

NATUURSTEEN GRAFWERK SPECIALISTEN

GEDRAGSCODE VOOR GOEDE ZAKELIJKE PRAKTIJKEN Ref1. 2010 21.1.2010

Het vestigen en handhaven van het publiek vertrouwen in de vaardigheid, eerlijkheid en integriteit van grafsteenhouwers is van het allergrootste belang voor het toekomstig succes van de branche. Speciale verantwoordelijkheid op het vlak van medeleven, waardigheid en betrouwbaarheid rust op het beroep als gevolg van mogelijke emoties waaronder potentiële klanten gebukt kunnen gaan als onderdeel van het aanvaarden van het verlies van iemand die hen dierbaar is.

Dientengevolge hebben de Natuursteen Grafwerk Specialisten een gedragscode voor goede zakelijke praktijken opgesteld. Door de gedragscode weet het publiek dat zij bij de steenhouders die de gedragscode onderschrijven dé beoefenaars van het vak aantreffen. Die steenhouders zullen zich oprecht inzetten voor de bescherming van de belangen van het publiek.

DEFINITIES

In de Gedragscode voor Goede Zakelijke praktijken zijn onderstaande termen als volgt gedefinieerd:

- Klant: Enige natuurlijke- of rechtspersoon die koopt, probeert te kopen of informatie verzoekt betreffende de koop van een gedenksteen of aanverwante service.
- Firma: Een individu, vennootschap of onderneming, inclusief de werknemers daarvan, welke deze gedragscode voor Goed Zakendoen onderschrijft.
- Product: Enige gedenksteen, aanverwant artikel of aanverwante service die door de firma aan de klant wordt aangeboden.
- Garantie: Enige geschreven of mondelinge verklaring gedaan door de firma betreffende de hoedanigheid van hun producten of diensten en de wijze waarop de firma een oplossing biedt in het geval zich een probleem voordoet.

DE GEDRAGSCODE

1. Vertrouwen

De firma mag ten alle tijde het door de klant gestelde vertrouwen niet beschamen en mag niets doen dat het beroep van grafsteenhouwers in diskrediet brengt.

2. Werving

Alle werving van of onderhandelingen met klanten moet met de uiterste discretie en fatsoen worden ondernomen. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijke emoties die de klant zou kunnen ervaren.

3. Adverteren

Het voorlichtingsmateriaal dat door de firma wordt gebruikt moet binnen de perken blijven van goede smaak, ethische overwegingen, oprechtheid en volledige openheid, zoals vereist door deze Gedragscode voor Goede Zakelijke Praktijken.

4. Inspectie van het product

De firma moet de klant voldoende gelegenheid geven om het product, een voorbeeld hiervan of een monster van het materiaal te inspecteren.

5. Maatstaven voor kwaliteit en vakmanschap

Maatstaven voor kwaliteit en vakmanschap moeten in overeenstemming zijn met het voorbeeld of monster dat getoond is. Dit geldt ook voor verklaringen die voor de verkoop zijn gedaan over de variaties waaraan natuursteen producten onderhevig kunnen zijn.

6. Ervaring

De firma mag alleen die producten en/of diensten verkopen en die garanties bieden die binnen zijn/haar? vermogen ligt. Indien de eisen van de klant buiten dit vermogen vallen, dan moet de firma, in overleg met de klant, overwegen of de noodzakelijke bekwaamheden of diensten door anderen in de grafwerk branche geleverd dienen te worden.

7. Reglementen

De firma moet ervoor zorgen dat het eindproduct aan alle reglementen of vereisten voldoet, die door de betrokken begraafplaats of autoriteiten van een kerkhof zijn vastgelegd. Waar deze niet voldoen aan de veiligheidsstandaarden, zoals die zijn uitgezet in het reglement van werkuitvoering van de Vereniging, dan moet de klant hiervan op de hoogte worden gesteld.

8. Valse voorlichting

De firma mag geen valse voorlichting geven of overdrijven over de specifieke kwaliteit van enige van hun diensten of producten.

9. Prijsbepaling

- a. De firma moet eerlijke prijzen handhaven voor zijn producten en diensten.
- b. De firma moet, op verzoek, schriftelijk afzonderlijke prijzen afgeven voor elk product of elke dienst die wordt geboden.
- c. Alle prijzen die aan het publiek worden opgegeven dienen inclusief BTW te zijn.

