

Deze algemene voorwaarden zijn van Ieder Leven Uitvaartbegeleiding, gevestigd in Hoorn, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42146698. Eigenaar is Monique van Roemburg. In deze voorwaarden noemen we haar "de uitvaartbegeleider".

De uitvaartbegeleider is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar op 06-52377016 en per e-mail via monique@iederleven.nl.

Artikel 1 Begrippen

In deze voorwaarden betekent:

Uitvaartbegeleider: Ieder Leven Uitvaartbegeleiding.

Opdrachtgever: de persoon die de uitvaartbegeleider de opdracht geeft en de overeenkomst ondertekent.

Overledene: de persoon voor wie de uitvaart wordt geregeld.

Leverancier: een ander bedrijf dat in opdracht diensten of producten levert, zoals een crematorium, begraafplaats, drukker, bloemist, cateraar of vervoerder.

Overeenkomst: de afspraak tussen opdrachtgever en uitvaartbegeleider over het begeleiden en regelen van de uitvaart, of over een voorgesprek.

Voorgesprek: een gesprek over de wensen voor een toekomstige uitvaart, terwijl er nog geen overlijden is.

Kostenbegroting: het overzicht van de verwachte kosten dat de uitvaartbegeleider vooraf opstelt.

Artikel 2 Wanneer gelden deze voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor elke kostenbegroting, offerte en overeenkomst van de uitvaartbegeleider, ook voor voorgesprekken over een toekomstige uitvaart.
- 2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn afgesproken. Een e-mail telt ook als schriftelijk.
- 2.3 Is een bepaling in deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de andere bepalingen gewoon gelden. Partijen spreken dan samen een nieuwe bepaling af die zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bedoeling ligt.

Artikel 3 De overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst komt tot stand als de opdrachtgever het opdrachtformulier en de kostenbegroting ondertekent. Is er nog niets ondertekend, dan kan een overeenkomst ook op een andere manier tot stand komen, bijvoorbeeld mondeling of per e-mail.
- 3.2 De uitvaartbegeleider geeft deze voorwaarden aan de opdrachtgever voordat of op het moment dat de overeenkomst wordt gesloten.
- 3.3 Een uitvaart moet snel geregeld worden. Daarom vraagt de opdrachtgever de uitvaartbegeleider om direct te beginnen. De opdrachtgever weet dat hij of zij daardoor het recht verliest om de overeenkomst binnen 14 dagen kosteloos te ontbinden, voor zover het werk al is uitgevoerd.
- 3.4 Een kostenbegroting is een zo goed mogelijke inschatting. Prijzen van leveranciers kunnen veranderen. Als de kosten naar verwachting meer dan 10% hoger uitvallen, meldt de uitvaartbegeleider dit vooraf aan de opdrachtgever.
- 3.5 Posten waarvan de prijs nog niet vaststaat, staan in de kostenbegroting als "schatting". De definitieve prijs volgt uit de factuur van de leverancier.
- 3.6 Een budget dat de opdrachtgever noemt, of het bedrag van een uitvaartverzekering, is geen vaste prijs voor de uitvaart.
- 3.7 Alle prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.

- 3.8 Wat tijdens een voorgesprek wordt besproken of meegegeven, is nog geen offerte en geen overeenkomst. Een overeenkomst komt pas tot stand als de persoon over wie het voorgesprek ging is overleden en de opdrachtgever de uitvaartbegeleider de opdracht geeft.

