

Algemene voorwaarden en bepalingen.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Oprichtingsformulier (vormgeving van de uitvaart):

Het bij voorkeur te hanteren formulier waarin de inhoud van de tussen Oprichtingsgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst is vastgelegd en waarin de zaken en/of diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorging worden geleverd.

b. Oprichtingsgever:

De natuurlijke of rechtspersoon met wie de Uitvaartverzorging een Overeenkomst sluit.

c. Overeenkomst:

De tussen de Oprichtingsgever en de Uitvaartverzorging tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartverzorging.

d. Uitvaartverzorging:

De natuurlijke of rechtspersoon met wie de Oprichtingsgever een Overeenkomst sluit.

e. Uitvaartverzorging:

De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een met de Oprichtingsgever overeengekomen adres.

f. Voorschotten:

Doorschotten die door de Uitvaartverzorging ten behoeve van de Oprichtingsgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 2 – Algemeen

Artikel 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst en de daaraan voorafgaande precontractuele verhouding.

Artikel 2.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Uitvaartondernemer en Oprichtingsgever waarop Uitvaartondernemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Artikel 2.3 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Uitvaartverzorging zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

Artikel 2.4 De Uitvaartverzorging dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de algemene Voorwaarden aan de Oprichtingsgever ter hand te stellen of elektronisch ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de Oprichtingsgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisgeving.

Artikel 2.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

Artikel 2.6 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

Artikel 3 – Verstrekking gegevens en oprichtingsformulier

Artikel 3.1 De Uitvaartverzorging maakt – indien mogelijk – gebruik van een oprichtingsformulier (vormgeving van de uitvaart) welk formulier door de Oprichtingsgever en de Uitvaartverzorging dient te worden ondertekend. De Oprichtingsgever is gehouden aan- en staat er voor in dat het oprichtingsformulier juist en volledig wordt ingevuld.

Artikel 3.2 De Oprichtingsgever dient de Uitvaartverzorging tijdig alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Oprichtingsgever te verstrekken.

Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal alsmede de aanwezigheid van bijvoorbeeld een pacemaker.

Artikel 3.3 In het oprichtingsformulier worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorging worden geleverd c.q. uitgevoerd.

Artikel 3.4 De op de Overeenkomst vermelde personalia van de Belanghebbende worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de Uitvaartverzorging, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 3.5 Bij kennisgeving door de Oprichtingsgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze Uitvaartverzorging daaromtrent direct te verwittigen.

Artikel 3.5 Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de Uitvaartverzorging bevoordere dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de Uitvaartverzorging worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de Oprichtingsgever.

Artikel 4.4 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is de Uitvaartverzorging gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen de Uitvaartverzorging bevoegde persoon en de Oprichtingsgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden. De wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert evenmin wanprestatie van de Uitvaartverzorging op en is voor de Oprichtingsgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 4 – Offertes en aanbiedingen

Artikel 4.1 Alle offertes en aanbiedingen van de Uitvaartverzorging zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Een offerte of aanbieding vervalt indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

Artikel 4.2 De Uitvaartverzorging kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Oprichtingsgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 4.3 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn inclusief BTW en andere heffingen van overheidswege alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangeven.

Artikel 4.4 De Uitvaartverzorging berekent geen marges over de uitvaartkosten, eventuele van derden ingehuurd staatsieauto, rouwadvertenties, rouwkaarten en andere ingekochte diensten en producten.

Artikel 4.5 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is de Uitvaartverzorging daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de Uitvaartverzorging anders aangeeft.

Artikel 4.6 Een samengestelde prijsopgave verplicht de Uitvaartverzorging niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Artikel 4.7 Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de Uitvaartverzorging geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memorie'. De Oprichtingsgever kan aan deze opgave geen recht ontnemen.

Artikel 4.8 De Uitvaartverzorging is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de Oprichtingsgever door te geven, welke de Oprichtingsgever deze dient te ondertekenen om de dienstverlening voort te zetten. Wanneer de Oprichtingsgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de overeenkomst na prijsopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen. Op verzoek wordt aan de Oprichtingsgever een kopie van nota's aan derden verstrekt.

Artikel 4.9 De Uitvaartverzorging legt gemaakte prijsafspraken schriftelijk vast, inclusief latere wijzigingen.

Artikel 4.10 Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de Uitvaartverzorging.

Artikel 4 – Prijzen en pro-memoriam posten

Artikel 4.1 De overeengekomen prijzen zijn bruto prijzen inclusief BTW.

Algemene voorwaarden en bepalingen.

Artikel 4.2 De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door de Uitvaartverzorger op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld op het opdrachtformulier.

Artikel 4.3 Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal de Uitvaartverzorger een pro-memorie post opnemen.

Artikel 4.4 De Uitvaartverzorger zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.

Artikel 4.5 De Opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met de Uitvaartverzorger wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de Uitvaartverzorger in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.

