

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

A: Algemene voorwaarden

De voorwaarden zoals hierna vermeld.

B: Overeenkomst

De tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartzorger mondelinge, schriftelijke of elektronisch tot stand gekomen overeenkomst betreffende de verzorging van een uitvaart, welke overeenkomst is vastgelegd in het Opdrachtformulier.

C: Uitvaartzorging

De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de Opdrachtgever opgegeven adres. Hieronder worden zowel het leveren van zaken als het verrichten van diensten ten behoeve van de Uitvaartzorging verstaan.

D: Opdrachtgever

Degene die de Uitvaartzorging is overeengekomen met de Uitvaartzorger.

E: Uitvaartzorger

Amette Uitvaartzorg

F: Leverancier

De leverancier van zaken en/of diensten ten behoeve van de Uitvaartzorging.

G: Verschotten

De bedragen die door de Uitvaartzorger aan derden zijn betaald ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.

H: Pro-memorie posten

De bedragen voor omschreven zaken en/of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de Overeenkomst nog niet of niet geheel bekend zijn of vast staan.

I: Prijzen

Bruto prijzen inclusief omzetbelasting.

J: Opdrachtformulier

Het formulier waarop de inhoud van de Overeenkomst is vastgelegd.

Artikel 2 – De opdracht

- 2.1 In het te ondertekenen Opdrachtformulier worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die door de Uitvaartzorger worden geleverd of verricht. Op het Opdrachtformulier moeten in ieder geval worden vermeld:
- alle voor de Uitvaartzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever met in het bijzonder informatie over specifieke geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal en de aanwezigheid van een pacemaker of ICD;
 - de verklaring dat de Opdrachtgever de toepassing van de Algemene voorwaarden heeft aanvaard en een afschrift van de Algemene voorwaarden heeft ontvangen;
 - een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende Prijzen.
- Uitvaartzorger behoudt zich het recht om de kosten die in eerste instantie gemaakt zijn en de kosten die voortvloeien uit deze wijzigingen door te berekenen aan Opdrachtgever.
- 2.2 De Opdrachtgever is gehouden het Opdrachtformulier juist en volledig in te vullen en staat hier voor in.
- 2.3 Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de Prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal de Uitvaartzorger een richtprijs aangeven met de vermelding "Pro-memorie posten". De Opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen. De Uitvaartzorger is gehouden desgevraagd zo spoedig mogelijk de werkelijke Prijzen van bedoelde posten aan de Opdrachtgever door te geven. De Opdrachtgever is gehouden om de werkelijke Prijs te betalen.
- 2.4 De Overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 4.2 alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, tot uiterlijk 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart.
- 2.5 De Uitvaartzorger is bevoegd om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst, indien en voor zover de Overeenkomst dit vereist.

Artikel 3 – Aangifte en akte van overlijden

- 3.1 De op het Opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte zal worden verzorgd door de Uitvaartzorger, tenzij anders is overeengekomen.
- 3.2 Zodra de Opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient de Opdrachtgever de Uitvaartzorger daarover zo spoedig mogelijk in te lichten.
- 3.3 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de Uitvaartzorger bevorderen dat rectificatie plaatsvindt. De Uitvaartzorger is slechts gehouden de kosten van rectificatie in de akte van overlijden te voldoen, indien en voor zover de noodzaak van de rectificatie aan hem te wijten is. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 4 – Tijdstip van levering

- 4.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen Opdrachtgever en Uitvaartzorger. De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de betreffende begraafplaats of crematorium.
- 4.2 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen vierentwintig (24) uur na dagtekening van het Opdrachtformulier en uitsluitend met instemming van de Opdrachtgever, de Uitvaartzorger en de in artikel 4.1 bedoelde beheerder.

Artikel 5 – Drukwerken

- 5.1 Van de aankondigingen van overlijden, dankbetuigingen, bidprentjes, drukwerk en/of andere stukken waarvan is overeengekomen dat dit door de Uitvaartzorger zal worden verzorgd, levert de Opdrachtgever de tekst tijdig en schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail) aan de Uitvaartzorger aan. In het geval de Opdrachtgever de Uitvaartzorger opdracht heeft gegeven tot het opstellen van een tekst, dient de Opdrachtgever de aangeleverde concepttekst voor akkoord te ondertekenen.
- 5.2 Indien sprake is van een onjuistheid in de aankondigingen van overlijden, dankbetuigingen, bidprentjes, het drukwerk en/of andere stukken, zal de Uitvaartzorger bevorderen dat rectificatie plaatsvindt. De Uitvaartzorger is slechts gehouden de kosten van rectificatie te voldoen, indien en voor zover de noodzaak van de rectificatie aan hem te wijten is. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de Opdrachtgever.
- 5.3 Indien is overeengekomen dat de Uitvaartzorger de overlijdensadvertentie(s) verzorgt, is de Uitvaartzorger gehouden te bevorderen dat de overlijdensadvertentie(s) spoedig bij de gekozen media worden bezorgd. Indien de Uitvaartzorger voldoende spoed in acht heeft genomen, is hij niet aansprakelijk voor te late plaatsing. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij de gekozen media, zal de Uitvaartzorger dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen.

