

## **Algemene Voorwaarden,**

*Deze algemene voorwaarden bieden u een overzicht van de regels die gelden op het moment dat u een offerte aanvraagt en/of een overeenkomst aangaat met Betrokken Uitvaarten.*

## **Artikel 1**

### **Algemene Definities**

#### *a. Algemene voorwaarden:*

De algemene voorwaarden als hier bedoelt: Uw rechten en plichten als opdrachtgever en onze rechten en plichten als uitvaartverzorgers in de precontractuele fase, bij het aangaan van een overeenkomst en tijdens en na de uitvoering van de overeenkomst.

#### *b. Uitvaartverzorgers:*

De natuurlijke of rechtspersoon die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van u als opdrachtgever te leveren.

#### *c. Betrokken Uitvaarten:*

De uitvaartverzorgers.

#### *d. Opdrachtgever:*

-De natuurlijke of rechtspersoon die mondeling of schriftelijk opdracht geeft of heeft gegeven voor de uitvaartverzorging. Verder aangeduid met 'u'.

-Indien u een derde machtigt om het verloop van de opdracht tot uitvaartverzorging te leiden blijft u aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst.

-In het geval dat u bij nader inzien een derde uw volmacht geeft dient de gevolmachtigde zelf de uitvaartovereenkomst te tekenen. In dat geval wordt de gevolmachtigde opdrachtgever.

#### *e. Uitvaartverzorging:*

De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begravenis

of crematie en/of de (voorgaande) overbrenging en opbaring van de overledene naar een door u gewenst adres en het ter beschikking stellen van ruimte voor opbaring van een overledene en samenkomst van familie en/of nabestaanden.

#### *f. Overeenkomst:*

De tussen Betrokken Uitvaarten en u tot stand gekomen overeenkomst tot uitvaartverzorging als bedoeld in lid 1<sup>d</sup>, waarbij Betrokken Uitvaarten zaken en/of diensten, al dan niet door derden en/of toeleveranciers geleverd en/of uitgevoerd, van welke aard ook aan u levert.

#### *g. Offerte*

Overzicht van de geschatte kosten en/of een aanbieding.

#### *h. Promemorije posten*

Bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.

#### *i. Noodzakelijke gegevens*

Gegevens, waaronder personalia en gegevens met betrekking tot de aanwezigheid van niet natuurlijke objecten in het lichaam van de overledene, waarvan Betrokken Uitvaarten aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan u behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

#### *j. Toeleverancier*

De leverancier van de aan de uitvaartverzorgers ten behoeve van het verzorgen van een uitvaart te leveren zaken en/of diensten.

## **Artikel 2**

### **Algemene bepalingen**

#### *2.1. Toepassing*

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle

offertes en overeenkomsten van Betrokken Uitvaarten.

#### *2.2 Afwijkingen*

Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

#### *2.3*

Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

#### *2.4*

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

Betrokken Uitvaarten zal met u in overleg nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

## **Artikel 3**

### **Overeenkomst**

#### *3.1*

De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door u en Betrokken Uitvaarten van het opdrachtformulier en/of de offerte is daarvoor voldoende.

#### *3.2*

Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van u of Betrokken Uitvaarten, aan te tonen, dat op een andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, tot stand is gekomen. Ook in dat geval zullen deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

## **Artikel 4 Dienstverlening**

### **4.1**

Betrokken Uitvaarten zal de overeenkomst met zorg en naar beste inzicht en vermogen conform de met u overeengekomen afspraken en procedures en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Hierbij worden, behoudens dat wettelijke voorschriften anders verlangen, uw wensen zoveel mogelijk gerespecteerd.

### **4.2**

Betrokken Uitvaarten heeft het recht om derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst.

## **Artikel 5 Noodzakelijke gegevens**

### **5.1 (Tijdige) aanlevering**

U zal steeds tijdig alle noodzakelijke gegevens aanleveren.

### **5.2 Niet of niet tijdige aanlevering**

Indien noodzakelijke gegevens niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Betrokken Uitvaarten staan, of indien u op andere wijze niet aan uw verplichtingen voldoet, heeft Betrokken Uitvaarten het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

### **5.3. Onjuiste vermelding of verstrekking**

De aangeleverde noodzakelijke gegevens worden gebruikt voor de overeengekomen door Betrokken Uitvaarten te verzorgen activiteiten, waaronder het doen van aangifte van overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand, het verzorgen van rouwbrieven, advertenties en/of andere publicaties.

Bij kennisneming van onjuiste vermelding of gegevensverstrekking dient u Betrokken Uitvaarten direct hierover te informeren.

