

Algemene Voorwaarden Duivenvoorde Uitvaartzorg

De algemene voorwaarden van Duivenvoorde Uitvaartzorg zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Den Haag onder KvK-nummer 65913965

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Algemene voorwaarden

Artikel 3 - Overeenkomst

Artikel 4 - Opdracht

Artikel 5 - Verschotten

Artikel 6 - Personalia

Artikel 7 - Tijdstip van levering

Artikel 8 - Drukwerken

Artikel 9 - Voertuigen

Artikel 10 - Verzekeringen

Artikel 11 - Kosten

Artikel 12 - Betaling

Artikel 13 - Garantie en aansprakelijkheid

Artikel 14 - Oponthoud

Artikel 15 - Klachten

Artikel 16 - Slotbepaling

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Algemene Voorwaarden:** de algemene voorwaarden als hierna vermeld.
- b. **De overeenkomst:** de tussen de opdrachtgever en ondernemer/uitvaartverzorger tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
- c. **De uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- d. **De opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
- e. **De ondernemer:** de uitvaartondernemer, natuurlijk persoon of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.
- f. **De uitvaartverzorger:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever uit te voeren.
- g. **De toeleverancier:** de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.
- h. **Verschotten:** bedragen, die door de ondernemer/uitvaartverzorger ten behoeve van de opdrachtgever aan derden worden betaald.
- i. **Pro memorie posten:** bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- j. **Basistarief:** een starttarief voor diensten en leveringen voor een uitvaart, omvattende de voor een uitvaart gebruikelijke verrichtingen, die geen betrekking hebben op individuele wensen van de opdrachtgever, waaronder het honorarium van de ondernemer/uitvaartverzorger, .
- k. **Prijzen:** de prijzen zijn steeds prijzen inclusief B.T.W.
- l. **Termijnen:** fatale termijnen; dat wil zeggen, na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

j. **Voorlopige begroting:** een kostenopgave door de ondernemer/uitvaartverzorger waarin de reeds bekende kosten worden opgenomen en waarin de nog niet vaststaande kosten pro memorie worden opgenomen met zo mogelijk een schatting van de te verwachten kosten, welke voorlopige begroting in principe binnen 24 uur aan de opdrachtgever wordt overgelegd en door de opdrachtgever moet worden ondertekend en die tevens dient als bevestiging van de opdracht, waarop de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing zijn..

Artikel 2 – Algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten de verzorging van een uitvaart betreffende, die tussen de ondernemer/uitvaartverzorger en de opdrachtgever worden gesloten.

2.2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook indien voor dezelfde uitvaart een andere opdrachtgever, met toestemming van de ondernemer/uitvaartverzorger, in de plaats treedt.

2.3. De ondernemer/uitvaartverzorger overhandigt bij het eerste fysieke contact met de opdrachtgever, welk contact in principe binnen 24 uur na een telefonisch verstrekte opdracht plaats heeft, een mapje aan de opdrachtgever met daarin onder andere de algemene voorwaarden en attendeert de opdrachtgever er op dat die op de uitvaartverzorging van toepassing zijn en verklaart zich bereid deze algemene voorwaarden desgewenst toe te lichten.

2.4. Als door omstandigheden het eerste fysieke contact met de opdrachtgever niet binnen 24 uur na de telefonische verstrekking van de opdracht plaats heeft, bevestigt de ondernemer/uitvaartverzorger de opdracht per e-mail, waarin tevens is vermeld dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn met een link om die te raadplegen en/of te downloaden.

2.5. Niet alleen de ondernemer/uitvaartverzorger, maar alle personen die bij de uitvoering van enige opdracht door de ondernemer/uitvaartverzorger zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen. Deze voorwaarden gelden ten aanzien van hen als een derdenbeding dat zij op elk gewenst moment kunnen aanvaarden.

Artikel 3 – Overeenkomst

3.1. De overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding op het moment dat de ondernemer/uitvaartverzorger een telefonische opdracht tot de uitvaartverzorging aanvaardt en wordt schriftelijk bekrachtigd door ondertekening door de opdrachtgever van de voorlopige begroting, die voorzien is van de handtekening van de ondernemer/uitvaartverzorger met plaats en datum van ondertekening.

3.2. Indien betaling van de kosten van de begrafenis door een ander dan de opdrachtgever zal geschieden, dienen zowel die ander als ook de opdrachtgever de voorlopige begroting te ondertekenen en zijn beiden voor de nakoming van de overeenkomst hoofdelijk aansprakelijk. Indien die ander gehuwd dan wel geregistreerd partner is, dient diens echtgenoot/partner schriftelijk toestemming te verlenen ex artikel 1:88 van het Burgerlijk Wetboek voor dit zich verbinden als hoofdelijk medeschuldenaar.