10. Contract

- a. Het contract tussen de firma en de klant moet duidelijk en nauwkeurig de specifieke voorwaarden omschrijven, die door beide partijen zijn overeengekomen. Het moet een nauwkeurige beschrijving van product of dienst omvatten, het totale bedrag, de betalingsvoorwaarden, de omvang van enige garantie en de bepalingen voor contractbreuk.
- b. Voorwaardelijke Clausules: De firma mag in haar contract geen enkele voorwaarde stellen, die van de klant eist enige aanverwante producten en/of diensten te kopen zonder dat de klant daar specifiek in heeft toegestemd.
- c. Verwijderen van grafmonumenten: Wanneer een firma de opdracht heeft gekregen om een gedenksteen te verwijderen van een begraafplaats, om bijzetting mogelijk te maken, te vervoeren naar hun vestiging, maar er verder nog werk wordt uitgevoerd en de klant daarna alsnog een andere grafsteenhouwer opdracht geeft om dat werk uit te voeren, dan moet de gedenksteen, nadat de door het NGS lid gemaakte kosten zijn voldaan, zonder belemmering worden overgedragen.

11. Vereiste zorg en aandacht

De firma moet de nodige zorg en aandacht geven aan de veiligheid en het welzijn van derden op hun werkterrein. Wanneer de firma op het terrein van anderen werkt, dient zij de nodige zorg te dragen voor de bescherming van dat eigendom.

GEDRAGSCODE VOOR GOEDE ZAKELIJKE PRAKTIJKEN - AANHANGSEL I

RICHTLIJNEN

- a. ADVERTEREN (Clausule 3): deze alinea is bedoeld om te verzekeren dat alle aanbiedingen ondubbelzinnig zijn en niet misleidend.

Wanneer er naar een product verwezen wordt, dan moet de aanbieding duidelijk de aard van het product omschrijven. Bijvoorbeeld voor een grafteken: het model, het materiaal en de afwerking.

Wanneer er prijzen worden genoemd, dan moet daar:

- BTW bij inbegrepen zijn
- bij vermeld worden of de letters bij de prijs zijn in- begrepen en zo ja, hoeveel letters

Wanneer een advertentie, zowel een prijs als afbeelding bevat, dan moet de prijs slaan op het product dat wordt afgebeeld.

Als er enige kosten zijn die niet in de prijs van het product zijn ingecalculeerd dan moet dit duidelijk vermeld worden. Voorbeeld: kosten voor installeren of afleveren van de gedenksteen.

Alle beweringen die in de aanbiedingen worden gedaan moeten ook waargemaakt kunnen worden.

- b. INSPECTIE VAN HET PRODUCT (clausule 4): Deze clausule is bedoeld om de mogelijkheid te verkleinen dat er zich een verschil van mening voor zal doen tussen de firma en de klant betreffende de aard van het gekochte product.

In deze clausule (clausule 4) van de gedragscode wordt als "voldoende gelegenheid" een minimum periode van zeven dagen beschouwd, gerekend vanaf de datum waarop het contract is getekend.

Waar dat mogelijk is moet aan de klant het eigenlijke product worden getoond, dat gekocht wordt. Wanneer het product niet beschikbaar is voor een inspectie door de klant, dan moet de klant een dergelijk product of een monster van het materiaal getoond worden, waarvan het product wordt gemaakt.

Als de firma niet in staat is de klant tijdens de verkoop in de gelegenheid te stellen om het product, of een gelijkwaardig product of een monster van het materiaal waar het product van gemaakt wordt, te inspecteren, dan moet de klant een minimum periode geboden worden waarin hij deze inspectie kan doen, voordat het contract van kracht wordt.

Alle natuurlijke materialen zijn onderhevig aan de inherente variaties van aard. Wanneer deze variatie het algehele aanzien van het materiaal aanzienlijk zou

kunnen veranderen, dan moet dit tijdens de verkoop aan de klant duidelijk worden gemaakt.

Men doet er goed aan de klant de gelegenheid te geven om het product te bekijken, voordat er enig werk aan wordt verricht en het product "specifiek" voor die bepaalde klant maakt.

- c. **MAATSTAVEN VOOR KWALITEIT EN VAKMANSCHAP (Clausule 5):**
Enig materiaal dat hergebruikt wordt, moet tot een 'als nieuw' conditie worden teruggebracht.
- d. **GARANTIE (Clausule 11):** De aanbeveling wordt gedaan dat geen enkele garantie voor een langere periode dan vijftwintig jaar zal gelden.

GEDRAGSCODE VOOR GOEDE ZAKELIJKE PRAKTIJKEN - AANHANGSEL II

OVEREENKOMST BETREFFENDE DE CODE VOOR GOEDE ZAKELIJKE PRAKTIJKEN

Als leden van de Natuursteen Grafwerk Specialisten komen wij overeen om ons aan de volgende principes, die de basis vormen voor de Code voor Goede Zakelijke Praktijken, te houden:

- het vertrouwen van onze klanten ten allen tijden te handhaven.
- onze zaken zo te besturen, dat ieder contract dat we sluiten ook kan worden uitgevoerd.
- te verzekeren dat de kwaliteit van onze producten, diensten en garanties in de lijn zijn met wat we onze klant hebben beloofd.
- eerlijke prijzen te handhaven voor onze goederen en diensten.
- ervoor zorgen dat onze aanbiedingen van goede smaak getuigen en niet misleidend zijn.
- op de hoogte te blijven van alles wat de branche betreft, zoals begraafplaatsreglementen en technieken en diensten binnen de branche. In staat zijn onze klanten overeenkomstig te adviseren.
- ons nooit opzettelijk zo te gedragen dat we onze eigen professionele status of die van onze vereniging benadelen.

