

Algemene Voorwaarden van “Symfonie Uitvaarten”, gevestigd te Edam/Noordbeemster

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Opdrachtgever:

de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Uitvaartbegeleider een Overeenkomst sluit.

b. Overeenkomst:

de tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartbegeleider tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartbegeleiding.

c. Toeleverancier:

de partij die aan de Uitvaartbegeleider zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

d. Onderneming:

de uitvaartonderneming, die onder de naam “Symfonie Uitvaarten” gevestigd is te Edam, met een nevenvestiging te Noordbeemster, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Purmerend onder nummer

e. Uitvaartbegeleider:

de natuurlijke persoon, die optreedt namens de Onderneming, met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.

f. Uitvaartbegeleiding:

de gehele of gedeeltelijke begeleiding en verzorging van een uitvaart.

g. Voorschotten:

voorschotten die door de Uitvaartbegeleider ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 2 – Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst en de daaraan voorafgaande precontractuele verhouding.

2.2 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Uitvaartbegeleider zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

2.3 De Uitvaartbegeleider dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever ter hand te stellen of elektronisch ter beschikking te stellen.

2.4 De algemene voorwaarden zijn op elke opdracht c.q. overeenkomst van toepassing, ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

2.5 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst, met gelijkijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, tot stand is gekomen.

Artikel 3 – Verstrekking gegevens en opdrachtformulier

3.1 De Uitvaartbegeleider maakt – indien mogelijk – gebruik van een opdrachtformulier dat door de Opdrachtgever en de Uitvaartbegeleider dient te worden ondertekend. De Opdrachtgever is gehouden en staat er voor in dat het opdrachtformulier juist en volledig wordt ingevuld.

3.2 De Opdrachtgever dient de Uitvaartbegeleider tijdig alle voor de Uitvaartbegeleiding relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene, zoals met radioactief materiaal.

3.3 In het opdrachtformulier worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartbegeleider worden geleverd c.q. uitgevoerd.

Artikel 4 – Prijzen en pro-memorie posten

4.1 De overeengekomen prijzen zijn bruto prijzen, (en voor zover van toepassing) inclusief BTW.

4.2 De prijzen voor de zaken en/of diensten die door de Uitvaartbegeleider op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld op het opdrachtformulier.

4.3 Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal de Uitvaartbegeleider een pro-memorie post opnemen. De Opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.

4.4 De Uitvaartbegeleider zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.

4.5 De Opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met de Uitvaartbegeleider wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de Uitvaartbegeleider in verband met de tijdige nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd en met de Opdrachtgever verrekend.

Artikel 5 – Tijdstip van levering

5.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartbegeleider.

5.2 De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en/of het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden met instemming van beide partijen en de voornoemde beheerder, waarvan de financiële gevolgen zijn voor de Opdrachtgever.

5.3 De Onderneming is niet aansprakelijk voor de kosten die voortvloeien uit niet geplande en uitloop-tijden bij de uitvaart.

Artikel 6 – Drukwerken

6.1 Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden, dient de Opdrachtgever de tekst schriftelijk en/of via e-mail aan te leveren en/of goed te keuren.

6.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de Uitvaartbegeleider voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.

6.3 De Uitvaartbegeleider is, in geval van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties, slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk, indien en voor zover de noodzaak van rectificatie daarbij aan Uitvaartbegeleider toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is de Uitvaartbegeleider niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.

6.4 De Uitvaartbegeleider zal zich inspannen, indien en voor zover overeengekomen, aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te (laten) bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij gedresseerden of plaatsing in de gekozen media, zal de Uitvaartbegeleider dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen.

6.5 Indien de Uitvaartbegeleider heeft voldaan aan het hiervoor in lid 4 bepaalde zijn de gevolgen van te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 7 – Betaling

7.1 Indien de Onderneming, in het kader van de Overeenkomst, aan derden Voorschotten dient te betalen, zal de Opdrachtgever deze op eerste verzoek aan de Onderneming voldoen.

7.2 De Opdrachtgever zal de gespecificeerde factuur van de Onderneming betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.