### **5.4 Rectificatie**

Indien sprake is van onjuiste vermelding van gegevens zal Betrokken Uitvaarten zich inspannen om te zorgen dat, indien mogelijk, een benodigde wijziging plaatsvindt.

### **5.5 Niet aansprakelijk**

Betrokken Uitvaarten is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, doordat zij is uitgegaan van de door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

### **5.6 Aansprakelijk**

Betrokken Uitvaarten is slechts voor de kosten van rectificatie aansprakelijk indien en voor zover de vermelde gegevens afwijken van de door u schriftelijk verschafte gegevens en de noodzaak tot rectificatie dus aan haar is toe te rekenen.

## **Artikel 6 Tijdstip Levering**

### **6.1 Tijdstip**

De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen u en Betrokken Uitvaarten.

### **6.2 Voorbehoud**

Bedoelde dagen en tijdstippen worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van de beheerder(s) van de benodigde faciliteiten, waaronder bijvoorbeeld religieuze gebouwen, begraafplaatsen of crematoria.

## **Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst**

### **7.1. Wijziging**

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat een behoorlijke uitvoering,

aanpassing van de te verrichten werkzaamheden vergt, zal de overeenkomst in onderling overleg en met wederzijds goedvinden, voor zover mogelijk, worden aangepast.

### **7.2 Consequenties**

Indien de bedoelde aanpassing financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft informeert Betrokken Uitvaarten u hierover.

### **7.3 Financiële gevolgen**

De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd met u verrekend.

## **Artikel 8 Milieu en Veiligheid**

Met het aangaan van de overeenkomst geeft u Betrokken Uitvaarten de bevoegdheid om alle handelingen te verrichten bij de overledene, die nodig zijn voor een goede laatste verzorging, alsmede handelingen die noodzakelijk zijn voor de bescherming van het milieu en de veiligheid.

## **Artikel 9 Informatieplicht**

Met het aangaan van de overeenkomst verklaart u dat Betrokken Uitvaarten heeft voldaan aan haar informatieplicht omtrent de inhoud van de overeenkomst en de gevolgen daarvan. Indien er zaken niet duidelijk zijn is het uw verantwoordelijkheid om hiernaar te vragen.

## **Artikel 10 Toeleveranciers**

### **10.1 Kosten**

Wijziging in kosten van de toeleverancier worden aan u doorberekend.

### 10.2

Betrokken Uitvaarten is niet verantwoordelijk voor een eventuele tekortkoming in de nakoming van de toeleverancier.

### 10.3

Betrokken Uitvaarten zal zich inspannen om de tekortkoming in de nakoming van de toeleverancier zo goed mogelijk op te lossen zodat de uitvaart zo veel mogelijk voldoet aan de overeengekomen verwachtingen.

## Artikel 11 Drukwerken

### 11.1

Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden kunnen indien gewenst worden verzorgd door Betrokken Uitvaarten.

### 11.2

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

### 11.3

Betrokken Uitvaarten is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door u schriftelijk vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan Betrokken Uitvaarten toe te rekenen is.

### 11.4

Indien u ervoor kiest, in afwijking van artikel 11, lid 1, telefonisch de tekst(en) door te geven, dan zijn eventuele fouten in die tekst(en) voor uw risico en rekening.

### 11.5.

Betrokken Uitvaarten is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij de gekozen media of drukker te bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal Betrokken Uitvaarten dit direct aan u doorgeven.

Indien Betrokken Uitvaarten hieraan heeft voldaan is de te late plaatsing of te late postbezorging voor uw risico en rekening.

## Artikel 12 Betaling

### 12.1 Betalingstermijn

Alle facturen dienen binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum te worden betaald.

### 12.2 Wettelijke rente

Indien u de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Betrokken Uitvaarten zonder dat enige ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag de wettelijke rente aan u doorberekenen.

## Artikel 13 U bent nalatig met betalen

### 13.1 Incasso en gerechtelijke procedure

Indien u na ingebrekestelling nalatig blijft met betaling van de nota, zal Betrokken Uitvaarten de vordering overdragen aan een incassobureau. Laatste zal bij langdurige nalatigheid een gerechtelijke procedure starten.

### 13.2

Naast het notabedrag inclusief wettelijke rente zal u in dit geval tevens gehouden zijn tot volledige vergoeding van

buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten.

### 13.3

Betrokken Uitvaarten volgt te allen tijde de regels van het wettelijke besluit vergoedingen buitengerechtelijke incassokosten.