Artikel 4 Uitvoering

- 4.1 De uitvaartbegeleider voert de opdracht zorgvuldig en naar beste kunnen uit, met respect voor de wensen, de achtergrond en de levensovertuiging van de overledene en de nabestaanden.
- 4.2 De uitvaartbegeleider mag voor de uitvoering leveranciers inschakelen. Zij doet dit in overleg met de opdrachtgever.
- 4.3 De opdrachtgever zorgt ervoor dat de uitvaartbegeleider op tijd alle gegevens krijgt die nodig zijn, en dat die gegevens juist en volledig zijn.
- 4.4 De opdrachtgever controleert teksten voor rouwkaarten, advertenties en andere publicaties voordat ze worden gedrukt of geplaatst. Fouten in teksten die de opdrachtgever heeft goedgekeurd, zijn niet de verantwoordelijkheid van de uitvaartbegeleider. Als de tekst op tijd is goedgekeurd, is een te late plaatsing van een advertentie of een te late bezorging door de post niet de verantwoordelijkheid van de uitvaartbegeleider.
- 4.5 De uitvaartbegeleider doet de aangifte van overlijden bij de gemeente met de gegevens die de opdrachtgever heeft opgegeven, tenzij anders is afgesproken. Ziet de opdrachtgever een fout in de akte van overlijden, dan meldt hij of zij dit direct. Komt de fout door onjuiste gegevens van de opdrachtgever, dan betaalt de opdrachtgever de kosten van het verbeteren van de akte.
- 4.6 De datum en het tijdstip van de uitvaart gelden onder voorbehoud van toestemming van de gemeente en van de beheerder van de uitvaartlocatie.
- 4.7 Een pacemaker en andere voorwerpen met batterijen, zoals een telefoon, moeten vóór een crematie verwijderd zijn, net als glazen voorwerpen zoals een bril. De opdrachtgever laat de uitvaartbegeleider weten welke voorwerpen en sieraden nog bij de overledene aanwezig zijn. Het verwijderen van een pacemaker wordt vastgelegd op het formulier Verwijderen pacemaker.

Artikel 5 Wijzigingen

- 5.1 De opdrachtgever kan de afspraken wijzigen tot 24 uur voor de uitvaart. Kosten die door de wijziging ontstaan, bijvoorbeeld bij leveranciers, betaalt de opdrachtgever.
- 5.2 Moet de uitvaartbegeleider tijdens de uitvoering iets veranderen of toevoegen om de uitvaart goed te laten verlopen, dan overlegt zij dit eerst met de opdrachtgever en vertelt zij wat het kost.
- 5.3 Kosten die ontstaan door een fout van de uitvaartbegeleider, betaalt de uitvaartbegeleider zelf.

Artikel 6 Annuleren

- 6.1 Annuleert de opdrachtgever de overeenkomst, dan betaalt de opdrachtgever de uren die de uitvaartbegeleider al heeft gewerkt, en de kosten die al zijn gemaakt of niet meer kunnen worden teruggedraaid bij leveranciers.
- 6.2 Annuleren kan alleen schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail.

Artikel 7 Betaling

- 7.1 Na de uitvaart ontvangt de opdrachtgever een factuur. Deze moet binnen 14 dagen na de factuurdatum betaald zijn.
- 7.2 Uiterlijk 48 uur voor de dag van de uitvaart dient een voorschot van 50% van de schriftelijke kostenbegroting te zijn bijgeschreven op de bankrekening van de uitvaartondernemer. Dit voorschot wordt op de eindfactuur in mindering gebracht.
- 7.3 Is er een uitvaartverzekering, dan kan de opdrachtgever de uitvaartbegeleider met een akte van cessie machtigen om de uitkering te innen. De uitkering wordt verrekend met de factuur. Is de uitkering lager dan de factuur, dan betaalt de opdrachtgever het verschil. Is de uitkering hoger, dan maakt de uitvaartbegeleider het verschil over naar de rekening die in de akte staat. De uitvaartbegeleider geeft een ontvangstbewijs voor elke polis die zij in ontvangst neemt en stuurt de polis op tijd naar de verzekeraar.

- 7.4 De opdrachtgever vraagt zelf vooraf bij de verzekeraar na wat het betekent voor de uitkering dat de uitvaartbegeleider de uitvaart begeleidt. De uitvaartbegeleider is niet aansprakelijk voor gevolgen van de polisvoorwaarden.
- 7.5 Heeft de opdrachtgever een bezwaar tegen de factuur, dan meldt hij of zij dit volgens artikel 13.2. Het deel van de factuur waarover geen verschil van mening is, moet op tijd worden betaald.
- 7.6 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de betaling, ook als hij of zij de opdracht geeft namens de erfgenamen of uit de nalatenschap van de overledene.