Wij komen verder overeen:

- ons te houden aan de Zakelijke Code van onze Vereniging.
- ons te houden aan de uitspraken van een onafhankelijke Bemiddelings- en Arbitragecommissie welke door de Natuursteen Grafwerk Specialisten wordt aangesteld om mogelijke geschillen tussen leden en klanten te beslechten.

GEDRAGSCODE VOOR GOEDE ZAKELIJKE PRAKTIJKEN - AANHANGSEL III

MODEL VERKOOPVOORWAARDEN

1. Interpretatie

Onder de verkoopvoorwaarden betekent:

- Koper: de persoon of de onderneming die een prijsopgave van de verkoper aanvaardt voor goederen, of wiens opdracht voor goederen door de verkoper wordt geaccepteerd.
- Verkoper: de firma of grafsteenhouwer die in de opdracht wordt genoemd.
- Goederen: het grafmonument beschreven in de opdracht en enig werk (inclusief inscripties) dat uitgevoerd moet worden om een dergelijk grafmonument klaar te maken.
- Opdracht: Enige prijsopgave van de verkoper, die wordt aanvaardt door een koper, of enige opdracht, die door de koper wordt gegeven en die aanvaardt wordt door de verkoper.
- Monument: Elke steen of ander materiaal waaraan werk is uitgevoerd door de verkoper.

2. Materialen

Natuurlijk gewonnen materialen kunnen van kleur en aard verschillen. Alle goederen worden verkocht als zijnde onderhevig aan deze variaties en men kan niet garanderen dat ze identiek zullen zijn aan het monster dat is getoond.

3. Details

De koper moet alle details van de opdracht en de bewoordingen daarin van de inscriptie nauwkeurig nakijken. Men moet vooral attent zijn op de spelling van namen en de juistheid van data. Een fout moet gemeld en schriftelijk bevestigd worden aan de verkoper, binnen zeven dagen na aanvaarden van de opdracht. De verkoper kan anders geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor fouten in de inscriptie op goederen die aan de voorwaarden van een opdracht voldoen.

4. Gereed product

De verkoper zal proberen de goederen af te leveren of (als dit van toepassing is) de goederen klaar te hebben om door de koper afgehaald te worden binnen de tijd die is vastgelegd in de opdracht. Als het uitvoeren van enig werk wordt opgehouden door stakingen, buitensluitingen, ongevallen, weersomstandigheden, het niet afleveren van materialen aan de verkoper of een andere farce majeure, dan zal een redelijk uitstel in de tijd worden toegestaan.

Tijd zal geen bepalende factor in het contract zijn, tenzij hierin door de verkoper uitdrukkelijk en schriftelijk is toegestemd.

5. Eigendomsrecht

Het eigendomsrecht over de goederen blijft bij de verkoper berusten en zal niet overgaan op de koper tot de verkoper in contant geld of door een overboeking volledige betaling voor de prijs van de goederen ontvangen heeft.

6. Betaling

Wanneer er een aanbetaling in de opdracht wordt gevraagd, moet deze door de koper aan de verkoper betaald worden wanneer de opdracht wordt aanvaard. Totdat deze betaling is verricht, is de verkoper niet verplicht om met enig werk te beginnen. Enige datum die is vastgesteld voor het uitvoeren van de opdracht kan worden uitgesteld, overeenkomstig de periode van het uit- blijven van betaling.

7. Leges, onderhoudskosten en BTW

Leges betaalbaar aan de autoriteiten van de begraafplaats of kerkhof zijn voor de verantwoordelijkheid van de koper, maar mogen door de verkoper (vooruit) betaald worden en aan de rekening worden toegevoegd. De koper moet dergelijke kosten aan de verkoper binnen zeven dagen na verzoek om betaling, nadat de verkoper de koper te goede trouw op de hoogte heeft gesteld van dergelijke kosten, welke zich voordoen na het op de hoogte stellen, maar vóór enige verhoging van dergelijke kosten tot de datum van installatie van de goederen.

BTW moet betaald worden tegen het tarief dat van toepassing is op de factuurdatum, wanneer de goederen al afgeleverd / geïnstalleerd zijn, of op de datum van betaling van de factuur, wanneer de goederen nog afgeleverd en/of geïnstalleerd moeten worden.

Ondertekend: _____

Namens: _____

die lid is van Natuursteen Grafwerk Specialisten.

Getuige: _____ Landelijk Voorzitter