

ALGEMENE VOORWAARDEN UITVAARTVERZORGING KRAMER B.V.

ARTIKEL 1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: de algemene voorwaarden: de voorwaarden als hierna vermeld.

De overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en Uitvaartverzorging Kramer b.v. tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werk de verzorging van een uitvaart betreffende.

De uitvaartverzorging: hetzij de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.

De opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.

De opdrachtnemer: de uitvaartonderneming, Uitvaartverzorging Kramer b.v., natuurlijk 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.

De toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

Voorschotten: bedragen die door Uitvaartverzorging Kramer b.v. ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.

(*): bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van overeenkomst niet precies bekend zijn.

Prijzen: zijn steeds bruto prijzen inclusief BTW

Termijnen: fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

ARTIKEL 2.1.

Uitvaartverzorging Kramer b.v. dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.

ARTIKEL 2.2.

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

ARTIKEL 2.3.

De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende.

ARTIKEL 2.4.

Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van 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.

DE OPDRACHT

ARTIKEL 3.1.

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 voorwaarden heeft ontvangen.
- een gedetailleerde opgave van de overeenkomst (vormen van) dienstverlening met leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen; voor zover deze dienstverlening en leveringen niet op basis van een uitvaartpakket worden verricht/geleverd.

ARTIKEL 3.2.

Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal Uitvaartverzorging Kramer b.v. geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding dat het om een schatting gaat. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. Uitvaartverzorging Kramer b.v. is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na prijsopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen.

ARTIKEL 3.3.

De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 6.2 alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uurvoor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

ARTIKEL 4

Opdrachtgever is gehouden de door Uitvaartverzorging Kramer b.v. te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan Uitvaartverzorging Kramer b.v. te voldoen.

PERSONALIA

ARTIKEL 5.1.

De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door Uitvaartverzorging Kramer b.v. tenzij anders is overeengekomen.

ARTIKEL 5.2.

Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze Uitvaartverzorging Kramer b.v. onverwijld te verwittigen.

ARTIKEL 5.3.

Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal Uitvaartverzorging Kramer b.v. bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan Uitvaartverzorging Kramer b.v. worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever.

TIJDSTIP

ARTIKEL 6.1.

De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en Uitvaartverzorging Kramer b.v.. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

ARTIKEL 6.2.

Wijzigingen van de aansprakelijk 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, Uitvaartverzorging Kramer b.v. en beheerder voornoemd.

LEVERING

ARTIKEL 7.1.

Voor 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.

ARTIKEL 7.2.

Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door Uitvaartverzorging Kramer b.v. verzorgd tenzij anders overeengekomen.

ARTIKEL 7.3.

Uitvaartverzorging Kramer b.v. is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.

ARTIKEL 7.4.

Uitvaartverzorging Kramer b.v. 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 worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is Uitvaartverzorging Kramer b.v. niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of te late postbezorging.

Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de Uitvaartverzorging Kramer b.v. dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

VERZEKERINGEN

ARTIKEL 8.1.

De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontenen zijn ter hand stellen van Uitvaartverzorging Kramer b.v.. Uitvaartverzorging Kramer b.v. draagt zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Hij is verplicht de polissen binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

ARTIKEL 8.2.

Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde Uitvaartverzorging Kramer b.v. machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

BETALING

ARTIKEL 9.1.

Uitvaartverzorging Kramer b.v. stuurt aan opdrachtgever een gespecificeerde factuur op basis van het opdrachtformulier en eventueel latere wijzigingen verhoogd met een toeslag voor kredietbeperking van 3%. Opdrachtgever betaalt deze binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij betaling binnen deze betaaltermijn kan opdrachtgever volstaan met betaling van het factuurbedrag zonder de kredietbeperking. Bij contante betaling wordt door Uitvaartverzorging Kramer b.v. een bewijs van betaling verstrekt.

ARTIKEL 9.2.

De opdrachtgever kan zich binnen 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.

ARTIKEL 9.3.

Uitvaartverzorging Kramer b.v. is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat de opdrachtgever met de voldoening daarvan in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de dertig dagen als bedoeld in artikel 9.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

ARTIKEL 9.4.

Aan de opdrachtgever die – na gesommeerd te zijn – in gebreke blijft te betalen worden de daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

ARTIKEL 10.1.

Uitvaartverzorging Kramer b.v. staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

ARTIKEL 10.2.

De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan Uitvaartverzorging Kramer b.v.. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt Uitvaartverzorging Kramer b.v. geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.

ARTIKEL 10.3.

Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen

21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij Uitvaartverzorging Kramer b.v. ingediend te worden.

ARTIKEL 10.4.

Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Uitvaartverzorging Kramer b.v. ingediend te worden.

ARTIKEL 10.5.

Uitvaartverzorging Kramer b.v. zal binnen 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, zal deze zich overeenkomstig artikel 11.1 wenden tot de ombudsman.

ARTIKEL 10.6.

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van Uitvaartverzorging Kramer b.v. 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 wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.

GESCHILLEN

ARTIKEL 11.1.

Elke geschil tussen de opdrachtgever en Uitvaartverzorging Kramer b.v. 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 door Uitvaartverzorging Kramer b.v. kunnen worden voorgelegd aan de, door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde, Ombudsman. Uitvaartverzorging Kramer b.v. 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 Uitvaartverzorging Kramer b.v. overeenkomstig de algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan Uitvaartverzorging Kramer b.v. is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de ombudsman aanhangig te worden gemaakt.

ARTIKEL 11.3.

De Ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Zijn beslissingen hebben het karakter van een, voor beide partijen, binden advies. Bij toewijzing van een geldelijke tegemoetkoming aan klager/cliënt garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot een 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.