3.3. De totstandkoming van de overeenkomst kan met alle mogelijke middelen bewezen worden. In alle gevallen zijn op de overeenkomst de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 4 – Opdracht

4.1. De te ondertekenen voorlopige begroting zal ten minste bevatten:

- a) alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.
- b) de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen.
- c) een opgave van de overeengekomen dienstverlening en leveringen met zo mogelijk vermelding van de daarbij behorende prijzen, voor zover niet vallende onder het basistarief.

4.2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer/uitvaartverzorger géén prijs of een richtprijs per post aangeven met vermelding “pro memorie”. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.

4.3. De ondernemer/uitvaartverzorger zal, indien mogelijk, vóór de uitvaart de werkelijke prijzen van de bedoelde pro memorie posten aan de opdrachtgever doorgeven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de prijsopgave niet onverwijld heeft gewijzigd, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of leveringen te betalen.

4.4. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 7.2. 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, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend, dan wel aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

4.5. Het is de opdrachtgever en/of derden niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de door de ondernemer/uitvaartverzorger gemaakte afspraken met toeleveranciers, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ondernemer/uitvaartverzorger.

Artikel 5 – Verschotten

5.1. De opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer/uitvaartverzorger te zijnen behoeve betaalde verschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer/uitvaartverzorger te voldoen.

5.2. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de ondernemer/uitvaartverzorger.

Artikel 6 – Personalia

6.1. De vermelde personalia van de overledene in de in artikel 3.1. bedoelde overeenkomst worden tevens gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand.

6.2. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door de ondernemer/uitvaartverzorgder, tenzij anders is overeengekomen.

6.3. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer/uitvaartverzorgder daaromtrent onverwijld te verwittigen.

6.4. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer/uitvaartverzorgder bevorderen, dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de ondernemer/uitvaartverzorgder 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, onverminderd diens eventueel verhaal op de daarvoor aansprakelijke derde.

Artikel 7 – Tijdstip van levering

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

7.2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en/of het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van de voorlopige begroting mits met instemming van de opdrachtgever, ondernemer/uitvaartverzorgder en beheerder voornoemd.

Artikel 8 – Drukwerken

8.1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, gedachtenisprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.

8.2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de ondernemer/uitvaartverzorgder verzorgd tenzij anders is overeengekomen.

8.3. De ondernemer/uitvaartverzorgder is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk aangeleverde of goedgekeurde tekst en de noodzaak van rectificatie door zijn schuld is veroorzaakt.

8.4. Indien de opdrachtgever in vertraging is met de schriftelijke aanlevering of goedkeuring van de tekst voor drukwerk en/of advertenties en in afwijking van artikel 8.1. door de ondernemer/ uitvaartverzorgers in verband met daardoor ontstaan tijdgebrek de tekst telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, zijn eventuele fouten in die tekst(sten) voor risico en/of rekening van de opdrachtgever. De ondernemer/uitvaartverzorgers zal desondanks steeds pogen alsnog een (nieuwe) drukproef te verkrijgen.

8.5. De ondernemer/uitvaartverzorgers is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede post(agentenschap)kantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer/uitvaartverzorgers dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien de ondernemer/ uitvaartverzorgers heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing of te late postbezorging voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

Artikel 9 – Voertuigen

9.1. Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient tijdig aan de ondernemer/ uitvaartverzorgers kenbaar gemaakt te worden. De ondernemer/uitvaartverzorgers is daarbij afhankelijk van het desbetreffende autoverhuurbedrijf, met name voor wat betreft de beschikbare capaciteit. De aan de wijziging verbonden kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.

9.2. Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen zal het verhuurbedrijf mogelijk annuleringskosten in rekening brengen, die voor rekening van de opdrachtgever komen.

Artikel 10 – Verzekeringen

10.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontfemen zijn, ter hand stellen aan de ondernemer/uitvaartverzorgers. De ondernemer/uitvaartverzorgers draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

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

10.3. Indien sprake is van een zogenaamde natura polis dient de opdrachtgever er rekening meer te houden dat er mogelijk negatieve financiële gevolgen kunnen zijn als de uitvaartverzorging aan Duivenvoorde Uitvaartzorg wordt opgedragen. Dit omdat de verzekeraar wellicht afspraken gemaakt heeft met bepaalde gecontracteerde uitvaartverzorgers om diverse diensten en leveringen te verrichten voor een tussen die partijen afgesproken tarief, waarop Duivenvoorde Uitvaartzorg dan geen aanspraak kan maken, noch daaraan gebonden is. Op verzoek van de opdrachtgever zal Duivenvoorde Uitvaartzorg bij de desbetreffende verzekeraar informeren wat de financiële consequenties zijn als zij en niet de in de polis genoemde uitvaartverzorgers de uitvaart verzorgt. Duivenvoorde Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor deze eventuele negatieve financiële consequenties, noch voor foutieve of onvolledige informatie van de desbetreffende verzekeraar.

Artikel 11 – Kosten

11.1. De in de overeenkomst vermelde prijzen kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op door de opdrachtgever verstrekte onjuiste gegevens, behoudens hetgeen bepaald is in artikel 4.4.

