

Algemene Voorwaarden van Arabesque uitvaartverzorging

voor de levering van diensten en middelen ten behoeve van uitvaartverzorging

Artikel 1

Onder Algemene Voorwaarden wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: de voorwaarden als hierna vermeld.

de overeenkomst

de tussen de opdrachtgever en Arabesque uitvaartverzorging tot stand gekomen schriftelijke of mondelinge overeenkomst tot aanneming van werk betreffende de verzorging van een uitvaart.

de uitvaartverzorging

de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenste lokatie.

de opdrachtgever

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

Arabesque uitvaartverzorging

Arabesque uitvaartverzorging, gevestigd te Zwolle. Ingeschreven onder nummer KvK 05081221.

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 Arabesque uitvaartverzorging ten behoeve van de opdrachtgever aan derden, waaronder instellingen van gezondheidszorg, zijn betaald.

pro memorieposten

bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.

uitvaartpakket

een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als één geheel worden aangeboden.

prijzen

zijn steeds brutoprijzen inclusief BTW.

termijnen

zijn steeds fatale termijnen; dat wil zeggen na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2.1

Arabesque uitvaartverzorging dient bij de regeling van een uitvaart de Algemene Voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten. Arabesque uitvaartverzorging zal zich houden aan geldende wet- en regelgeving in het algemeen en de Wet op de Lijkbezorging in het bijzonder.

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 opdrachtformulier "De uitvaart van" 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 "Gegevens voor de uitvaart ..." 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 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.

Artikel 3.2

Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal Arabesque uitvaartverzorging geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding van "pro memorie". De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. Arabesque uitvaartverzorging is gehouden desgewenst zo mogelijk binnen 48 uur de werkelijke prijzen van de bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen andere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na prijsopgave niet direct gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt.

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 uur voor 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 Arabesque uitvaartverzorging te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan Arabesque uitvaartverzorging te voldoen.

Personalia

Artikel 5.1

De op het opdrachtformulier "gegevens voor de uitvaart van" 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 Arabesque uitvaartverzorging tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 5.2

Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in het uittreksel van de akte van overlijden dient deze Arabesque uitvaartverzorging daaromtrent onverwijld te verwittigen.

Artikel 5.3

Indien sprake is van een onjuiste vermelding in het uittreksel van de akte van overlijden, zal Arabesque uitvaartverzorging bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan Arabesque uitvaartverzorging worden toegerekend, dan is zij 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 tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en Arabesque uitvaartverzorging. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van betreffende begraafplaats c.q. betreffend crematorium en de daarvoor geldende termijnen en bepalingen.

Artikel 6.2

Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier "Gegevens voor de uitvaart van" mits met instemming van de opdrachtgever, Arabesque uitvaartverzorging en de beheerder van betreffende begraafplaats c.q. betreffend crematorium.

Levering

Artikel 7.1

Teksten voor rouwbrieven, gedachtenisprentjes, liturgieën, advertenties, dankbetuigingen en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dienen door de opdrachtgever schriftelijk te worden aangeleverd en/of goedgekeurd.

Artikel 7.2

Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door Arabesque uitvaartverzorging verzorgd tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7.3

Arabesque uitvaartverzorging is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan haar te wijten is.

Artikel 7.4

Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertentie door Arabesque uitvaartverzorging telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is Arabesque uitvaartverzorging voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.

Artikel 7.5

Arabesque uitvaartverzorging is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat rouwbrieven met de grootste spoed bij het meest gerede postkantoor en advertenties bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is Arabesque uitvaartverzorging niet aansprakelijk te stellen voor te late postbezorging of te late plaatsing. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in gekozen bladen, zal Arabesque uitvaartverzorging dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

Verzekeringen

Artikel 8.1

De opdrachtgever kan eventueel aanwezige verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontle-
nen zijn, ter hand stellen van Arabesque uitvaartverzorging. Arabesque uitvaartverzorging draagt in dat geval voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Desgewenst kan Arabesque uitvaartverzorging zorgdragen voor door-
zending van de desbetreffende polis(sen) aan de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

Artikel 8.2

De opdrachtgever verklaart, indien en voorzover een of meer verzekeringspolissen aanwezig zijn waaraan bij overlijden aanspraken te ontle-
nen zijn, voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst met Arabesque uitvaart-
verzorging kennis te hebben genomen van de inhoud (daaronder expliciet begrepen de dekking) van die polissen. Opdrachtgever kan zich er jegens Arabesque uitvaartverzorging derhalve niet op beroepen dat de opdrachtgever ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geen kennis droeg van het sluiten van eventueel aanwezige verzekeringspolissen.

Betaling

Artikel 9.1

De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier "De uitvaart van" en eventueel latere wijzigingen gespecificeerde nota binnen 14 dagen na factuurdatum, ook indien deze nota (deels) niet onder enige verzekeringspolis is gedekt.

Artikel 9.2

De opdrachtgever kan zich binnen zijn verplichtingen tot betaling er niet op beroepen, dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of voor de erven van de overledene heeft gehandeld.

Artikel 9.3

Arabesque uitvaartverzorging 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 betalingstermijn als bedoeld in artikel 9.1. De rente is gelijk aan 1% per 30 dagen over het factuurbedrag.

Artikel 9.4

Aan de opdrachtgever die na gesommeerd te zijn in gebreke blijft te betalen, worden de daardoor veroorzaakte incasso- en invorderingskosten (inclusief BTW) volledig in rekening gebracht.

Garantie en aansprakelijkheid

Artikel 10.1

Arabesque uitvaartverzorging staat in voor de juiste uitvaartverzorgingsovereenkomstig de opdracht. De voorgaande volzin is ook van toepassing indien Arabesque uitvaartverzorging al dan niet op verzoek van de opdrachtgever of om welke reden ook, de uitvaartverzorging of een deel daarvan besteedt aan toeleverancier of collega ondernemer, tenzij deze garantie vooraf uitgesloten is.

Artikel 10.2

Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na datum van de uitvaart schriftelijk bij Arabesque uitvaartverzorging ingediend te worden.

Artikel 10.3

Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 10 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Arabesque uitvaartverzorging ingediend te worden.

Artikel 10.4

Arabesque uitvaartverzorging zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 10.5

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van Arabesque uitvaartverzorging 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, nog krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor haar rekening dienen te komen.

Artikel 10.6

Arabesque uitvaartverzorging is in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen onder de overeenkomst jegens opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade en/of kosten e.d. van opdrachtgever als gevolg van vermissing en/of beschadiging van roerende zaken van opdrachtgever en/of beschadiging van roerende zaken (voorheen) van de overledene en/of vermissing en/of beschadiging van roerende zaken van derden, tenzij vorenbedoelde schade en/of kosten e.d. redelijkerwijs aan Arabesque uitvaartverzorging of haar toeleveranciers toegerekend kunnen worden. Zij kunnen haar niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor haar rekening dienen te komen.

Artikel 10.7

Opdrachtgever is gehouden roerende zaken (voorheen) van de overledene, indien en voorzover deze zich op of in de nabijheid van het stoffelijk overschot bevinden, adequaat verzekerd te houden tegen schade en vermissing e.d.