

# Algemene voorwaarden.

## Algemene voorwaarden

### Begrippen

**Artikel 1.** In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder de Algemene Voorwaarden; de voorwaarden als hierna vermeld.

**De overeenkomst:** de tussen de opdrachtgever en ondernemer tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werk; de verzorging van een uitvaart.

**De uitvaartverzorging:** hetzij de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of de (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.

**De opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdracht geeft of opdracht heeft gegeven.

**De ondernemer:** de uitvaartondernemer, natuurlijk- of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaart overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.

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

**Pro- memorieposten posten:** (onvoorzien staat op de begroting): bedragen voor omschreven zaken en/of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn. Cateringbedrag zijn altijd een schatting.

**Prijzen:** zijn bruto bedragen inclusief het daarvoor geldende BTW – tarief (indien van toepassing).

Betalingstermijn: Gelieve het te betalen bedrag binnen 14 dagen na factuurdatum over te maken op rekeningnummer: IBAN: NL66 KNAB 0256 6107 62 t.n.v. Moments Uitvaartverzorging, onder vermelding van het factuurnummer. Bij niet betaling binnen 14 dagen ontvangt u een betalingsherinnering met daarbij 2% administratiekosten over het totaalbedrag. Bij niet betaling binnen 21 dagen ontvangt u een 2<sup>de</sup> betalingsherinnering met daarbij 4% administratiekosten over het totaalbedrag. Bij niet betaling binnen 28 dagen zijn wij genoodzaakt de vordering ter incassering uit handen te geven aan de gerechtsdeurwaarder. U bent dan voor alle incassokosten aansprakelijk conform de Wet op de Incassokosten (WIK). Tevens maken wij alsdan aanspraak op de inmiddels vervallen rente en de nog in de toekomst te vervallen rente.

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

**Termijnen:** fatale termijnen; na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

**Artikel 2.1** De ondernemer dient voor de regeling van een uitvaart de opdrachtgever te wijzen op de algemene voorwaarden.

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

**Artikel 2.3** Bij voorkeur sluiten beide partijen de overeenkomst door het zogenoemde opdrachtformulier/bevestiging schriftelijk te ondertekenen.

**Artikel 2.4** 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.

### De opdracht

**Artikel 3.1** Het te ondertekenen begrotings-/ opdrachtformulier/bevestiging zal tenminste bevatten: Alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever. Een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en/of levering met vermelding van de daarbij behorende prijzen.

**Artikel 3.2** Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs aangeven met vermelding 'pro-memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. De ondernemer is gehouden desgevraagd zo spoedig mogelijk 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.

**Artikel 3.3** De overeenkomst kunnen de ondernemer en de opdrachtgever behoudens het bepaalde in artikel 6.2 alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden wijzigen. Doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

**Artikel 4** Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer te zijnen behoeve betaalde verschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen. Een toetsing bij BKR te Tiel kan een onderdeel zijn van deze overeenkomst.

### **Personalia**

**Artikel 5.1** De op het opdrachtformulier/bevestiging vermelde personalia van de overledene gebruikt de ondernemer overeenkomstig voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de Burgerlijke Stand in de gemeente van overlijden. De ondernemer doet de aangifte, tenzij anders is overeengekomen.

**Artikel 5.2** Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer daaromtrent onverwijld te verwittigen.

**Artikel 5.3** Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Is de onjuiste vermelding terecht de schuld van de ondernemer, 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. In het kader van privacy zullen gegevens niet zonder toestemming van opdrachtgever aan derden worden verstrekt.

### 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 van het uur van de uitvaart is onder voorbehoud totdat deze is goedgekeurd door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats of crematorium.

**Artikel 6.2** Wijziging van de aanvankelijke overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier/bevestiging mits met instemming van de opdrachtgever, de ondernemer en de beheerder van de begraafplaats of crematorium.

### Levering

**Artikel 7.1** Voor aankondigingen van overlijden, familieberichten, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.

**Artikel 7.2** De ondernemer verzorgt al het drukwerk, alsmede de plaatsing van familieberichten met betrekking tot het overlijden, tenzij anders is overeengekomen.

**Artikel 7.3** De ondernemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of familieberichten aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.

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

**Artikel 7.5** Indien dat is overeengekomen, bezorgt de ondernemer de aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het dichtstbijzijnde postkantoor en/of bij de gekozen kranten. Daaraan voldaan hebbende is de ondernemer niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of te late postbezorging. Bij twijfel over de mogelijkheden van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen dagbladen, zal de ondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

## Verzekeringen

**Artikel 8.1** De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontfemen zijn, ter hand stellen van de ondernemer. De ondernemer draagt zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. De ondernemer is alleen dan verplicht de polissen binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

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

## Betaling

**Artikel 9.1** De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier/bevestiging, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 dagen na ontvangst. Bij contante betaling verstrekt de ondernemer een bewijs van betaling.

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

**Artikel 9.3** De ondernemer is gerechtigd over een betaling die niet binnen 30 dagen is verricht rente en e.v.t. kosten 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 dertig dagen als bedoeld in artikel 9.1 De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6: 119 en artikel 120 van het Burgerlijk Wetboek.

**Artikel 9.4** De opdrachtgever die – na gesommeerd te zijn alsnog te betalen – in gebreke blijft te betalen, moet de daardoor veroorzaakte rechtsdeurwaarder/incasso- en administratiekosten volledig betalen.

## 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 nabestaanden dragen de overledene bij voorkeur zonder enig sieraad over 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, dient de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer in te dienen.

**Artikel 10.4** Klachten over de uitvaartnota dient men binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer in te dienen.

**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 beide partijen geen volledige overeenstemming bereiken, en er sprake is van een geschil dat de opdrachtgever beslecht wil zien, zal deze zich overeenkomstig artikel 11.1 wenden tot de Geschillencommissie Uitvaartwezen.

**Artikel 10.6** 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.

### 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 benoemt slechts een hunner dit geschil als zodanig, zal zowel de opdrachtgever als de ondernemer kunnen voorleggen aan de Geschillencommissie Uitvaartwezen. De ondernemer is verplicht het adres van de Geschillencommissie Uitvaartwezen op verzoek aan de opdrachtgever te verstrekken.

**Artikel 11.2** De Geschillencommissie Uitvaartwezen neemt een geschil slechts in behandeling, 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, kan men het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie Uitvaartwezen aanhangig maken.

**Artikel 11.3** De Geschillencommissie Uitvaartwezen doet uitspraak overeenkomstig het reglement Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken. Zijn beslissingen hebben het karakter van een, voor beide partijen, bindend advies. Bij toewijzing van een geldelijke tegemoetkoming aan klager garandeert de Stichting daarvan tot ten hoogste het totaal van de desbetreffende factuurbedragen met een maximum van € 5.000, -

**Artikel 11.4** Voor de behandeling van een klacht kan de Geschillencommissie Uitvaartwezen van de opdrachtgever een vastrecht vragen. De hoogte van het vastrechtbedrag maakt de Geschillencommissie Uitvaartwezen vooraf aan klager bekend en brengt het bij de klager in rekening.