

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN UITVAARTONDERNEMING Mathijssen Uitvaartverzorging BV

DEFINITIES

Artikel 1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

de algemene voorwaarden: de voorwaarden als hierna vermeld.

de overeenkomst: de overeenkomst tussen de opdrachtgever en ondernemer tot aanneming van werk de uitvaartverzorging betreffende.

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

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

de ondernemer: Mathijssen Uitvaartverzorging BV, Hofdreef 22 in Zundert. KvK nummer 82080992

toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

de Behandelingscommissie: de onafhankelijke behandelingscommissie van de Uitvaart Geschillen Regeling.

termijnen: fatale termijnen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 2.1. De ondernemer dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten. De algemene voorwaarden zijn op elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 2.2. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Bijvoorbeeld door ondertekening door beide partijen van het opdrachtformulier.

Artikel 2.3. Bij het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst, hebben partijen de bevoegdheid aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud daarvan, tot stand is gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

DE OPDRACHT.

Artikel 3.1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- alle relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
- de verklaring dat de opdrachtgever de algemene voorwaarden heeft ontvangen;

Artikel 3.2. Binnen 24 uur na de ondertekening van het opdrachtformulier zal de ondernemer aan de opdrachtgever, mits deze voor de ondernemer bereikbaar is, een kostenbegroting verstrekken van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen. De prijzen zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W. De opdrachtgever zal de kostenopgave binnen bekwame tijd schriftelijk jegens de ondernemer accorderen. Wanneer de opdrachtgever de opdracht na kostenopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, kunnen wijzigingen

alleen nog met inachtneming van artikel 3.4. plaatsvinden.

Artikel 3.3. Indien voor bepaalde diensten en/of leveringen de exacte prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memorie' of 'geschat'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenuen. Kosten van consumpties en dergelijke worden op basis van nacalculatie berekend. Op verzoek van de opdrachtgever wordt een prijslijst van de consumpties van de betreffende locatie(s) opgevraagd. Op verzoek wordt, in dit geval, de opdrachtgever een kopie van nota's van toeleveranciers verstrekt. De door de ondernemer bedongen kortingen op of provisies over de gebruikelijke consumentenprijzen, strekken tot vergoeding van zijn bemoeienis met de leveringen door die toeleverancier.

Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na kostenopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen.

Artikel 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.

Artikel 3.5. De opdrachtgever verleent de ondernemer als onderdeel van de overeenkomst een algehele volmacht om voor en namens de opdrachtgever, namens de nabestaanden, al die werkzaamheden en formaliteiten te verrichten die voor het verrichten van de opdracht gewenst of noodzakelijk zijn. Onder deze machtiging wordt ook begrepen het regelen van een eventuele as bestemming. De ondernemer is tevens bevoegd derden in te schakelen bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 3.6. De opdrachtgever informeert en overlegt met de ondernemer tijdig over al die zaken die voor het veilig en verantwoord uitvoeren van de opdracht noodzakelijk zijn, daaronder begrepen het aanwezig zijn van een pacemaker, eventueel besmettingsgevaar, radioactiviteit en zaken die met de kist worden begraven of gecremeerd.

AANGIFTE.

Artikel 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.

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

Artikel 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

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN UITVAARTONDERNEMING Mathijssen Uitvaartverzorging BV

betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever.

TIJDSTIP.

Artikel 5.1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

Artikel 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.

ADVERTENTIES EN DRUKWERK.

Artikel 6.1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens verstaan per email) aan te leveren of goed te keuren.

Artikel 6.2. Alle drukwerk en de plaatsing van advertenties wordt door de ondernemer verzorgd tenzij anders overeengekomen.

Artikel 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.

Artikel 6.4. 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 geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

Artikel 6.5. Alle tarieven voor drukwerk en advertenties zijn exclusief het uurtarief voor speciale bewerkingen, zoals bv foto(bewerking) en PowerPointpresentatie te gebruiken tijdens uitvaart.

VERZEKERINGEN.

Artikel 7.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn ter hand stellen van de ondernemer. Deze worden vermeld op het opdrachtformulier of ander ontvangstbewijs. Hij is verplicht de polissen binnen een termijn van vier weken op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

Artikel 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 op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald. Het uitblijven van de betaling door de verzekeraar kan de ondernemer

niet worden aangerekend, noch kan dit een reden zijn de betaling van de nota op te schorten.

BETALING.

Artikel 8.1. De ondernemer is steeds gerechtigd aan de opdrachtgever een voorschot te vragen op de betaling. Het uitblijven van betaling van dit voorschot geeft de ondernemer het recht zijn werkzaamheden op te schorten. De opdrachtgever heeft vervolgens het recht de overeenkomst te ontbinden na betaling aan de ondernemer van de reeds gemaakte kosten.

Artikel 8.2. De opdrachtgever betaalt de op basis van de kostenbegroting, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 dagen na ontvangst. De opdrachtgever is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden. Bij contante betaling wordt door de ondernemer een bewijs van betaling verstrekt.

Artikel 8.3. 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.

Artikel 8.4. 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 ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

Artikel 8.5. Aan de opdrachtgever die na sommatie in gebreke blijft te betalen worden de gemaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID.

Artikel 9.1. De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht. De ondernemer is niet aansprakelijk voor fouten die zich voordoen bij de leveranties door derden, welke de ondernemer niet kunnen worden aangerekend. De ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe en materiële schade die het gevolg is van zijn schuld. De schadevergoeding is niet hoger dan declaratiebedrag van de ondernemer waarover wordt gereclameerd.

Artikel 9.2. 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.

Artikel 9.3. Klachten over de uitvaartverzorging 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 ingediend te worden.

Artikel 9.4. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

Artikel 9.5. 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. Indien geen volledige

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN UITVAARTONDERNEMING Mathijssen Uitvaartverzorging BV

overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil dat de opdrachtgever beslecht wil zien, zal deze zich overeenkomstig artikel 10.1 wenden tot de behandelingscommissie Geschillen Regeling.

Artikel 9.6. 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 10.1. Elk geschil resulterende in een vordering tot EUR 5.000 tussen de opdrachtgever en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst en over de nota, ook al wordt dit geschil slechts door een hunner als zodanig benoemd, zal door de opdrachtgever of door de ondernemer worden voorgelegd aan de onafhankelijke Behandlingscommissie van de Geschillen Regeling. De ondernemer is verplicht het adres van de Behandlingscommissie op eerste verzoek aan de opdrachtgever te verstrekken. Geschillen boven de EUR 5.000 worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter.

Artikel 10.2. Een geschil wordt door de Behandlingscommissie slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan de ondernemer heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat het geschil aanhangig is gemaakt bij de uitvaartondernemer dient het geschil schriftelijk bij de Behandlingscommissie aanhangig te worden gemaakt.

Artikel 10.3. De Behandlingscommissie doet uitspraak overeenkomstig het Reglement van de Geschillen Regeling. Het Reglement is bij de Rechtbank Haarlem gedeponeerd en is bij de ondernemer of de Rechtbank opvraagbaar. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De beslissingen van de Behandlingscommissie hebben het karakter van een, voor beide partijen, bindend advies. Op de uitspraak van de Behandlingscommissie is geen beroep mogelijk.

Artikel 10.4. Voor de behandeling van een klacht wordt, door de Geschillen Regeling, bij de klager een vastrecht van EUR 125 in rekening gebracht.

Artikel 10.5 Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel in Breda.