BESTELBON – GDPR – ALGEMENE VOORWAARDEN

**VOORAFGAAND**

* Het gebruik van een bestelbon is bijzonder nuttig en steeds aan te raden. Het levert het bewijs dat de besteller/opdrachtgever zelf gehouden is tot betaling van de begrafeniskosten, ongeacht zijn of haar hoedanigheid en dus ook wanneer hij/zij de nalatenschap zou verwerpen of poogt door te verwijzen naar andere familieleden of een notaris belast met de vereffening van de nalatenschap. Het levert tevens een bewijs op dat U aan Uw informatieverplichting als handelaar heeft voldaan.
* Het gebruik van een bestelbon is verplicht wanneer U een voorschot van de klant ontvangt.
* Ook in het kader van de GDPR biedt de bestelbon U een uitweg om aan te tonen dat U de toestemming bekwam voor een verwerking van persoonsgegevens.
* Hierna wordt een overzicht gegeven van hoe de voor- en achterzijde van een bestelbon er idealiter kunnen uitzien.

**DE VOORZIJDE**

De voorzijde van de bestelbon dient de volgende gegevens te bevatten:

* Gegevens van de uitvaartondernemer (naam, adres, ondernemingsnummer, naam en voornaam van de zaakvoerder/bestuurder indien de uitvaartonderneming een vennootschap is)
* Gegevens van de besteller(s) (naam, voornaam, adres)
* Gegevens m.b.t. de overledene (naam, voornaam, adres, datum van overlijden)
* Omschrijving van wat besteld wordt, met telkenmale vermelding van de prijs verbonden aan het product/de dienst en met vermelding of die prijs al dan niet inclusief BTW is.
* De volgende clausules:

“Door ondertekening van deze bestelbon aanvaardt de opdrachtgever uitdrukkelijk de algemene voorwaarden die op de keerzijde van deze bestelbon zijn afgedrukt, welke hij heeft gelezen en behoorlijk kent.”

“De ondertekening van deze bestelbon is in hoofde van de opdrachtgever niet te aanzien als een daad van aanvaarding van de nalatenschap.”

* De handtekening van de besteller(s), voorafgegaan door de handgeschreven vermelding “gelezen en goedgekeurd”.

In het kader van de GDPR, dient voor elke verwerking van persoonsgegevens een toestemming te zijn. “Persoonsgegevens” zijn alle gegevens waarmee een natuurlijk persoon kan geïdentificeerd worden (naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mail, …). “Verwerking” van persoonsgegevens omvat elke bewerking die met die gegevens gebeurt, zoals verzamelen, bewaren, gebruiken, wijzigen, meedelen, …

Concreet: wanneer U klantengegevens verzamelt, gebruikt of doorgeeft aan een leverancier, een verzekeraar, een krant, etc., dan dient U daarvoor over een toestemming te beschikken.

Hetzelfde wanneer U bv. rouwbrieven op Uw website plaatst en de mogelijkheid biedt om online te condoleren.

Voor dergelijke zaken zou U een volgende clausule op Uw bestelbon kunnen plaatsen:

“*De opdrachtgever verleent toestemming aan de uitvaartondernemer om zijn persoonsgegevens zoals vermeld op de bestelbon, mee te delen aan derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht. Na uitvoering van de opdracht zullen, behoudens andersluidend akkoord, hoe dan ook geen persoonsgegevens meer meegedeeld worden.”*

*“De opdrachtgever verleent toestemming aan de uitvaartondernemer om de rouwbrief die in het kader van de opdracht wordt opgemaakt, online te publiceren op … (adres site) met/zonder mogelijkheid tot online condoleren. De publicatie zal een einde nemen op … (termijn).”*

Andere of meer uitgebreide clausules, in functie van de verwerking die U als ondernemer specifiek doet, kunnen nodig zijn. Dit kan voor elke ondernemer verschillen naar gelang de dienstverlening die wordt aangeboden en zal m.a.w. maatwerk zijn.

Dit staat los van de andere verplichtingen in het kader van de GDPR-regelgeving, zoals de opmaak van een verwerkingsregister, de verplichting om gegevens niet langer te bewaren dan noodzakelijk, het toestaan van een recht op inzage van de persoonsgegevens, het toestaan van het recht om persoonsgegevens te wissen, de verplichting om persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk te bewaren, etc. Meer informatie hierover vindt U op het professioneel luik van [www.uitvaartunie.vlaanderen](http://www.uitvaartunie.vlaanderen).

**DE ACHTERZIJDE**

Op de achterzijde van Uw bestelbon kan U Uw algemene voorwaarden vermelden. Deze dienen identiek te zijn aan de algemene voorwaarden die U vermeldt op Uw factuur.