7.3 De Onderneming brengt over het totaalbedrag van de factuur 2% voorschotrente in rekening. Bij betaling door Opdrachtgever binnen de gestelde betalingstermijn, vervalt deze voorschotrente.

7.4 Bij contante betaling wordt door de Uitvaartbegeleider een bewijs van betaling verstrekt.

7.5 De betalingstermijn van 14 dagen geldt als fatale termijn. Bij uitblijven van betaling binnen deze termijn, wordt eenmaal een herinnering verzonden aan Opdrachtgever met de sommatie binnen 8 dagen de vordering te voldoen.

7.6 Bij niet-betaling binnen de laatstgenoemde termijn in lid 5 van dit artikel, is de Onderneming gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtigd als gerechtelijk, voor zover zulks niet is uitgesloten in artikel 96 lid 2 sub c van het Burgerlijk wetboek, in rekening te brengen. Aan de Opdrachtgever die in gebreke blijft te betalen, worden daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

Artikel 8 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

8.1 De Uitvaartbegeleider staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart, in overeenstemming met de opdracht.

8.2 De Uitvaartbegeleider is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken die bij overdracht van de overledene aanwezig zijn.

8.3 De Uitvaartbegeleider is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3.1. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

8.4 Indien de Uitvaartbegeleider wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, waarvoor zij niet aansprakelijk is, zal de Opdrachtgever de Uitvaartbegeleider vrijwaren en schadeloos stellen.

8.5 De Uitvaartbegeleider kan onverminderd het bepaalde in de artikelen 8.2 en 8.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van de Uitvaartbegeleider. Indien de Uitvaartbegeleider aansprakelijk kan worden gehouden voor schade, komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Uitvaartbegeleider verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.

Artikel 9 – Klachten

9.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, 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 worden ingediend bij de Onderneming.

9.2 Klachten over de factuur dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij de Onderneming te worden ingediend.

9.3 De Onderneming zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

9.4 Bij onjuiste of niet tijdige reclamering komen alle hieraan verbonden en door de Onderneming gemaakte daadwerkelijke kosten voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 10 – Opdrachtgever

Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene, sluit de Opdrachtgever de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening. Opdrachtgever is erme bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat de Uitvaartbegeleider Opdrachtgever hierop heeft gewezen.

Artikel 11 – Uitvoering

De Uitvaartbegeleider is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Voor diensten en/of producten rechtstreeks of door bemiddeling van de Uitvaartbegeleider geleverd door derden, zijn voor wat betreft die diensten en/of producten de leveringsvoorwaarden van de betreffende derden van toepassing. De betreffende leveringsvoorwaarden worden op verzoek kosteloos aan de Opdrachtgever verstrekt. De Uitvaartbegeleider treedt niet op als handelsagent en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade hoe ook genaamd en hoe ook veroorzaakt als gevolg van of gerelateerd aan de levering van de betreffende diensten en/of producten.

Artikel 12 – Geschillen en toepasselijk recht

12.1 Elk geschil tussen de Opdrachtgever en de Onderneming betreffende de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de Opdrachtgever als de Onderneming kunnen worden voorgelegd aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. Het adres van de Ombudsman zal op eerste verzoek aan de Opdrachtgever worden verstrekt.

12.2 Een geschil kan door de Ombudsman slechts in behandeling worden genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan de Onderneming overeengekomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de Onderneming is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.

12.3 Wanneer de Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is de Onderneming aan deze keuze gehouden.

12.4 Wanneer de Onderneming een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt zij de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. De Onderneming kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Opdrachtgever niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Ombudsman. Indien de Opdrachtgever niet instemt of niet tijdig reageert, zal de Onderneming het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

12.5 De Ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement van deze stichting wordt op eerste verzoek aan de Opdrachtgever toegezonden.

12.6 De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.

12.7 Bij toewijzing van een geldelijke vergoeding aan de Opdrachtgever garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste € 5.000,-.

12.8 Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter, dan wel de hierboven genoemde Ombudsman, is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

12.9 Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan Nederlands recht.