### 13.4 Persoonlijk aansprakelijk

U kan zich, wat betreft de verplichting tot betaling, er niet op beroepen, dat u namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld.

## Artikel 14 Ter beschikking gestelde zaken

### 14.1. Definitie

Zaken door Betrokken Uitvaarten aan u ter beschikking gesteld ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

### 14.2

U draagt er mede zorg voor dat deze zaken binnen maximaal 4 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van Betrokken Uitvaarten staan.

### 14.3

U bent zelf verantwoordelijk voor het behoorlijk en zorgvuldig gebruik van de ter beschikking gestelde zaken. Indien door toedoen en/of nalatigheid van u schade aan deze zaken is veroorzaakt, bent u verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

### 14.4

U bent zelf verantwoordelijk voor het behoorlijk en zorgvuldig gebruik van de ter beschikking gestelde zaken. Betrokken Uitvaarten is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de ter beschikking gestelde zaken.

## **Artikel 15 Verzekering**

### **15.1**

U kunt verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn, ter hand stellen aan Betrokken Uitvaarten.

Betrokken Uitvaarten verzoekt desbetreffende verzekeraar tot uitkering over te gaan.

### **15.2**

Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde Betrokken Uitvaarten machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota.

### **15.3**

U kunt geen aanspraak maken op negatieve financiële gevolgen van de betreffende polis(sen) bij Betrokken Uitvaarten.

## **Artikel 16 Kosten**

### **16.1.**

De kosten van de overeenkomst zijn de ooreenkomstige kosten, inclusief de pro-memoriekosten, eventuele afwijkingen van genoemde bedragen en eventuele meerkosten in verband met prijswijziging van toeleveranciers of wijziging in de overeenkomst.

### **16.2**

De zaken en/of diensten, waarvan de kosten promemorie zijn geraamd, worden aan u in rekening gebracht. Op verzoek wordt aan u een kopie van de nota van de toeleverancier overgelegd.

## **Artikel 17 Aansprakelijkheid**

### **17.1**

Betrokken Uitvaarten aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming, opzet of grove schuld van Betrokken Uitvaarten.

### **17.2 Redelijke uitvoering**

Betrokken Uitvaarten aanvaardt aansprakelijkheid in ieder geval niet voor schade ontstaan als logisch gevolg van een redelijke uitvoering van de overeenkomst.

### **17.3**

Betrokken Uitvaarten aanvaardt, naast de schade bedoeld in artikel 17.2, ook geen aansprakelijkheid voor schade waarvan het risico op voorhand schriftelijk aan u ter kennis is gesteld.

### **17.4 Directe schade**

De totale aansprakelijkheid van Betrokken Uitvaarten is beperkt tot vergoeding van de directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

*a.* Redelijke kosten die u moet maken om de Uitvaart te realiseren zoals overeengekomen met Betrokken Uitvaarten. Deze schade wordt echter niet vergoed indien u ontbinding van de overeenkomst heeft gevraagd;

*b.* Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

*c.* Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover u kunt aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

### **17.5 Maximale aansprakelijkheid**

De maximale aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar van Betrokken Uitvaarten, aan Betrokken Uitvaarten te verstrekken uitkering per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

### **17.6 Tijdige kennisgeving**

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat u de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Betrokken Uitvaarten meldt.

### **17.7**

Betrokken Uitvaarten is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

## **Artikel 18 Vermissing, diefstal en beschadiging**

Betrokken Uitvaarten is niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal of beschadiging van eigendommen van de overledene en/of zijn/haar nabestaanden en/of andere genodigden en/of aanwezigen gedurende de gehele uitvaartverzorging.

## **Artikel 19 Overmacht**

### **19.1 Overmacht**

Naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, wordt mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Betrokken Uitvaarten, overige van buiten komende oorzaken, waarop Betrokken Uitvaarten geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan Betrokken

Uitvaarten niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

#### **19.2 Geen nakoming**

Betrokken Uitvaarten is niet verplicht tot nakoming van de overeenkomst indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

### **Artikel 20 Klachten**

Klachten over de uitvaartverzorging, waaraan u gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door u of uw gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij Betrokken Uitvaarten ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht heeft tot gevolg dat u uw rechten ter zake verliest.

### **Artikel 21 Geschillen en toepasselijk recht**

#### **21.1**

Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **21.2**

Op de overeenkomst tussen u en Betrokken Uitvaarten is Nederlands recht van toepassing.

#### **21.3**

De rechter in de vestigingsplaats van Betrokken Uitvaarten is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft Betrokken Uitvaarten het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

#### **21.4**

Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.