

Hoofdvestiging Bergen op Zoom

Heiningen 115

4623 TN Bergen op Zoom

T 0164 - 23 34 73

F 0164 - 23 88 78

Vestiging Roosendaal

Bachlaan 3

4702 KD Roosendaal

T 0165 - 53 37 85

F 0164 - 23 88 78

Algemene voorwaarden

UITVAART
VERZORGING
BRABANT



Artikel 11.3. De ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Zijn beslissingen hebben het karakter van een, voor beide partijen, bindend advies.

Bij toewijzing van een geldelijke tegemoetkoming aan klager/cliënt garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste het totaal van de desbetreffende factuurbedragen met een maximum van Euro 5.000.

Artikel 11.4. Voor de behandeling van een klacht kan van de opdrachtgever/cliënt een vastrecht worden gevraagd. De hoogte van het vastrechtbedrag wordt aan klager vooraf bekend gemaakt en in rekening gebracht.



Deze tekst geldt met ingang van mei 2013 en is gedeponneerd bij de kamer van Koophandel West- Brabant onder nummer 20128800.

Algemene voorwaarden van uitvaartverzorging Brabant, voor levering van zaken en diensten ten behoeve van de uitvaartverzorging.



Artikel 1 Begripsbepalingen

De ondernemer

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder de ondernemer de directie van bovengenoemde uitvaartondernemingen en de personen die procuratie hebben van de directie en bevoegd zijn om voor de ondernemer bindende overeenkomsten af te sluiten. De ondernemer verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te verzorgen of te doen verzorgen.

De opdrachtgever

Een natuurlijk of rechtspersoon die dienstverlening en / of levering met betrekking tot geheel of gedeeltelijke uitvaartverzorging, begrafenis, crematie, schriftelijk of mondeling opdraagt of opgedragen heeft. En de toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden heeft aanvaard

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen gedaan door de ondernemer aan de opdrachtgever en op alle overeenkomsten ter zake van uitvoering van werk, levering van zaken en/of diensten of hoe dan ook genaamd en onder welke titel dan ook, gesloten tussen ondernemer en opdrachtgever
2. Afwijkingen van de voorwaarden zijn alleen geldig indien zij, uitdrukkelijk schriftelijk door de ondernemer zijn aanvaard.
3. Deze algemene voorwaarden prevaleren te allen tijde boven eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever. Ook indien in de voorwaarden van de opdrachtgever een bepaling van gelijke strekking als die der vorige zin is opgenomen, hebben de algemene voorwaarden van de ondernemer te allen tijde voorrang boven dergelijke eventuele voorwaarden van de opdrachtgever.
4. Door het accepteren van de offerte dan wel een globale kostenbegroting, het doen van bestellingen en/of het geven van opdrachten, doet de opdrachtgever afstand van zijn algemene-of andere- voorwaarden en erkent deze algemene voorwaarden van de ondernemer te aanvaarden

Artikel 3 De opdracht

1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:
 - alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever
 - De verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene leveringsvoorwaarden heeft ontvangen.
 - gedetailleerde opgave van de overeengekomen(vormen van) dienstverlening en levering met vermelding van de daarbij behorende prijzen.
2.
 - Indien voor bepaalde opgedragen diensten en/of levering de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen prijzen vermelden of een pro memorie post aangeven, de opdrachtgever kan aan deze opgaven geen rechten ontleen.

de ondernemer geheel of gedeeltelijk verhinderd wordt of op grond waarvan de nakoming redelijkerwijs niet kan worden gevergd.

3. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden in ieder geval verstaan oorlog, oorlogsgevaar, oproer, molest, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in-en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, machinebreuk, storingen in de levering van energie, bedrijfsstoring, verkeershinder, verkeersbelemmeringen en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat de ondernemer door zijn eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld zijn verbintenissen uit de overeenkomst na te komen
4. De opdrachtgever kan aan de ontbinding, wijziging en/of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van overmacht nimmer enig recht op schadevergoeding ontleen.
5. Opschorting, wijziging of ontbinding van de overeenkomst op grond van overmacht ontslaat de opdrachtgever niet van de verplichting tot betaling van hetgeen is geleverd en/of uitgevoerd op het moment dat de overmacht situatie intreedt.

