

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden zoals die vermeld zijn in dit document.

Uitvaartbegeleider: de uitvaartondernemer, natuurlijk of rechtspersoon, of vertegenwoordiger, van Frank Vandendries / Kwaliteit van Leven te Tilburg (Kamer van Koophandel te Tilburg no. 18088920) verbindt zich de levering van zaken en/of diensten m.b.t. tot een uitvaartverzorging in overeenstemming met de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.

Overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en ondernemer tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werkzaamheden die de verzorging van een uitvaart betreffen.

Uitvaartverzorging: hetzij de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrengen van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.

Toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

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

Pro memorie posten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.

Termijnen: tijdstermijnen waarbinnen iets dient plaats te vinden (zgn. fatale termijnen).

Artikel 2 – Toepassing

2.1 De ondernemer dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken of te wijzen op de publicatie ervan op internet en desgewenst toe te lichten.

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

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

Artikel 3 – De opdracht

3.1 Het te ondertekenen opdrachtformulier zal ten minste 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 gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen

3.2 De uitvaartverzorger heeft het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/of heeft het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, wanneer voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van de uitvaartverzorger staan, of wanneer opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet.

3.3 Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenuen. De ondernemer is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht 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 opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt.

3.4 De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 5.2 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.

3.5 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen om aan te tonen dat op een andere wijze een overeenstemming –met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst– tot stand is gekomen.

3.6 Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de onderneming te voldoen.

3.7 Een vóór de opdracht afgegeven offerte heeft een geldigheid van zes kalendermaanden na dagtekening.

Artikel 4 – Personalia

4.1 De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden overeenkomstig 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.

4.2 Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer wat dat betreft onverwijld te verwittigen.

4.3 Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer bevorderen dat wijziging plaatsvindt. 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.

Artikel 5 – Tijdstip

5.1 De levering van zaken en/of goederen 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 c.q. crematorium.

5.2 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, ondernemer en beheerder voornoemd.

Artikel 6 – Levering

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

6.2 Alle drukwerk evenals de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de ondernemer verzorgd tenzij anders overeengekomen.

6.3 De ondernemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.

6.4 Indien 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 de tekst(en) niet aansprakelijk.

6.5 De ondernemer is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende, is de ondernemer niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of te late postbezorging. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij de geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

6.6 Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaand aan de dag van uitvaart, vóór 12.00 uur kenbaar gemaakt worden.

6.7 Indien er sprake is van wijziging zoals bedoeld onder lid 6.6, inclusief de annulering van voertuigen, is opdrachtgever gehouden om aan de ondernemer een redelijke vergoeding te betalen voor door de ondernemer gemaakte kosten.

Artikel 7 – Verzekeringen

7.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken zijn te ontleen, ter hand stellen van de ondernemer. De ondernemer draagt zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Hij is verplicht de polissen binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

7.2 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 van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

Artikel 8 – Tarieven en betalingen

8.1 De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij contante betaling wordt door de ondernemer een bewijs van betaling verstrekt.

8.2 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.

8.3 De ondernemer 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 vijftien dagen als bedoeld in artikel 8.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente zoals bepaald is volgens artikel 6:119 en 120 BW.

8.5 Aan de opdrachtgever die –na gesommeerd te zijn– in gebreke blijft te betalen, worden de daarvoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

8.6 Diensten die door de uitvaartondernemer rechtsreeks worden geleverd, zijn vrijgesteld van omzetbelasting.

Artikel 9 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

9.1 De ondernemer zal bij zijn werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen en staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart in overeenstemming met de opdracht (tenzij wettelijke voorschriften anders verlangen).

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

9.3 De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de opdrachtgever van zijn informatieplicht zoals bedoeld in artikel 3.1 en 4.

9.4 Indien de ondernemer wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de opdracht waarvoor hij niet aansprakelijk is, zal de opdrachtgever de ondernemer vrijwaren en schadeloos stellen.

9.5 Indien ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorging aan de opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt opdrachtgever er mede zorg voor, dat deze zaken binnen maximaal 3 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de uitvaartverzorging staan. Indien door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever schade aan deze zaken wordt veroorzaakt, is hij verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

9.6 Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 14 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

9.7 Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

9.8 De ondernemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.

9.9 De bij een klacht betrokken partijen zullen pas dan een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

9.10 Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.

9.11 Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst met de opdrachtgever niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand (partiële nietigheid, artikel 3:41 BW)