

Artikel 1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

De algemene voorwaarden: de voorwaarden als hierna vermeld.

De overeenkomst: de overeenstemming tussen de opdrachtgever en ondernemer tot aanneming van werk: het bespreken, regelen en uitvoeren van een uitvaart.

De uitvaartverzorging: gehele of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart in overeenstemming met de wensen van de opdrachtgever.

De opdrachtgever: de persoon die de uitvaartondernemer de opdracht geeft de diensten te verlenen en/of de levering van goederen met betrekking tot de uit te voeren uitvaart.

De ondernemer: de uitvaartondernemer die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaart overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever uit te voeren.

De toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt ten behoeve van de uit te voeren uitvaart.

Voorschotten: bedragen die door de ondernemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.

Prijzen: de prijzen zijn steeds prijzen inclusief B.T.W.

Termijnen: een afgesproken periode waarin iets gedaan of geregeld dient te worden en waaraan partijen zich dienen te houden.

Artikel 2.1. De ondernemer dient bij regeling van een uitvaart of zo spoedig mogelijk daarna de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en zonodig toe te lichten.

Artikel 2.2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nodig een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 2.3. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van het opdrachtformulier is daarvoor voldoende.

Artikel 2.4. Het ontbreken van een getekende overeenkomst betekent niet dat er geen overeenkomst is. Ook voor een mondeling overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Het opdrachtformulier dient wel zo spoedig mogelijk na een mondelinge overeenkomst te worden ondertekend.

DE OPDRACHT

Artikel 3.1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.
- de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen.
- een bijlage met een gedetailleerde opgave van de werkzaamheden die binnen het basistarief gedaan zullen worden.

Artikel 3.2. De overeenkomst kan behalve dan het in artikel 6.2 bepaalde alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen van de aanvaarde wijzigingen zullen, zowel voordelig als nadelig, met de opdrachtgever worden verrekend.

Artikel 4. Opdrachtgever kan gevraagd worden de door de ondernemer betaalde voorschotten, betrekking hebbend op de uitvaart, op zijn verzoek eerder aan de ondernemer te voldoen.

PERSONALIA

Artikel 5.1. De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de ondernemer tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 5.2. Mochten in de akte van overlijden onjuiste gegevens staan, dan dient de opdrachtgever de ondernemer zo spoedig mogelijk op de hoogte daarvan te brengen.

Artikel 5.3. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer er alles aan doen om de akte te laten wijzigen. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de ondernemer 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.

TIJDSTIP

Artikel 6.1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en ondernemer. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats / crematorium.

Artikel 6.2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan alleen plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, ondernemer en beheerder(s) van gebouwen of begraafplaats.

LEVERING

Artikel 7.1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk of digitaal aan te leveren.

Artikel 7.2. Alle drukwerk en de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de ondernemer verzorgd tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7.3. De ondernemer zal de opdrachtgever voor het drukwerk eerst goedkeuring op de (digitale) proefdruk vragen. Fouten die na goedkeuring worden ontdekt in het drukwerk zullen in overleg worden hersteld. Kosten voor herdruk komen in dat geval voor rekening van de opdrachtgever. De ondernemer is voor de kosten van

rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien de noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.

Artikel 7.4. Als het de opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de ondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.

Artikel 7.5. De ondernemer zal zo spoedig mogelijk de aankondigingen van het overlijden aanleveren bij Post.nl (in een 'Verzendset voor rouwbrieven') en/of gekozen week-/dagbladen. Als daaraan is voldaan, dan kan de ondernemer niet meer aansprakelijk gesteld worden voor te late postbezorging of plaatsing van advertenties. Bij twijfel over de tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer dit onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

VERZEKERINGEN

Artikel 8.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan na overlijden uitkeringen zijn te verwachten, aan de ondernemer overhandigen. De ondernemer zal de originelen scannen en binnen een termijn van 2 weken opsturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

Artikel 8.2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de ondernemer machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

Artikel 8.3. Indien nodig kan de opdrachtgever gevraagd worden een verzoek tot uitkering te ondertekenen om de verzekeringsmaatschappij(en) tot uitkering over te laten gaan.

Artikel 8.4. Voor het verzoek tot uitkering bij een verzekeringsmaatschappij zal de opdrachtgever alle noodzakelijke documenten en gegevens verstrekken aan de ondernemer, te weten: een kopie van een ID-bewijs van de overledene en een van de opdrachtgever, een kopie van een bankafschrift waar het uit te keren bedrag op overgemaakt zal worden en een kopie van het uittreksel van de overlijdensakte.

BETALING

Artikel 9.1. De opdrachtgever betaalt de gespecificeerde nota binnen 30 dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt de factuur voorzien van de datum van ontvangst en de handtekening door de ondernemer.

Artikel 9.2. De opdrachtgever kan zich binnen zijn verplichting tot betaling er niet op beroepen, dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld.

Artikel 9.3. De ondernemer mag over een betaling, die niet tijdig is verricht, rente in rekening 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 dertig dagen als bedoeld in artikel 9.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

Artikel 9.4. Aan de opdrachtgever wordt bij niet betalen, na gesommeerd te zijn, de daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

Artikel 9.5. De opdrachtgever ontvangt een factuur voor graf- en begraafkosten rechtstreeks van de gemeente waar de overledene is begraven. Deze dient door de opdrachtgever rechtstreeks overgemaakt te worden aan de gemeente, tenzij anders is overeengekomen.

GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 10.1. De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

Artikel 10.2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.

Artikel 10.3. Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

Artikel 10.4. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

Artikel 10.5. De ondernemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht. Indien geen volledige overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil dat de opdrachtgever beslecht wil zien, zal deze zich overeenkomstig artikel 11.1 wenden tot De Rechtbank Zwolle Lelystad te Zwolle.

Artikel 10.6. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer als deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld.

GESCHILLEN

Artikel 11.1. Elk geschil tussen de opdrachtgever en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of de betaling, ook al wordt dit geschil slechts door een van beiden benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de ondernemer kunnen worden voorgelegd aan de Rechtbank Zwolle Lelystad te Zwolle. De ondernemer is verplicht het adres van de Rechtbank Zwolle Lelystad te Zwolle op verzoek aan de opdrachtgever te verstrekken.

Artikel 11.2. Een geschil wordt door de Rechtbank Zwolle Lelystad te Zwolle slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan de ondernemer overeenkomstig de algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de Rechtbank Zwolle Lelystad te Zwolle aanhangig te worden gemaakt.