

Algemene voorwaarden Rustique uitvaartbegeleiding

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Opdrachtgever:**
De natuurlijke of rechtspersoon met wie Rustique uitvaartbegeleiding een overeenkomst sluit. Tenzij anders is overeengekomen is de opdrachtgever de contactpersoon voor de uitvaartbegeleider.
- b. **Overeenkomst:**
De tussen de opdrachtgever en Rustique uitvaartbegeleiding tot stand gekomen schriftelijke of mondelinge overeenkomst voor de verzorging van een uitvaart.
- c. **Uitvaartverzorging:**
De gehele of gedeeltelijke verzorging van een crematie of begrafenis en de daaraan voorafgaande overbrenging van de van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- d. **Ondernemer:**
De uitvaartondernemer, natuurlijke of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.
- e. **Toeleverancier(s):**
Die partijen die zaken en/of diensten levert aan de uitvaartbegeleider in het kader van de uitvoering van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de ondernemer.
- f. **Voorschotten:**
Bedragen die door de ondernemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden heeft voldaan of moeten worden voldaan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
- g. **Pro Memorie posten (PM):**
Benoemde zaken en/of diensten waarvoor bij het aangaan van de overeenkomst de kosten nog niet of nog niet exact bekend zijn.
- h. **Opdrachtformulier**
Een standaardformulier voor de aanvraag van een crematie of begrafenis
- i. **Prijzen:**
Genoemde bedragen zijn steeds inclusief BTW
- j. **Website:**
De website van de ondernemer <https://rustiqueuitvaart.nl>



Artikel 2 Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing en maken onderdeel uit van de overeenkomst en worden voor of tijdens de totstandkoming van de overeenkomst door de ondernemer aan de opdrachtgever uitgereikt of digitaal via de Website beschikbaar gesteld.
- 2.2. Deze voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien voor dezelfde uitvaart een vervangende opdrachtgever optreedt.
- 2.3. Afwijkingen op deze voorwaarden gelden alleen indien die schriftelijk zijn overeengekomen tussen de opdrachtgever en de ondernemer en zijn dan alleen van toepassing op de betreffende overeenkomst.
- 2.4. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid aan beide partijen aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1. De overeenkomst zal ten minste bevatten:
 - a. Alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever, hieronder wordt eveneens verstaan bijzondere medische behandelingen van de overledene met radioactief materiaal of de aanwezigheid van een pacemaker of Defibrillator (ICD).
 - b. De verklaring dat de opdrachtgever kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en deze conform artikel 2.1. beschikbaar zijn gesteld.
 - c. In de overeenkomst wordt een zo gedetailleerd als mogelijke specificatie gegeven van de diensten en/of zaken die door de ondernemer worden geleverd of uitgevoerd.
 - d. Indien ten tijde van de ondertekening van de overeenkomst zaken en of diensten nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met de vermelding “pro memorie”. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.
 - e. De ondernemer is gehouden desgewenst zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven.
De opdrachtgever heeft het recht direct nadat hij in kennis is gesteld van deze pro memorie posten, de overeenkomst te wijzigen m.b.t de pro memorie posten. Dit kan echter niet als de ondernemer omwille van een tijdige uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst deze kosten al verschuldigd is of betaald heeft aan een derde partij.
Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de overeenkomst niet direct na kennisname van de kosten van de pro memorie posten heeft gewijzigd, is de opdrachtgever gehouden deze kosten te betalen.
 - f. Alle prijzen genoemd in de overeenkomst zijn brutoprijzen inclusief BTW



Artikel 4 aangifte overlijden bij de burgerlijke stand

- 4.1. De op het opdrachtformulier voor de crematie of begrafenis vermelde data is leidend voor de aangifte bij de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de ondernemer tenzij anders is overeengekomen.
- 4.2. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden dient deze de ondernemer daar direct van in kennis te stellen.
- 4.3. De ondernemer zal zich maximaal inspannen om deze onjuistheid te laten corrigeren. Als deze vergissing te wijten is aan de ondernemer zal hij de met de correctie gemoeide kosten voor zijn rekening nemen. In alle andere gevallen zijn de kosten voor de opdrachtgever.

Artikel 5 Tijdstippen

- 5.1. Alle diensten en leveringen vinden plaats conform de afspraken tussen de opdrachtgever en de ondernemer. Uiteraard onder het voorbehoud van de afgifte van het verlof tot cremeren, begraven of resomeren en de goedkeuring door de beheerders van crematoria, resomatoria en begraafplaatsen.
- 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 beheerders voornoemd.