Artikel 6 – Verzekeringen

- 6.1 De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen van de Uitvaartzorger. De Uitvaartzorger draagt zorg voor een bewijs van ontvangst. Hij is verplicht om de polis(sen) binnen een termijn van één (1) week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
- 6.2 Indien op grond van een uitvaartverzekering een aanspraak bestaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde van de verzekering de Uitvaartzorger machtigen om de uitkering te innen met het doel deze uitkering in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde betaald.
- 6.3 De Uitvaartzorger staat ten opzichte van de Opdrachtgever niet in voor betaling van enig bedrag door de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 7 – Betaling

- 7.1 De facturering vindt achteraf plaats door middel van een uitvaartnota. De uitvaartnota dient binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum te zijn voldaan. Bij gebreke van tijdige en volledige betaling van de uitvaartnota is de Opdrachtgever in verzuim.
- 7.2 In afwijking van artikel 7.1 heeft de Uitvaartzorger het recht om een voorschot ter hoogte van de totale aan de hand van het Opdrachtformulier vastgestelde uitvaartkosten te verlangen in het geval de overledene geen uitvaartverzekering heeft afgesloten en/of in het geval naar het oordeel van de Uitvaartzorger de uitvaartkosten niet (geheel) zullen worden gedekt door (een) verzekeringspolis(sen) en/of indien naar het oordeel van de Uitvaartzorger er een andere reden bestaat om een voorschot te vragen. Dit voorschot dient binnen vierentwintig (24) uur na sluiting van de Overeenkomst door de Opdrachtgever te zijn betaald door bijschrijving op het door de Uitvaartzorger bij de Opdrachtgever bekend gemaakte bankrekeningnummer of tegen bewijs van kwijting contant op een door de Uitvaartzorger aan te wijzen locatie te zijn voldaan. Bij contante betaling wordt door de Uitvaartzorger een bewijs van betaling verstrekt.

- 7.3 In afwijking van artikel 7.1 is de Opdrachtgever gehouden om door de Uitvaartzorger betaalde Verschotten die voortvloeien uit de Overeenkomst op eerste verzoek aan de Uitvaartzorger te betalen. Betaalde Verschotten zullen op de uitvaartnota in mindering worden gebracht.
- 7.4 In afwijking van artikel 7.1 dient voor de kosten voor transport(en) van overledene naar het buitenland altijd een door de Uitvaartzorger te bepalen voorschot te worden voldaan.
- 7.5 De Opdrachtgever is gehouden de factuur tijdig te betalen en kan zich ten aanzien van zijn betalingsverplichting niet beroepen op het feit dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld.
- 7.6 De Uitvaartzorger is gerechtigd over een betaling die niet (tijdig) is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat de Opdrachtgever met de betaling in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de termijn genoemd in artikel 7.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente volgens artikel 6:119 BW.
- 7.7 Aan de Opdrachtgever die niet binnen de in artikel 7.1 genoemde termijn voor betaling heeft zorggedragen worden alle daardoor veroorzaakte kosten – waaronder, maar niet beperkt, buitengerechtelijke als gerechtelijke kosten - in rekening gebracht, behoudens voor zover dit is uitgesloten in artikel 6:96 lid 2 onder c BW.

Artikel 8 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

- 8.1 De Uitvaartzorger staat in voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de Uitvaartzorger. Indien er bij de overdracht van de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, aanvaardt de Uitvaartzorger geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging hiervan.
- 8.3 De Uitvaartzorger is tegenover de Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of een serie van toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst (directe schade) tot een maximum van de door de Opdrachtgever aan de Uitvaartzorger te betalen vergoeding opgenomen op het Opdrachtformulier, tenzij er aan de zijde van de Uitvaartzorger sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. De Uitvaartzorger is niet aansprakelijk voor indirecte schade van de Opdrachtgever die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of een serie toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst door de Uitvaartzorger.
- 8.4 De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartzorger tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade - uit welke hoofde dan ook - die verband houdt met het tekortschieten van de Opdrachtgever in de nakoming van deze Overeenkomst.
- 8.5 Voor schade ten gevolge van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de Overeenkomst is de Uitvaartzorger uitsluitend aansprakelijk indien de vertraging of het oponthoud hem of zijn Leverancier(s) redelijkerwijs toegerekend kunnen worden.

Artikel 9 – Klachten

- 9.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst dienen door de Opdrachtgever binnen eenentwintig (21) dagen na de datum waarop de uitvaart heeft plaats gevonden te zijn ingediend bij de Uitvaartzorger.
- 9.2 Klachten over de uitvaartnota dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartzorger ingediend te zijn.
- 9.3 De Uitvaartzorger zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht. Indien geen (volledige) overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil dat de Opdrachtgever beslecht wil zien, is de Opdrachtgever bevoegd zich overeenkomstig artikel 10 te wenden tot de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen of de bevoegde rechter.

Artikel 10 – Toepasselijk recht en geschillen

- 10.1 De Overeenkomst en deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend onderworpen aan Nederlands recht.
- 10.2 Alle geschillen die in verband met de Overeenkomst of deze Algemene voorwaarden ontstaan, geschillen over het bestaan en de geldigheid daarvan daaronder begrepen, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen of door de rechtbank in Utrecht, Nederland. Het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is te vinden op haar website: www.klachteninstituutuitvaartwezen.nl.
- 10.3 De Opdrachtgever is verplicht om een klacht en/of geschil eerst voor te leggen aan de Uitvaartzorger overeenkomstig artikel 9 van deze Algemene voorwaarden.