



Algemene voorwaarden

algemene leveringsvoorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN SOCIALE UITVAARTZORG NEDERLAND

Artikel 1. ALGEMEEN

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die tussen Sociale Uitvaartzorg Nederland en de opdrachtgever wordt gesloten betreffende de verzorging van een uitvaart.

1.2 De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook indien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 2. OVEREENKOMSTEN

2.1 De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Dagtekening en ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende. Indien de debiteur een ander is dan de opdrachtgever dienen beiden het opdrachtformulier te ondertekenen.

2.2 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen om aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst – met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst – tot stand is gekomen.

2.3 Een vooraf afgegeven offerte is geldig voor het jaar waarin het is afgegeven.

ARTIKEL 3. TIJDSTIP VAN LEVERING

3.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeenkomsten tussen opdrachtgever en Sociale Uitvaartzorg Nederland. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

3.2 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, Sociale Uitvaartzorg Nederland en beheerder voornoemd.

ARTIKEL 4. OPDRACHTFORMULIER

4.1 Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- a) alle voor de uitvaart relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.
- b) de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen.
- c) een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen, voor zover deze dienstverlening en leveringen niet op basis van een uitvaartpakket worden verricht/geleverd.

4.2 Pro memorie posten zijn posten voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de Uitvaartverzorgers al dan niet een richtprijs per post aangeven met vermelding “pro memorie”. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.

4.3 Sociale Uitvaartzorg Nederland is gehouden zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van de in het vorige artikel bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de prijsopgave niet onverwijld heeft gewijzigd, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of opdracht te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie/uittreksel van nota's van derden verstrekt. Sociale Uitvaartzorg Nederland is bevoegd om begeleidingskosten in rekening te brengen over deze nota's.

4.4 De overeenkomst kan 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 gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend.

4.5 Specifieke verzoeken waaronder opbaring thuis en verzorging vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Sociale Uitvaartzorg Nederland.

ARTIKEL 5. TARIEVEN

5.1 Sociale Uitvaartzorg Nederland hanteert vooraf vastgestelde tarieven van zaken en diensten, welke tarieven jaarlijks worden bijgesteld. Sociale Uitvaartzorg Nederland verzorgt traditionele uitvaarten met bijbehorende tarieven en budget uitvaarten.

5.2 De opdrachtgever ontvangt een schriftelijke specificatie van de overeengekomen diensten voor het aangaan van de overeenkomst.

5.3 De opdrachtgever heeft het recht wijzigingen aan te brengen in de samenstelling van de overeengekomen diensten. Het tarief zal alsdan naar redelijkheid worden aangepast.

5.4 De in de overeenkomst vermelde prijzen kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op door de opdrachtgever onjuist verstrekte gegevens.

ARTIKEL 6. BETALING

6.1 De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota direct na ontvangst. Bij contante of pinbetaling wordt door Sociale Uitvaartzorg Nederland een bewijs van betaling verstrekt.

6.2 De opdrachtgever is gehouden de door Sociale Uitvaartzorg Nederland te zijnen behoeve betaalde voorschotten – mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft – op eerste verzoek aan Sociale Uitvaartzorg Nederland te voldoen.

6.3 Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van Sociale Uitvaartzorg Nederland.

6.4 De opdrachtgever kan zich wat betreft 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.

6.5 De opdrachtgever is in verzuim na verloop van de in lid 1 van dit artikel genoemde betalingstermijn zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, ongeacht of de overschrijding daarvan opdrachtgever al dan niet kan worden toegerekend.

6.6 Onverminderd de haar verder toekomende rechten, is Sociale Uitvaartzorg Nederland alsdan bevoegd een rente te berekenen over het openstaande bedrag van 1,5% per maand of een gedeelte van een maand, te berekenen vanaf de betreffende vervaldag.

ARTIKEL 7. VERZEKERINGEN

7.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraak te ontlenen zijn, ter hand stellen aan Sociale Uitvaartzorg Nederland, die zorg draagt voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Sociale Uitvaartzorg Nederland verplicht zich de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

7.2 Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde Sociale Uitvaartzorg Nederland machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of dienst erfgenamen uitbetaald.

