



# MARINKA DE HAAN

## persoonlijke uitvaartzorg

Marinka de Haan Persoonlijke Uitvaartzorg V.O.F.

Algemene voorwaarden, geldig per 1 november 2016

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Ondernemer:** Marinka de Haan Persoonlijke Uitvaartzorg V.O.F., Bartelsweg 29, 7311 DH Apeldoorn, KvK 58849696, tel. 06-43997838.

**Opdracht:** de opdracht van de opdrachtgever aan de ondernemer met betrekking tot de uitvaartzorging.

**Opdrachtformulier:** het opdrachtformulier dan wel een ander document van de ondernemer waarin de belangrijkste afspraken met betrekking tot de uitvaartzorging zijn vastgelegd.

**Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die opdracht geeft aan de ondernemer tot de uitvaartzorging.

**Overeenkomst:** de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst van opdracht met betrekking tot de uitvaartzorging.

**Partijen:** de ondernemer en de opdrachtgever.

**Prijzen:** de brutoprijzen inclusief BTW.

**Uitvaartzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie, een en ander in de breedste zin van het woord, en/of het (voorafgaande) overbrengen van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.

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

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

**2.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen de ondernemer en de opdrachtgever.

**2.2.** Indien de overeenkomst mondeling wordt gesloten, zal de ondernemer onverwijld een (digitaal) exemplaar van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever doen toekomen.

### Artikel 3 – Opdracht

**3.1.** De overeenkomst kan zowel mondeling als schriftelijk worden gesloten. De schriftelijke overeenkomst komt tot stand door middel van ondertekening van het opdrachtformulier.

**3.1.** Het opdrachtformulier bevat ten minste: (I) alle voor de uitvaartzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever, (II) een gedetailleerde opgave van de overeengekomen diensten en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen, indien en voor zover de desbetreffende gegevens op dat moment bekend zijn.

**3.2.** Indien ten tijde van de ondertekening van het opdrachtformulier de definitieve prijzen voor bepaalde diensten en/of leveringen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer een richtprijs per post opnemen of geen prijs opnemen onder vermelding van 'pro memorie' (pm). De opdrachtgever kan aan deze prijsopgave geen rechten ontnemen. Wanneer de opdrachtgever geen nadere prijsopgave heeft verlangd en/of de opdracht na prijsopgave niet binnen 24 uur heeft gewijzigd, is hij gehouden de door de ondernemer opgegeven prijzen van de desbetreffende diensten en/of leveringen te betalen. Wijziging van de opdracht kan enkel plaatsvinden in overeenstemming met het bepaalde in artikel 3.4.

**3.3.** De opdrachtgever verstrekt de opdracht uitsluitend voor eigen rekening en risico en uitdrukkelijk niet voor rekening en risico van het vermogen van (de erven van) de overledene, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

**3.4.** De overeenkomst kan, behoudens het bepaalde in artikel 5.1, alleen met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De meer- of minderkosten naar aanleiding van een wijziging worden aan opdrachtgever in rekening gebracht respectievelijk verrekend met openstaande posten.

### Artikel 4 – Personalia

**4.1.** De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden tevens 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 hij de ondernemer daar onverwijld van in kennis te stellen.

**4.3.** Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Indien de onjuiste vermelding het gevolg is van een onjuiste informatieverstrekking door de opdrachtgever, dan komen de kosten van wijziging van de akte voor zijn rekening. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de ondernemer.

### 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 worden 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 of, indien de overeenkomst mondeling is gesloten, binnen 24 uur na de mondelinge verstreking van de opdracht aan de ondernemer en in beide gevallen met instemming van de opdrachtgever, ondernemer en beheerder voornoemd.

### Artikel 6 – Drukwerk

**6.1.** De opdrachtgever dient de tekst voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden uiterlijk op een door de ondernemer te vermelden datum en tijdstip schriftelijk aan te leveren of, indien deze tekst door de ondernemer wordt opgesteld, goed te keuren.

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

**6.3.** Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk door de ondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer voor eventuele fouten in die tekst niet aansprakelijk.

**6.4.** Indien partijen dit zijn overeengekomen, zal de ondernemer bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Indien de ondernemer tijdig aan deze verplichting heeft voldaan, is hij niet aansprakelijk voor eventuele te late plaatsing of 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.

### Artikel 7 – Voorschotten en betaling

**7.1.** De ondernemer kan voorafgaand aan het verzenden van de uitvaartnota voorschotten aan de opdrachtgever in rekening brengen. De opdrachtgever is gehouden om deze voorschotten op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen binnen een door de ondernemer te vermelden termijn.

**7.2.** Tenzij anders is overeengekomen, zal de ondernemer de uitvaartnota, voorzien van een specificatie, 1 maand na de dag van de uitvaart aan de opdrachtgever sturen.

**7.3.** De opdrachtgever dient de uitvaartnota binnen 14 dagen na dagtekening van de uitvaartnota te voldoen.

**7.4.** Acties, aanbiedingen en/of kortingen kunnen niet naast elkaar worden toegepast of met elkaar worden gecombineerd, ongeacht de aard of oorsprong van de desbetreffende actie, aanbieding of korting.

**7.5.** In geval van niet-, niet tijdige of onvolledige betaling kan de ondernemer, na de opdrachtgever dienaangaande in gebreke te hebben gesteld, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen over de periode dat de opdrachtgever met de voldoening van de uitvaartnota in verzuim is. Het verzuim vangt aan 14 dagen na het verstrijken van de in artikel 7.3 genoemde termijn.

### Artikel 8 – Garantie; klachten; aansprakelijkheid

**8.1.** De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

**8.2.** De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer. Indien er bij de overledenen sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is de ondernemer niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging daarvan.

**8.3.** Klachten over de uitvaartzorging 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 te worden ingediend.

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

**8.5.** 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.

**8.6.** Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn enkel voor rekening van de ondernemer indien en voor zover deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs kunnen worden toegerekend. 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.

**8.7.** Indien en voor zover aansprakelijkheid van de ondernemer jegens de opdrachtgever vast komt te staan, is deze in alle gevallen beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de aansprakelijkheidsverzekering van de ondernemer in voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat ten laste van de ondernemer komt. Indien de ondernemer geen aanspraak op een uitkering heeft, zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot maximaal het voor de opdracht aan opdrachtgever in rekening gebrachte bedrag, verminderd met het voor geleverde zaken in rekening gebrachte bedrag.

### Artikel 9 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

**9.1.** Op de rechtsverhouding tussen partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**9.2.** Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de woonplaats van de ondernemer.