Maassluis	Waterland
De Ronde Venen	Medemblik	Weesp
Delft	Midden-Delfland	Westland
Den Helder	Montfoort	Westvoorne
Diemen	Muiden	Wieringen
Dordrecht	Naarden	Wieringermeer
Drechterland	Nederlek	Wijdmeren
Dronten	Niedorp	Woerden
Edam-Volendam	Nieuwegein	Wormerland
Eemnes	Nieuwkoop	Zaanstad
Enkhuizen	Nieuw-Lekkerland	Zandvoort
Giessenlanden	Noordwijk	Zederik
Gorinchem	Noordwijkerhout	Zeevang
Gouda	Oegstgeest	Zeewolde
Graafstroom	Oostzaan	Zeist
Graft-De Rijk	Opmeer	Zijpe
Haarlem	Oud-Beijerland	Zoetermeer
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	Ouder-Amstel	Zoeterwoude
Haarlemmermeer	Ouderkerk	Zuidplas
Hardinxveld-Giessendam	Oudewater	Zwijndrecht
Harenkarspel		

Dienstverlening UitvaartCompact

UitvaartCompact Basis

Het UitvaartCompact Basis-pakket voor een crematie of begrafenis omvat alle diensten voor een eenvoudige uitvaart zonder opbaring en afscheidsmoment.

Crematie

In het geval van een crematie kan ervoor gekozen worden om de as te laten verstrooien of om de as in een asurn op te halen bij het crematorium.

Het is de opdrachtgever en/of nabestaanden niet toegestaan bij de crematie aanwezig te zijn. De crematie vindt plaats in een crematorium van PC Hooft.

Begrafenis

Een begrafenis vindt plaats in een algemeen graf op een begraafplaats van PC Hooft. Dit is een graf waarin meerdere mensen begraven worden voor de duur van tien jaar. Vier dragers en een medewerker van de begraafplaats begeleiden de kist op een rijdende baar naar het graf waar een moment stilte wordt gehouden. Er is geen mogelijkheid voor nabestaanden om hierbij aanwezig te zijn. UitvaartCompact zorgt voor een eenvoudig gedenkteken op het graf met daarop de naam van de overledene, geboortedatum en overlijdensdatum.

Dienstverlening van UitvaartCompact Basis

Compact Basis omvat:

- Melden van overlijden
- Overbrengen van de overledene
- Verzorgen en kleden
- Standaard kist
- Aangifte bij burgerlijke stand
- Crematie of begrafenis
- Asbestemming bij crematie
- Graf en gedenkteken bij een begrafenis
- Service digitale rouwkaart

UitvaartCompact Essentie

Met het UitvaartCompact Essentie-pakket voor een crematie of begrafenis krijgt u niet enkel de basisdiensten voor een eenvoudige uitvaart. Ook zit hier een opbaring en afscheidsmoment bij. Thuis of op één van onze uitvaartlocaties.

Crematie

In het geval van een crematie kan ervoor gekozen worden om de as te laten verstrooien of om de as in een asurn op te halen bij het crematorium.

Het is de opdrachtgever en/of nabestaanden niet toegestaan bij de crematie aanwezig te zijn. De crematie vindt plaats in een crematorium van PC Hooft.

Begrafenis

Een begrafenis vindt plaats in een algemeen graf. Dit is een graf waarin meerdere mensen begraven worden voor de duur van tien jaar. Er is geen aulaplechtigheid op de begraafplaats. De opdrachtgever wordt in kennis gesteld van de datum van de begrafenis. Bij een begrafenis wordt de kist door vier dragers en een medewerker van de begraafplaats op een rijdende baar vanaf een uitvaartcentrum op de begraafplaats naar het graf begeleid waar een moment stilte wordt gehouden. Nabestaanden kunnen de begrafenis bijwonen, maar er is geen gelegenheid tot een grafrede. De nabestaanden volgen dan de kist (lopend) vanaf het uitvaartcentrum naar het graf. UitvaartCompact zorgt voor een eenvoudig gedenkteken op het graf met daarop de naam van de overledene, geboortedatum en overlijdensdatum.

Afscheidnemen

Afscheidnemen vindt plaats in een woonhuis of in een Uitvaartcentrum van PC Hooft: In het Uitvaartcentrum heeft u één uur voor het afscheidnemen. Deze tijd kunt u zelf, geheel naar eigen inzicht invulling geven. Indien u langer gebruik maakt van het Uitvaartcentrum is PC Hooft Online gerechtigd hier een extra vergoeding voor te vragen in de vorm van een tarief tijdsoverschrijding.

Dienstverlening van Compact Essentie

Compact Essentie omvat:

- Melden van overlijden
- Overbrengen van de overledene
- Verzorgen en kleden
- Standaard kist
- Aangifte bij burgerlijke stand
- Afscheid nemen
- Crematie of begrafenis
- Bloemversiering
- Asbestemming bij crematie
- Graf en gedenkteken bij een begrafenis
- Service digitale rouwkaart