

Algemene Voorwaarden

van Ave Verum uitvaartzorg voor levering van zaken en diensten ten behoeve van uitvaartverzorging

DEFINITIES

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

De overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en AVE VERUM UITVAARTZORG 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, AVE VERUM UITVAARTZORG, 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 de AVE VERUM UITVAARTZORG ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.

Pro-memorie posten (pm): bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.

Prijzen: zijn steeds prijzen inclusief BTW.

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

1. TOEPASSELIJKHEID

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten betreffende levering van roerende zaken, het verrichten van diensten en het uitvoeren van werkzaamheden tussen AVE VERUM UITVAARTZORG te Rozendaal alsmede op alle werkzaamheden van de aan onze onderneming verbonden medewerkers en opdrachtgever.
- 1.2 De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.
- 1.3 Van deze voorwaarden afwijkende bepalingen binden AVE VERUM UITVAARTZORG slechts wanneer deze nadrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard door de opdrachtnemer.
- 1.4 AVE VERUM UITVAARTZORG dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.
- 1.5 De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.
- 1.6 De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van het kostenbegrotingsformulier is daarvoor voldoende.
- 1.7 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 die overeenkomst, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.8 AVE VERUM UITVAARTZORG is gerechtigd tussentijdse prijsstijgingen van haar leveranciers, ook tussentijdse verhogingen van transportkosten, door te berekenen.

2. OFFERTES

- 2.1 Alle offertes en prijsopgaven van AVE VERUM UITVAARTZORG zijn herroepelijk, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Een opdracht kan slechts geacht worden door AVE VERUM UITVAARTZORG te zijn aanvaard, indien en zodra dit aan de opdrachtgever schriftelijk is bevestigd.
- 2.3 In verband met de aard van de dienstverlening kan een offerte slechts een raming van de kosten weergeven. Zodra de ondernemer voorziet dat de kosten meer dan 25% van het geraamde bedrag zullen afwijken, stelt AVE VERUM UITVAARTZORG de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 2.4 Indien na de totstandkoming van de overeenkomst een verhoging plaatsvindt van door AVE VERUM UITVAARTZORG in verband met deze overeenkomst te betalen kosten aan derden, is AVE VERUM UITVAARTZORG bevoegd deze verhoging alsnog in de overeengekomen prijs door te berekenen, zonder dat deze prijswijziging ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt.

3. DE OPDRACHT

- 3.1 Het te tekenen 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 kostenbegroting van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen.
- 3.2 Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal AVE VERUM UITVAARTZORG geen of een richtprijs aangeven met vermelding 'P.M.' (pro memorie). De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.
- 3.3 AVE VERUM UITVAARTZORG is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van de bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven.
- 3.4 Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de prijsopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen.
- 3.5 De overeenkomst kan alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd als bedoeld in artikel 5.2. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.
- 3.6 De opdrachtgever is gehouden de door AVE VERUM UITVAARTZORG te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen.

4. PERSONALIA

- 4.1 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 AVE VERUM UITVAARTZORG tenzij anders is overeengekomen.
- 4.2 Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze AVE VERUM UITVAARTZORG daaromtrent direct te informeren.
- 4.3 Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal AVE VERUM UITVAARTZORG bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan AVE VERUM UITVAARTZORG 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.

5. TIJDSTIP

- 5.1** De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en AVE VERUM 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.
- 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 beheerder voornoemd.

6. LEVERING

- 6.1** 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.
- 6.2** Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door AVE VERUM UITVAARTZORG verzorgd tenzij anders is overeengekomen.
- 6.3** AVE VERUM UITVAARTZORG is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan haar te wijten is.
- 6.4** Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door AVE VERUM UITVAARTZORG telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is AVE VERUM UITVAARTZORG voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.
- 6.5** AVE VERUM UITVAARTZORG 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 de ondernemer niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of te late postbezorging.
- 6.6** Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal AVE VERUM UITVAARTZORG dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

7. VERZEKERINGEN

- 7.1** De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontenen zijn ter hand stellen van AVE VERUM UITVAARTZORG. AVE VERUM UITVAARTZORG draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Zij is verplicht de polis(sen) binnen de termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.
- 7.2** Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde AVE VERUM UITVAARTZORG machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

8. BETALING

- 8.1** De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 dagen na ontvangst.
- 8.2** 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.
- 8.3** AVE VERUM UITVAARTZORG 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 14 dagen als bedoeld in artikel 8.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

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

9. GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1** AVE VERUM UITVAARTZORG staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.
- 9.2** Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 14 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij AVE VERUM UITVAARTZORG ingediend te worden.
- 9.3** Het indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen.
- 9.4** Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij AVE VERUM UITVAARTZORG ingediend te worden.
- 9.5** AVE VERUM UITVAARTZORG zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.
- 9.6** Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van AVE VERUM UITVAARTZORG indien dit hen of hun toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kan hen niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan hun schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor hun rekening dienen te komen.
- 9.7** Bij onjuiste of niet tijdige reclamering komen alle hieraan verbonden en door AVE VERUM UITVAARTZORG gemaakte daadwerkelijke kosten voor rekening van koper/opdrachtgever.

10. BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1** Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn welke schriftelijk zijn gemeld, aanvaardt AVE VERUM UITVAARTZORG aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging. Daarbij is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
- 10.2** De aansprakelijkheid van AVE VERUM UITVAARTZORG voor schade veroorzaakt door gebreken aan het door hen geleverde is beperkt tot het factuurbedrag van het geleverde.
- 10.3** AVE VERUM UITVAARTZORG is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder schade aan derden of winstderving oftewel gevolgschade.

11. TOEPASSELIJK RECHT

- 11.1** Op een geheel of gedeeltelijk krachtens deze algemene voorwaarden afgesloten overeenkomst tussen AVE VERUM UITVAARTZORG en koper/opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

12. GESCHILLEN

- 12.1** Elk geschil tussen de opdrachtgever en AVE VERUM UITVAARTZORG over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of de betaling zal zoveel mogelijk langs minnelijke weg worden opgelost.
- 12.2** De Arrondissementsrechtbank te Arnhem is, behoudens de wettelijke bepalingen ter zake de bevoegdheid van de kantonrechter en het recht van AVE VERUM UITVAARTZORG de rechter in de woonplaats van de koper/opdrachtgever te adïeren, bevoegd om kennis te nemen van geschillen voortvloeiende uit de tussen AVE VERUM UITVAARTZORG en koper/opdrachtgever krachtens onderhavige algemene voorwaarden gesloten overeenkomsten.

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Arrondissementsrechtbank te Arnhem, Depotnummer 2011/9

Ave Verum Uitvaartzorg gevestigd en kantoorhoudend te Rozendaal, Ringallee 78, 6891 BG Rozendaal, Tel 026 361 24 14.