Artikel 6 Levering drukwerk

- 6.1. Voor al het van toepassing zijnde drukwerk dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren en de drukproeven schriftelijk goed te keuren.
- 6.2. Tenzij anders is overeengekomen verzorgt de ondernemer al het druk werk en de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden.
- 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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 wordt bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is de ondernemer niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of te late postbezorging. Bij twijfel over 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 7 Verzekeringen

- 7.1. De ondernemer kan voor de opdrachtgever de afhandeling van de uitkeringen van uitvaartverzekeringen voor zijn rekening nemen. De ondernemer ontvangt daartoe de verzekeringsbewijzen en zorgt voor een ontvangstbevestiging. De ondernemer zal melding doen van het overlijden van de verzekerde bij de verzekeraar en de uitkeringsbescheiden binnen 14 dagen in het bezit stellen van de verzekeraar.
- 7.2. Indien er uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering kan de begunstigde de ondernemer machtigen de uitkering direct van de verzekeraar te ontvangen (cederen van de polis). De uitkering zal dan in mindering worden gebracht op de uitvaartnota. De ondernemer staat niet in voor de betaling door de verzekeraar. Het niet of niet volledig betalen van de uitkering door de verzekeraar schort de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van de uitvaartnota niet op.

Artikel 8 Betalingen

- 8.1. De opdrachtgever betaalt de op basis van de overeenkomst en eventueel later aangebrachte wijzigingen de gespecificeerde nota binnen 14 dagen na ontvangst. Heeft de betaling niet binnen deze termijn plaatsgevonden, dan is de opdrachtgever in verzuim.
- 8.2. De opdrachtgever kan zich binnen zijn verplichting tot betaling niet beroepen, dat hij namens en of voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld. Hij gaat dus zelf de verplichting aan en sluit de overeenkomst met de ondernemer voor eigen rekening. De opdrachtgever is hierop gewezen door de ondernemer en weet dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn.
- 8.3. De ondernemer heeft het recht een voorschot te vragen van maximaal 100% van de begrote kosten. Dit voorschot dient binnen 24 uur na het sluiten van de overeenkomst te zijn voldaan. Uiteraard wordt dit voorschot in mindering gebracht op de uiteindelijke factuur m.b.t de uitvaart. Zolang de opdrachtgever het voorschot niet heeft voldaan heeft de ondernemer het recht zijn diensten op te schorten.
- 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 in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn.
- 8.5. De in artikel 8.4. genoemde rente bedraagt 1% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt berekend.
- 8.6. Naast de in artikel 8.4 genoemde rente is de ondernemer eveneens gerechtigd alle kosten zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk met inachtneming van de wet in rekening te brengen.
- 8.7. De rente en kosten mogen pas in rekening gebracht worden, na een schriftelijke aanmaning met een verzoek tot betaling binnen 16 dagen en met vermelding van de gevolgen als de betaling niet wordt voldaan.
- 8.8. De uitvaartondernemer heeft te allen tijde het recht de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.



Artikel 9 Garantie & aansprakelijkheid

- 9.1. De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de overeenkomst. De voorgaande volzin is ook van toepassing indien de ondernemer al dan niet op verzoek van de opdrachtgever of om welke reden dan ook, de verzorging van de uitvaart of een deel van de uitvaart uitbesteedt aan een toeleverancier of collega- ondernemer tenzij deze garantie vooraf uitgesloten is.
- 9.2. Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen veertien dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.
- 9.3. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen veertien dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.
- 9.4. De ondernemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling de klacht.
- 9.5. 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 de wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.
- 9.6. De onderneming is niet aansprakelijk voor beschadiging of vermissing van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig waren alsmede voor zaken die aan de overledene zijn meegegeven in de omhulling.
- 9.7. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het niet juist informeren door de opdrachtgever m.b.t. zijn informatieplicht. De opdrachtgever is hier zelf voor aansprakelijk.
- 9.8. De onderneming wordt gevrijwaard door de opdrachtgever van alle vorderingen van derden m.b.t de uitvaart waarvoor de onderneming niet aansprakelijk is.
- 9.9. De ondernemer kan onverminderd 9.6. en 9.7 alleen aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de opdrachtgever, die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld (dat wil zeggen: opzet of bewuste roekeloosheid) van de ondernemer (directe schade). Aansprakelijkheid voor emotionele en of immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de onderneming toch aansprakelijk wordt gehouden, is de vergoeding beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van de onderneming daadwerkelijk voor deze schade aan de ondernemer uitkeert. In alle gevallen is het uit te keren bedrag beperkt tot maximaal het bedrag dat door de opdrachtgever aan de uitvaartondernemer betaald dient te worden uit hoofde van de overeenkomst.
- 9.10. Indien schade is ontstaan ten gevolge van opschorting van de uitvaart door hetgeen gesteld in artikel 8.3 is er van schuld door de ondernemer geen sprake.

Lelystad, 4 mei 2021