Artikel 14 Gevolgen (gedeeltelijke) vernietiging

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ondernemer en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 15 Geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen ondernemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen partijen worden berecht door de gewone rechter van de vestigingsplaats van de gebruiker.

Of kiezen voor geschillencommissie / Ombudsman Stichting Klachteninstituut uitvaartwezen.

Artikel 11.1. Elk geschil tussen de opdrachtgever en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of de betaling, ook al wordt dit geschil slechts door een hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de ondernemer kunnen worden voorgelegd aan de, door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde, Ombudsman. De ondernemer is verplicht het adres van de Ombudsman op eerste verzoek aan de opdrachtgever/cliënt te verstrekken.

Artikel 11.2. Een geschil wordt door de ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan de ondernemer overeenkomstig de algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de ombudsman aanhangig te worden gemaakt.



Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart, begrafenis en/of crematie
2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad of andere bezittingen overgedragen aan de ondernemer.
3. Indien er bij de overledene sieraden en/of bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de ondernemer geen enkele aanspraak voor vermissing en/of beschadiging.
4. Klachten over de uitvaart, begrafenis en/of crematie waaraan de opdrachtgever gevolg wil verbinden dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 7 dagen schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.
5. Klachten over de uitvaartfactuur dienen binnen acht werkdagen na dagtekening van de factuur schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden. De ondernemer zal binnen 8 werkdagen na dagtekening van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.
6. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer, indien deze haar of haar toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen haar niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan haar schuld noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.
7. De gebruiker 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
8. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de ondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.
9. De ondernemer is niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing van de advertentie(s) en/of te late postbezorging
10. Bovenstaande beperkingen van de aansprakelijkheid van de ondernemer geldt in gelijke mate voor personeelsleden van de ondernemer en voor derden waarvan door de ondernemer bij de uitvoering van de verbintenis gebruik wordt gemaakt.
11. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden zal iedere aansprakelijkheid van de ondernemer, diens personeel en/of door hem gebruikte derden steeds beperkt zijn tot maximaal het factuurbedrag met betrekking tot de betreffende overeenkomst, voor zover dit factuurbedrag reeds door de opdrachtgever aan de ondernemer is betaald.

Artikel 13 Overmacht

1. Indien de uitvoering van de overeenkomst door overmacht wordt verhinderd of uitermate bezwaarlijk wordt, heeft de ondernemer het recht te vorderen dat de overeenkomst aan de omstandigheden wordt aangepast dan wel de overeenkomst te (doen) ontbinden dan wel de uitvoering van de overeenkomst voor de duur van de verhindering op te schorten.
2. Onder overmacht wordt in de voorwaarden verstaan elke niet aan de ondernemer te wijten omstandigheden of gebeurtenis waardoor nakoming van een verplichting van

- De ondernemer is gehouden om, indien mogelijk, binnen (2 werkdagen) de werkelijke prijzen van deze posten aan de opdrachtgever door te geven.
- Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na prijsopgave onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de prijzen van de betreffende dienstverlening en/of levering te betalen.
- Alle vermelde prijzen zijn inclusief BTW.

Artikel 4 personalia

1. De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de ondernemer tenzij anders is overeengekomen.
2. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer onverwijld te verwittigen.
3. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden zal de ondernemer bevorderen dat wijziging plaats vindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de ondernemer worden toegerekend, dan is zij voor de betaling van de kosten van wijziging aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 5 levering door de opdrachtgever

1. Voor aankondiging van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.
2. Alle drukwerk evenals het plaatsen van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de ondernemer verzorgd tenzij anders is overeengekomen.
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.
4. Indien het opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de ondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer voor eventuele fouten in de tekst(en) niet aansprakelijk.
5. De ondernemer is niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of postbezorging.

Artikel 6 Uitvoering van de opdracht

De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en ondernemer. De dag en het uur van de uitvaart, begrafenis of crematie worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de kerkelijke instelling, de betreffende begraafplaats en/of crematorium.

Artikel 7 Wijziging van de opdracht

1. De wijze van uitvoering van de overeenkomst kan slechts in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 2 werkdagen voor het



overeengekomen tijdstip van de uitvaart.

Wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst hebben bijvoorbeeld betrekking op het drukwerk, advertenties, bidprentjes, het aantal volgauto's enz. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van de aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

2. Wijzigingen van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart, begrafenissen en/of crematie kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, ondernemer en beheerder voornoemd.

Artikel 8 verzekeringen

1. de opdrachtgever kan de verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn ter hand te stellen van de ondernemer. De ondernemer zorgt voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Hij is verplicht de polissen binnen 6 werkdagen op te sturen naar de betreffende verzekeringsmaatschappij.
2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering kan de begunstigde de ondernemer machtigen de uitkering te innen en deze in mindering te brengen op de definitieve uitvaartfactuur. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.
3. De ondernemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de juistheid van de bedragen zoals vermeld op de polis alsmede of de polis nog geldigheid heeft, geroyeerd of geheel of gedeeltelijk beëindigd is.

Artikel 9 meer-en -minderwerk

1. de ondernemer is gerechtigd om meerwerk in rekening te brengen en gehouden minderwerk in rekening te brengen op de overeengekomen prijs.
2. onder "meerwerk" wordt verstaan de uitvoering van werk en/of de levering van zaken en/of diensten voor zover dit uitgaat boven bij de overeenkomst overeengekomen hoeveelheid arbeidsuren, zaken en opslagen één en ander voor zover dit meerwerk het gevolg is van:
 - I. het schriftelijk of mondeling verzoek van of namens de opdrachtgever tot wijziging van de oorspronkelijke overeenkomst.
 - II. een noodzakelijke gebleken andere dan in de overeenkomst omschreven werkwijze
 - III. omstandigheden die voor de ondernemer bij het aangaan van de overeenkomst in redelijkheid niet waren te voorzien
 - IV. de omstandigheid, dat de opdrachtgever aan de ondernemer bij het aangaan van de overeenkomst niet alle relevante gegevens heeft verstrekt.
 - V. gewijzigde overheidsvoorschriften
 - VI. het niet volledig gebruiken van diensten en leveringen welke, als samenstelling van diensten en leveringen overeengekomen zijn leidt tot verrekening van wat niet gebruikt is in overeenstemming met een door de ondernemer daarvoor vastgestelde verrekenwijze.

Artikel 10 Betaling

1. De opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer te zijner behoefte betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen.
2. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventuele latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 15 dagen na dagtekening. Bij contante betaling wordt door de ondernemer een bewijs van betaling verstrekt.
3. De opdrachtgever kan binnen zijn verplichtingen tot betaling er niet op beroepen, dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of erven van de overledene heeft gehandeld
4. Alleen die betalingen zijn geldig die op de ondernemer aangegeven wijze zijn verricht.
5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van de opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 11 Te late betaling

1. Ingeval van niet-stipte betaling zal de wederpartij, zonder in gebreke te zijn gesteld, gehouden zijn voor elke maand of gedeelte daarvan, waarmee de betalingstermijn is overschreden, boven de overeengekomen som een samengestelde rente betalen van 1.5% per maand of gedeelte van een maand. Indien op 31 december van enig jaar enig bedrag aan rente verschenen is, zal dat bedrag bij de hoofdsom worden geteld en eveneens rentedragend worden
2. Buiten het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de krachtens deze voorwaarden verschuldigde rente, is de ondernemer gerechtigd van de opdrachtgever alle kosten te vorderen die door niet of niet-tijdige betaling door de opdrachtgever zijn veroorzaakt, daaronder begrepen zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke incassokosten.
3. De ondernemer is verplicht de opdrachtgever schriftelijk tot betaling aan te manen. Hierbij zal een betalingstermijn van vijf dagen in acht worden genomen
4. Indien de opdrachtgever na het verstrijken van deze termijn in gebreke blijft te betalen, is de ondernemer gerechtigd:
Buitengerechtelijke incassokosten aan de wederpartij in rekening te brengen
Het hem toekomende bedrag in rechte te vorderen zonder enige nadere aanmaning tot betaling
Indien de ondernemer het faillissement van de opdrachtgever aanvraagt, is laatstgenoemde, buiten het verschuldigde bedrag en de daarop drukkende gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten, tevens de kosten van de faillissementsaanvraag verschuldigd.

Door niet-tijdige voldoening is de gehele schuld, ook het niet- vervallen deel terstond opeisbaar.