11.2. De in de voorlopige begroting bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten pro-memorie zijn geraamd, worden nadat die kosten bekend zijn aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 12 – Betaling

12.1. De opdrachtgever betaalt de nota, opgesteld op basis van de voorlopige begroting en eventuele latere wijzigingen daarin, binnen veertien dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de ondernemer/uitvaartverzorgder een bewijs van betaling verstrekt.

12.2. De ondernemer/uitvaartverzorgder zendt na het verstrijken van de in artikel 12.1 genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.

12.3. Indien de ondernemer/uitvaartverzorgder nagelaten heeft de nota voldoende te specificeren, heeft de opdrachtgever het recht alsnog een nadere specificatie te verlangen. In afwachting hiervan wordt de betalingstermijn echter niet opgeschort.

12.4. De opdrachtgever kan, wat betreft zijn verplichting tot betaling, zich er niet op beroepen, dat hij namens en voor rekening van de nalatenschap en/of de erven van de overledene heeft gehandeld. Hij is hoofdelijk met hen aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die ingevolge de overeenkomst ten laste van de opdrachtgever komen.

12.5. De ondernemer/uitvaartverzorgder 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 van rechtswege, zonder nadere ingebrekestelling, aan op de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 12.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 6:120 van het Burgerlijk Wetboek.

12.6. De buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de opdrachtgever en worden vastgesteld conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

12.7. De ondernemer/uitvaartverzorgder is bevoegd indien hij dat geraden acht een voorschotbetaling/depot van de opdrachtgever te verlangen als zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen van de opdrachtgever. Zolang dat voorschot/depot niet is betaald kan de ondernemer/uitvaartverzorgder zijn werkzaamheden opschorten. De ondernemer/uitvaartverzorgder is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als gevolg van de opschorting van de werkzaamheden op genoemde grond.

Ondertekening van de voorlopige begroting door de opdrachtgever houdt verpanding in aan de ondernemer/uitvaartverzorgder van de vordering die de opdrachtgever door de betaling van het voorschot op de ondernemer/ uitvaartverzorgder verkrijgt en geldt als mededeling van die verpanding aan de ondernemer/uitvaartverzorgder en houdt tevens een onherroepelijke volmacht in aan de ondernemer/uitvaartverzorgder om het voorschot/depot aan zichzelf te verpanden en de daartoe vereiste mededeling te doen.

Artikel 13 – Garantie en aansprakelijkheid

13.1. De ondernemer/uitvaartverzorgder staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

13.2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer/uitvaartverzorgder. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever. Ook is alle risico, bij vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere persoonlijke bezittingen, voor rekening van de opdrachtgever ondanks dat zij persoonlijk overgedragen zijn aan de ondernemer/uitvaartverzorgder.

13.3. Wanneer de opdrachtgever zelf producten/ artikelen/ diensten extern bestelt (bijvoorbeeld: kist, rouwvervoer, rouwdrukwerk) kan Duivenvoorde Uitvaartzorg daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. De opdrachtgever neemt daarin de volledige financiële en uitvoerende verantwoordelijkheid op zich.

13.4. De aansprakelijkheid van de ondernemer/uitvaartverzorgder is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

13.5. Indien door of in verband met de uitvoering van de opdracht schade aan personen of zaken wordt toegebracht en ter zake aansprakelijkheid bestaat van de ondernemer/uitvaartverzorgder, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de door de ondernemer/uitvaartverzorgder afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

13.6. De opdrachtgever garandeert de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de ondernemer/uitvaartverzorgder ter beschikking gestelde informatie en bescheiden, ook indien die van derden afkomstig zijn. De ondernemer/uitvaartverzorgder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van fouten, onvolledigheden of tekortkomingen in de door de opdrachtgever verstrekte informatie en bescheiden.

13.7. Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert laat dat de verplichtingen van de opdrachtgever jegens de ondernemer/uitvaartverzorgder onverlet om de reeds uitgevoerde werkzaamheden te vergoeden op basis van het voor de opdracht overeengekomen honorarium en om de door de ondernemer/uitvaartverzorgder gemaakte kosten te vergoeden.

Artikel 14 – Oponthoud

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht is uitsluitend voor rekening van de ondernemer/uitvaartverzorgers indien dit hem redelijkerwijs toegerekend kan worden. Hij is niet aansprakelijk indien dit oponthoud of deze vertraging te wijten is aan toeleveranciers, onverminderd het verhaal van opdrachtgever op deze toeleveranciers.

Artikel 15 – Klachten

15.1. Klachten over de uitvaartverzorging, 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 ondernemer/uitvaartverzorgers ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten terzake verliest.

15.2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer/uitvaartverzorgers ingediend worden.

Artikel 16 – Slotbepalingen

16.1. Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

16.2. Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer/ uitvaartverzorgers en de opdrachtgever worden vastgelegd.