Artikel 8 Te late betaling

- 8.1 Betaalt de opdrachtgever niet op tijd, dan stuurt de uitvaartbegeleider een betalingsherinnering met een nieuwe termijn van 14 dagen.
- 8.2 Is er ook na die termijn niet betaald, dan is de opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd, en de incassokosten volgens de wettelijke regels (de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten).

Artikel 9 Geleende spullen

Heeft de opdrachtgever spullen van de uitvaartbegeleider in gebruik gekregen, zoals condoleanceboeken, kandelaars of statafels, dan geeft de opdrachtgever die uiterlijk 7 dagen na de uitvaart in goede staat terug. Gebeurt dat niet, of zijn de spullen beschadigd, dan betaalt de opdrachtgever de kosten van reparatie of vervanging.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

- 10.1 De uitvaartbegeleider is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een fout van haarzelf.
- 10.2 Is de uitvaartbegeleider aansprakelijk, dan is dat beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de opdracht.
- 10.3 De beperking in 10.2 geldt niet bij opzet of grove nalatigheid van de uitvaartbegeleider.
- 10.4 De uitvaartbegeleider is niet aansprakelijk voor fouten van leveranciers, tenzij zij de leverancier niet zorgvuldig heeft gekozen of aangestuurd. Wel helpt zij de opdrachtgever om de leverancier aan te spreken.
- 10.5 De uitvaartbegeleider is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de opdrachtgever onjuiste of onvolledige gegevens heeft gegeven.
- 10.6 Regelt of bestelt de opdrachtgever zelf iets bij een ander bedrijf, buiten de uitvaartbegeleider om, dan is de uitvaartbegeleider daarvoor niet verantwoordelijk.
- 10.7 Voor waardevolle bezittingen en sieraden van de overledene geldt: wat bij de overledene blijft of wordt teruggegeven, wordt vastgelegd op het formulier Registratie sieraden en door beide partijen ondertekend.

Artikel 11 Overmacht

- 11.1 Kan de uitvaartbegeleider haar afspraken niet nakomen door omstandigheden waar zij niets aan kan doen, zoals ernstige ziekte, extreem weer, verkeersstoringen of problemen bij een leverancier, dan is dat overmacht.
- 11.2 Bij overmacht zorgt de uitvaartbegeleider zo goed mogelijk voor vervanging, bijvoorbeeld door een collega-uitvaartbegeleider, in overleg met de opdrachtgever.

Artikel 12 Privacy en vertrouwelijkheid

- 12.1 De uitvaartbegeleider gaat vertrouwelijk om met alle persoonlijke gegevens en informatie die zij van de opdrachtgever en de nabestaanden krijgt.
- 12.2 Zij gebruikt de gegevens alleen voor het regelen van de uitvaart en voor de wettelijke verplichtingen, zoals de aangifte van overlijden. Zij geeft gegevens alleen door aan leveranciers als dat nodig is voor de uitvoering.
- 12.3 Na afronding bewaart zij de gegevens niet langer dan nodig is of dan de wet voorschrijft, zoals de fiscale bewaarplicht van 7 jaar voor de administratie.

Artikel 13 Klachten

- 13.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient de opdrachtgever binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk of per e-mail in te dienen bij de uitvaartbegeleider, via monique@iederleven.nl.
- 13.2 Klachten over de factuur dient de opdrachtgever binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk of per e-mail in te dienen.
- 13.3 De uitvaartbegeleider zal zich inspannen om binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht samen met de opdrachtgever tot een passende oplossing te komen.
- 13.4 Komen partijen er samen niet uit, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 14 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten van de uitvaartbegeleider is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15 Wijziging van deze voorwaarden

De uitvaartbegeleider kan deze voorwaarden wijzigen. Voor een overeenkomst gelden altijd de voorwaarden die van kracht waren op het moment dat die overeenkomst werd gesloten. De actuele versie staat op www.iederleven.nl en wordt op verzoek kosteloos toegestuurd.