Artikel 4.6 Uitvaartverzorger heeft het recht een bepaalde overeengekomen Prijs te verhogen onder de volgende omstandigheden, ook wanneer de prijs oorspronkelijk niet onder voorbehoud is opgegeven:

- indien de prijsstijging het gevolg is van een wijziging van de Overeenkomst
- indien de prijsverhoging voortvloeit uit een aan Uitvaartverzorger toekomende bevoegdheid of een op Uitvaartverzorger rustende verplichting vanuit de wet
- in andere gevallen waarop Uitvaartverzorger geen invloed kon uitoefenen en/of welke redelijkerwijs niet was te voorzien, dit met dien verstande dat Uitvaartverzorger via een medium (schriftelijk, telefonisch, etc.) wordt geattendeerd door Opdrachtgever binnen 24 uur na kennisgeving van de verhoging van de prijzen. Bij een verhoging meer dan 15% hebben beiden partijen het recht tot ontbinding van de overeenkomst zonder verdere verplichtingen. Als de verhoging binnen de marge van 15% valt, heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden waarbij administratie- en onderhoudskosten in rekening worden gebracht van 50 euro.

Artikel 5 – Aangifte en akte van overlijden

Artikel 5.1 De aangifte van het overlijden zal bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door de Uitvaartverzorger worden gedaan op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.

Artikel 5.2 Zodra de Opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze de Uitvaartverzorger daarover onverwijld in te lichten.

Artikel 5.3 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de Uitvaartverzorger bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de Uitvaartverzorger worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 6 – Tijdstip van levering

Artikel 6.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorger.

Artikel 6.2 De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium.

Artikel 7 – Drukwerken

Artikel 7.1 Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de Opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan e-mail) aan te leveren of goed te keuren.

Artikel 7.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de Uitvaartverzorger voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 7.3 De Uitvaartverzorger kan indien sprake dient te zijn van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk zijn, indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de Opdrachtgever schriftelijk verstrekte tekst en de noodzaak van rectificatie daarbij aan Uitvaartverzorger toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is de Uitvaartverzorger niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.

Artikel 7.4 De Uitvaartverzorger zal zich inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen media, zal de Uitvaartverzorger dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen.

Artikel 7.5 Indien de Uitvaartverzorger heeft voldaan aan de hiervoor in dit lid 4 bepaalde zijn de gevolgen van te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 8 – Verzekeringen

Artikel 8.1 De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan hij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen aan de Uitvaartverzorger. De Uitvaartverzorger draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 8.2 Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de uitvaartverzorger worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.

Artikel 8.3 De Uitvaartverzorger staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 9 – Betaling

Artikel 9.1 Indien de Uitvaartverzorger in het kader van de Overeenkomst aan derden Voorschotten dient te betalen, zal de Opdrachtgever deze op eerste verzoek aan de Uitvaartverzorger voldoen.

Artikel 9.2 De Opdrachtgever zal de uitvaartnota van de Uitvaartverzorger betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.

Artikel 9.3 Bij contante betaling wordt door de Uitvaartverzorger een bewijs van betaling verstrekt.

Artikel 9.4 De betalingstermijn geldt als fatale termijn. De Uitvaartverzorger is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat de Opdrachtgever met de voldoening daarvan in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijnen is gelijk aan 1% per maand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele maand wordt berekend. De Opdrachtgever is derhalve van rechtswege in verzuim wanneer niet tijdig is betaald zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling is vereist.

Artikel 9.5 Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 4 van dit artikel is de Uitvaartverzorger gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover zulks niet is uitgesloten in artikel 96 lid 2 sub c van het Burgerlijk wetboek, in rekening te brengen. Buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 40,00.

Artikel 10 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

Artikel 10.1 De Uitvaartverzorger zal bij zijn werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen.

Artikel 10.2 De Uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn.

Artikel 10.3 De Uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3.1. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

Artikel 10.4 Indien de Uitvaartverzorger 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 de Uitvaartverzorger vrijwaren en schadeloos stellen.

Artikel 10.5 De Uitvaartverzorger kan onverminderd het bepaalde in 10.2 en 10.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van de Uitvaartverzorger. Indien de Uitvaartverzorger aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Uitvaartverzorgerverzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.

Artikel 11 – Klachten

Artikel 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 de Uitvaartverzorger ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

Artikel 11.2 Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartverzorger ingediend worden.

Algemene voorwaarden en bepalingen.

Artikel 11.3 De Uitvaartverzorgers zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 12 – Opdrachtgever

Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit de Opdrachtgever de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening.

Opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat de Uitvaartverzorgers Opdrachtgever hierop heeft gewezen.

Artikel 13 – Uitvoering

De Uitvaartverzorgers is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 14 – Vrijwaring

Artikel 14.1. Opdrachtgever vrijwaart Uitvaartverzorgers voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de nakoming van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Uitvaartverzorgers toerekenbaar is.

Artikel 14.2. Indien Uitvaartverzorgers uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Uitvaartverzorgers zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.

Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Uitvaartverzorgers, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Uitvaartverzorgers en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 15 – Geschillen en toepasselijk recht

Artikel 15.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Uitvaartverzorgers partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15.2 Geschillen over de uitvaartnota dienen binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk bij Uitvaartverzorgers ingediend te worden. Opdrachtgever ontvangt een bevestiging van de ontvangen klacht. Na klachtontvangst wordt getracht met Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 15.3 Klachten over de uitvaartverzorging, waaraan Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door Opdrachtgever binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij Uitvaartverzorgers ingediend zijn. Opdrachtgever ontvangt een bevestiging van de ontvangen klacht. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.