

# Algemene voorwaarden Atente uitvaartbegeleiding en overledenenverzorging

## ARTIKEL 1. VERKLARING DEFINITIES

- a. Overeenkomst (opdrachtformulier): De tussen de opdrachtgever en ondernemer tot stand gekomen schriftelijke of mondelinge overeenkomst tot aanneming van geheel of onderdelen van een uitvaart.
- b. Ondernemer: Atente - overledenenverzorging en uitvaartbegeleiding, gevestigd te Amsterdam; ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 66400686
- c. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die tot dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartbegeleiding schriftelijk of mondeling opdracht geeft of heeft opgedragen.
- d. Atente: de natuurlijk of rechtspersoon met wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit.
- e. Overledenenverzorging en uitvaartbegeleiding: de gehele of gedeeltelijke levering van diensten ten behoeve van een begrafenis of crematie.
- f. Toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten aan Atente om de overeenkomst uit te kunnen voeren.
- g. Voorschotten: bedragen die door de ondernemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.
- h. Pro-memorie posten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- i. Termijnen: fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

## ARTIKEL 2. VOORWAARDEN EN AFSPRAKEN

- 2.1. De ondernemer dient bij uitvoering van een opdracht of de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever schriftelijk of digitaal te overhandigen en desgewenst toe te lichten.
- 2.2. De algemene voorwaarden zijn op elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.
- 2.3. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten door ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier (particulier) of overeenkomst (organisatie).
- 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.

## ARTIKEL 3. DE OPDRACHT

- 3.1 In de overeenkomst of opdrachtbevestiging wordt ten minste het volgende overeengekomen:
    - een opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende (pro-memorie-)prijzen en
    - indien van toepassing, alle voor de ondernemer relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever en /of;
  - 3.2. Opdrachtgever en ondernemer ondertekenen beide de overeenkomst;
  - 3.3. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.
- De ondernemer 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. Kopie(ën) van nota's van derden worden aan de opdrachtgever verstrekt.
- 3.4. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 6.3. 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.
  - 3.5. Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welke in een uitvaartbegeleiding zijn begrepen leidt tot verrekening voor hetgeen niet gebruikt is overeenkomstig een door de ondernemer daarvoor vastgestelde verrekenwijze.

## ARTIKEL 4. TARIEVEN EN VOORSCHOTTEN

- 4.1 Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit de opdracht of het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen.
- 4.2 Indien uit het kostenoverzicht blijkt dat de totale kosten hoger zijn dan € 10.000,- verzoekt de ondernemer om een vooruitbetaling.
- 4.3 Indien de opdrachtgever in het buitenland woont, dient het begrootte bedrag uiterlijk 24 uur vóór de uitvaart te zijn ontvangen door ondernemer. Indien van toepassing, vindt verrekening na de uitvaart plaats.

## **ARTIKEL 5. PERSONALIA EN AANGIFTE VAN OVERLIJDEN**

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 de ondernemer tenzij anders is overeengekomen.

5.2. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient de opdrachtgever de ondernemer hiervan onverwijld op te hoogte te stellen.

5.3. Indien er sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de ondernemer 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.

## **ARTIKEL 6. LEVERING**

6.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op de overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen).

6.2 Dag en tijdstip van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van de goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats, crematorium en/of goedkeuring beheerders van andere partijen waar de uitvaart plaatsvindt.

6.3. 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.

6.4. 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.

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

6.6. De ondernemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.

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

6.8. De ondernemer 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. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

6.9 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dag de overeenkomst, na instemming van de opdrachtgever, ondernemer, beheerders.

## **ARTIKEL 7. VERVOER**

7.1. Wijziging van het aantal overeengekomen vervoermiddelen ten behoeven van de uitvaart dient uiterlijk 36 uur voorafgaande aan de dag van de uitvaart aan de ondernemer kenbaar gemaakt te worden. De overeengekomen prijs zal overeenkomstig deze wijziging aangepast worden.

7.2 Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in voorgaande lid genoemde tijdstip, is de opdrachtgever gehouden om aan de ondernemer/uitvaartbegeleider een redelijke vergoeding te betalen voor de door de ondernemer/uitvaartbegeleider gemaakte kosten.

## **ARTIKEL 8. VERZEKERINGEN**

8.1 De opdrachtgever dient vooraf inlichtingen in te winnen bij de verzekeraar en na te gaan wat de financiële consequenties is t.o.v. als ondernemer de dienstverlening op zich neemt. Naturapolissen hebben verzekeraars bijvoorbeeld (financiële) vaststaande afspraken. Ondernemer is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige financiële consequenties m.b.t. de uitkering van betreffende polis(sen). De opdrachtgever kan geen aanspraak maken bij ondernemer ten aanzien van eventuele negatieve financiële gevolgen van de betreffende polis(sen).

8.2. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn ter hand stellen van de ondernemer. De ondernemer draagt zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Zij is verplicht de polissen binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

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

## **ARTIKEL 9. BETALING**

9.1. 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.

9.2. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de ondernemer een bewijs van betaling verstrekt.

9.3 De ondernemer zendt na het verstrijken van de in 9.2 genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen (7) zeven dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.

9.4 Indien de ondernemer/uitvaartbegeleider nagelaten heeft de nota voldoende te specificeren, heeft de opdrachtgever het recht alsnog een specificatie te verlangen. In afwachting van deze nadere specificatie wordt de betalingstermijn opgeschort.

9.5. De ondernemer 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 veertien dagen als bedoeld in artikel 10.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

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

## **ARTIKEL 10 GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID.**

10.1. De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de opdracht.

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

10.3. Wanneer de opdrachtgever of nabestaanden namens (met mede weten van) de opdrachtgever, zelf producten/ artikelen/ diensten extern besteld of maakt of gebruikt (bijvoorbeeld: kist, rouwvervoer, rouwdrukwerk) kan ondernemer daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. De opdrachtgever neemt daarin de volledige financiële en uitvoerende verantwoordelijkheid op zich.

10.4. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer 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.

## **ARTIKEL 11 KLACHTEN EN GESCHILLEN**

11.1. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 8 (acht) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

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

11.3. De ondernemer zal binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst van een 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, kan de opdrachtgever het geschil voorleggen aan een bevoegde rechter te Amsterdam.

## **ARTIKEL 12 SLOTBEPALINGEN**

12.1. Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard zijn onderworpen aan Nederlands recht.

12.2. Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer/ uitvaartbegeleider en de opdrachtgever worden vastgelegd.