

Algemene Voorwaarden van Uitvaartbegeleiding Boshoeve

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

- a. **Algemene Voorwaarden:** de algemene voorwaarden als hierna vermeld. De algemene voorwaarden worden aanvaard bij ondertekening van de overeenkomst door zowel de ondernemer als de opdrachtgever.
- b. **De overeenkomst:** de tussen de opdrachtgever en ondernemer tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werk, de begeleiding van een uitvaart betreffende.
- c. **De uitvaartbegeleiding:** 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.
- d. **De opdrachtgever:** de natuurlijke - 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 - of rechtspersoon, vertegenwoordiger van Emmy Boshoeve I Uitvaartbegeleiding Boshoeve, gevestigd te Zwolle, KvK 60469870, verbindt zich de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartbegeleiding, in overeenstemming met de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.
- f. **De toeleverancier:** de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartbegeleiding.
- g. **Voorschotten:** bedragen, die door de ondernemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.
- h. **Pro memorie posten:** bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- i. **Prijzen:** zijn definitief vastgestelde bruto prijzen incl. BTW
- j. **Termijnen:** fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2 – Algemene voorwaarden en overeenkomst

- a. De ondernemer dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.
- b. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook indien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.
- c. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende.
- d. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, tot stand is gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 3 – De opdracht

- a. 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 gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen
- b. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening 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 ontleen. De ondernemer is gehouden zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van de bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. 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 levering te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt.
- c. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 5.b 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.
- d. De 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 ondernemer te voldoen.

Artikel 4 – Personalia

- a. 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.
- b. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer daaromtrent onverwijld te verwittigen.
- c. 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

- a. 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 c.q. crematorium.
- b. 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 – Drukwerken

- a. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.
- b. Alle drukwerken, evenals de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden, worden door de ondernemer verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
- c. 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.
- d. 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.
- e. De ondernemer is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gerede 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 geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

Artikel 7 – Verzekeringen

- a. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontnemen zijn, ter hand stellen aan de ondernemer. De ondernemer draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
- b. 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 – Betaling

- a. De opdrachtgever betaalt, op basis van het opdrachtformulier en eventueel latere wijzigingen, de gespecificeerde nota binnen 15 dagen na factuurdatum. Bij contante betaling wordt door de ondernemer een bewijs van betaling verstrekt.
- b. De opdrachtgever kan zich wat betreft 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.
- c. 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 15 dagen als bedoeld in artikel 8.a. De rente is gelijk aan de wettelijke rente als gevolg van artikel 6:119 en 120 van het Burgerlijk Wetboek.
- d. Aan de opdrachtgever die, na gesommeerd te zijn, in gebreke blijft te betalen, worden de daarvoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

Artikel 9 – Garantie en aansprakelijkheid

- a. De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.
- b. 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.
- c. De totale aansprakelijkheid van de uitvaartverzorger wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot het bedrag dat ter zake de betreffende gebeurtenis door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- d. In die gevallen waarin de schade niet valt onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering van de uitvaartverzorger, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag ter zake de begeleidingskosten van de uitvaartverzorger met een maximum van € 2.500,00.
- e. 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 opvatting voor zijn rekening dienen te komen.
- f. De ondernemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Artikel 10 – Klachten

- a. Klachten over de uitvaartverzorging, waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 14 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de uitvaartbegeleider ingediend worden.
- b. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend worden.
- c. De ondernemer zal binnen 8 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 11 – Overmacht

- a. Geen van de partijen is gehouden tot nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van de ondernemer, ziekte van personeel en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de ondernemer geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan de ondernemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 12 – Geschillen

- a. Elk geschil tussen de opdrachtgever en de ondernemer betreffende de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of de betaling, ook al wordt dit verschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de ondernemer kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.
- b. Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 13 – Slotbepaling

- a. Op alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, is Nederlands recht van toepassing.