ARTIKEL 8. PERSONALIA

8.1 De vermelde personalia van de overledene worden in overeenstemming met de opdrachtgever gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door Sociale Uitvaartzorg Nederland, tenzij anders is overeengekomen.

8.2 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Sociale Uitvaartzorg Nederland aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Sociale Uitvaartzorg Nederland worden verstrekt.

8.3 Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze Sociale Uitvaartzorg Nederland daaromtrent onverwijld te verwittigen.

8.4 Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal Sociale Uitvaartzorg Nederland bevorderen, dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan Sociale Uitvaartzorg Nederland worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij een derde aansprakelijk is.

ARTIKEL 9. DRUKWERKEN

9.1 Voor de aankondigingen 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. Eventuele fouten in tekst(sten) komen voor risico en/of rekening van de opdrachtgever wanneer de opdrachtgever deze gegevens telefonisch heeft doorgegeven.

9.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Sociale Uitvaartzorg Nederland verzorgd tenzij anders is overeengekomen.

9.3 Sociale Uitvaartzorg Nederland is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan hem toe te rekenen is.

9.4 Sociale Uitvaartzorg Nederland is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, dat:

- de aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij de opdrachtgever worden bezorgd. De opdrachtgever dient er zelf voor te zorgen dat de aankondiging van overlijden tijdig worden afgegeven op een geschikt postkantoor. Sociale Uitvaartzorg Nederland is niet aansprakelijk voor een te late postbezorging;

- de advertentie met daarin de aankondiging van overlijden met de grootste spoed bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige plaatsing in de gekozen bladen, zal Sociale Uitvaartzorg Nederland de uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien Sociale Uitvaartzorg Nederland heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

ARTIKEL 10. VOERTUIGEN

10.1 Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaande aan de uitvaart vóór 16.00 uur aan Sociale Uitvaartzorg Nederland kenbaar gemaakt te worden. De overeengekomen prijs zal in overeenstemming met deze wijziging aangepast worden.

10.2 Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 1 genoemd tijdstip, is de opdrachtgever gehouden aan Sociale Uitvaartzorg Nederland een redelijke vergoeding te bepalen voor de door Sociale Uitvaartzorg Nederland gemaakte kosten.

ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1 Sociale Uitvaartzorg Nederland zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en in overeenstemming met de opdracht.

11.2 De Overledene wordt bij voorkeur zonder enige sieraden overgedragen aan Sociale Uitvaartzorg Nederland. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

11.3 Sociale Uitvaartzorg Nederland is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenissen) jegens opdrachtgever.

11.4 Sociale Uitvaartzorg Nederland is evenmin aansprakelijk voor opzet of (grote) nalatigheid van (niet-leidinggevende) ondergeschikte of van anderen die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld.

11.5 Sociale Uitvaartzorg Nederland aanvaardt geen aansprakelijkheid voor, door of namens haar verstrekte adviezen.

ARTIKEL 12. OPONTHOUD

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van Sociale Uitvaartzorg Nederland indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs kunnen worden toegerekend. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvatting voor haar rekening dienen te komen.

ARTIKEL 13. KLACHTEN

13.1 Klachten over de uitvaart, waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever (of diens gemachtigde) binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij Sociale Uitvaartzorg Nederland ingediend zijn. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

13.2 Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Sociale Uitvaartzorg Nederland ingediend worden.

1.3 Sociale Uitvaartzorg Nederland zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.

ARTIKEL 14. PARTIELE NIETIGHEID

Indien één of meer bepalingen uit deze overeenkomst met opdrachtgever niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economisch resultaat op juridische effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert.

ARTIKEL 15. PLAATS VAN NAKOMING, TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER

15.1 De vestigingsplaats van Sociale Uitvaartzorg Nederland is de plaats waar opdrachtgever aan zijn verplichtingen jegens Sociale Uitvaartzorg Nederland moet voldoen, tenzij dwingende bepalingen zich daartegen verzetten.

15.2 Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Sociale Uitvaartzorg Nederland is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.3 Alle geschillen, die ontstaan naar aanleiding van de tussen opdrachtgever en De uitvaartverzorger gesloten overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter.