

**ALGEMENE VOORWAARDEN VAN VAN KESTEREN UITVAARTZORG**

**Artikel 1. ALGEMEEN**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die tussen Van Kesteren Uitvaartzorg 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 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 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 zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en Van Kesteren Uitvaartzorg. 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, Van Kesteren Uitvaartzorg en beheerder voornoemd.

**ARTIKEL 4. OPDRACHTFORMULIER**

4.1 Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

a) alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.

b) de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen en daarvan heeft kennis genomen.

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 Van Kesteren Uitvaartzorg al dan niet een richtprijs per post aangeven met vermelding "Pro Memorie". De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.

4.3 Van Kesteren Uitvaartzorg 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. Van Kesteren Uitvaartzorg 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 Van Kesteren Uitvaartzorg.

**ARTIKEL 5. TARIEVEN**

5.1 Van Kesteren Uitvaartzorg hanteert vooraf vastgestelde tarieven van zaken en diensten, welke tarieven jaarlijks worden bijgesteld. Van Kesteren Uitvaartzorg verzorgt traditionele uitvaarten met bijbehorende tarieven, budget uitvaarten, exclusieve uitvaarten en kinderuitvaarten.

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 binnen veertien dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door Van Kesteren Uitvaartzorg een bewijs van betaling verstrekt.

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

6.3 Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van Van Kesteren Uitvaartzorg.

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 Van Kesteren Uitvaartzorg 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. Tevens kunnen incassokosten in rekening worden gebracht.

**ARTIKEL 7. VERZEKERINGEN**

7.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraak te ontlenen zijn, ter hand stellen aan Van Kesteren Uitvaartzorg, die zorg draagt voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Van Kesteren Uitvaartzorg 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 Van Kesteren Uitvaartzorg machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of diens 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 Van Kesteren Uitvaartzorg, tenzij anders is overeengekomen.

8.2 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Van Kesteren Uitvaartzorg 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 Van Kesteren Uitvaartzorg worden verstrekt.

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

8.4 Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal Van Kesteren Uitvaartzorg bevorderen, dat wijziging plaats vindt. Kan de onjuiste vermelding aan Van Kesteren Uitvaartzorg 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 Van Kesteren Uitvaartzorg verzorgd tenzij anders is overeengekomen.

9.3 Van Kesteren Uitvaartzorg 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 Van Kesteren Uitvaartzorg 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. Van Kesteren Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor een te late postbezorging;

- de advertentie met daarin de aankondiging van overlijden moed met de grootste spoed bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige plaatsing in de gekozen bladen, zal Van Kesteren Uitvaartzorg die uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien Van Kesteren Uitvaartzorg 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 uitvaartdag vóór 16.00 uur aan Van Kesteren Uitvaartzorg 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 Van Kesteren Uitvaartzorg een redelijke vergoeding te bepalen voor de door Van Kesteren Uitvaartzorg gemaakte kosten.

**ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID**

11.1 Van Kesteren Uitvaartzorg 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 Van Kesteren Uitvaartzorg. Als er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever. Tenzij een schriftelijke overeenkomst wordt getekend wat aan sieraden bij de overledene blijft.

11.3 Van Kesteren Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis(sen) jegens opdrachtgever.

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

11.5 Van Kesteren Uitvaartzorg 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 Van Kesteren Uitvaartzorg 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 uitvaartverzorging, 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 schriftelijk bij Van Kesteren Uitvaartzorg zijn ingediend. 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 Van Kesteren Uitvaartzorg ingediend worden.

13.3 Van Kesteren Uitvaartzorg 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. PARTIËLE 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 Van Kesteren Uitvaartzorg is de plaats waar opdrachtgever aan zijn verplichtingen jegens Van Kesteren Uitvaartzorg moet voldoen, tenzij dwingende bepalingen zich daartegen verzetten.

15.2 Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van de Van Kesteren Uitvaartzorg is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

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