Hierna een model van algemene voorwaarden voor de uitvaartondernemers:

1. *Eens aanvaard door de besteller primeren deze algemene voorwaarden. Aanvaarding blijkt uit ondertekening van de bestelbon.*
2. *Facturen voor levering van goederen, prestaties en voorgeschoten kosten worden aan de besteller aangerekend volgens de bestelling door deze laatste bij de uitvaartondernemer geplaatst. Er wordt uitdrukkelijk voorbehoud gemaakt voor de door de besteller geplaatste bestellingen na opmaak van de bestelbon, voor alle bijkomende kosten betaald door de uitvaartondernemer in opdracht van de besteller alsook voor wijziging van de bestelling in functie van de laatste wilsbeschikking van de overledene.*
3. *Klachten betreffende geleverde goederen en/of prestaties dienen te geschieden bij aangetekend schrijven binnen de 21 dagen na de levering of prestatie. Na deze termijn zal geen enkele klacht nog aanvaard kunnen worden.*
4. *Alle bestellingen worden door de besteller geplaatst in eigen naam, met uitsluiting van zaakwaarneming en met sterkmaking van de besteller voor de erfgenamen. Daarenboven wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de besteller solidair borg staat voor betaling van de facturen van de uitvaartondernemer door de erfgenamen.*
5. *Alle facturen zijn contant betaalbaar binnen de 15 dagen na factuurdatum ter zetel van de uitvaartondernemer. Niet-betaling op de vervaldag, brengt van rechtswege, automatisch en zonder ingebrekestelling een intrest van 10% per jaar mee. Bovendien zal het factuurbedrag uit hoofde van onherroepelijk schadebeding verhoogd worden met 10% van het factuurbedrag met een minimum van € 25. De besteller heeft in gebeurlijk geval recht op een gelijkwaardige vergoeding ten laste van de uitvaartondernemer die in gebreke zou blijven zijn verbintenissen na te komen.*
6. *Bij eenzijdige verbreking van de overeenkomst door de besteller of in geval van gerechtelijke ontbinding lastens de besteller, zal de besteller gehouden tot het betalen van een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 20% van de totale prijs van de bestelling, met een minimum van 500,00 EUR en dit bovenop de betaling van de reeds geleverde goederen en prestaties of reeds voorgeschoten kosten. De besteller heeft in gebeurlijk geval recht op een gelijkwaardige vergoeding te betalen door de uitvaartondernemer in geval de overeenkomst door deze laatste wordt verbroken of in zijn nadeel gerechtelijk wordt ontbonden.*
7. *Partijen erkennen dat de overeenkomst onmiddellijk wordt beëindigd in geval de overledene bij laatste wilsbeschikking een andere uitvaartondernemer heeft aangeduid. In dat geval zal de besteller aan de uitvaartondernemer vergoeding verschuldigd zijn voor alle reeds geleverde goederen en prestaties en de reeds voorgeschoten kosten.*
8. *De uitvaartondernemer zal niet aansprakelijk kunnen gesteld worden voor de gevolgen van een lichte en/of gewone fout van zijnentwege en/of van zijn aangestelde(n). Hij is enkel aansprakelijk in geval van zware fout/opzet, in welk geval zijn aansprakelijkheid in elk geval beperkt is tot een bedrag van 750,00 EUR. De uitvaartondernemer is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, waaronder economisch verlies, gevolgschade of immateriële schade, evenmin voor schade veroorzaakt door een vreemde oorzaak, overmacht of diefstal.*
9. *Alle rechtsvorderingen met betrekking tot de bestelling kunnen naar keuze van de eiser gebracht worden voor de rechter van de woonplaats van de verweerder of een van de verweerders, of voor de rechter van de plaats waar de verbintenis ten grondslag van die rechtsvordering diende te worden uitgevoerd. Alle geschillen met betrekking tot de bestelling worden beheerst door het Belgisch recht.*
10. *Zo de uitvaart thuis bij de opdrachtgever of op een andere plaats buiten de onderneming wordt besteld, heeft de opdrachtgever gedurende 14 dagen het recht om de bestelling van de uitvaart te herroepen, en dit zonder opgave van redenen en zonder andere kosten dan de wettelijk voorziene kosten. De termijn van 14 dagen gaat in de dag nadat de overeenkomst om de uitvaart te verzorgen werd afgesloten, i.e. de dag na de ondertekening van de bestelbon. De opdrachtgever voert het herroepingsrecht desgevallend uit middels het modelformulier dat de wet voorziet of middels een ondubbelzinnige verklaring van de opdrachtgever. De opdrachtgever erkent een exemplaar van bedoeld modelformulier te hebben ontvangen of op de vindplaats ervan te zijn gewezen, zijnde* [*https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf*](https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf)
11. *Indien enige bepaling (of een deel daarvan) van deze voorwaarden niet-afdwingbaar, nietig of strijdig meteen bepaling van dwingend recht zou zijn, blijven de andere (delen van) bepalingen onverminderd gelden.*