

Algemene voorwaarden Luna Liefdevol afscheid

1. Algemeen

1.1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: Luna Liefdevol afscheid, een uitvaartonderneming gevestigd in Den Haag en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 6772 9258. Zij verbindt zich de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartbegeleiding en/of afscheidbegeleiding, overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren.

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die mondeling of schriftelijk opdracht geeft of heeft gegeven voor het begeleiden van een uitvaart en/of afscheid.

Toeleverancier: de partij die aan de opdrachtnemer zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

Overeenkomst: de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst tot begeleiding van een (deel van een) uitvaart of afscheid.

Voorschotten: bedragen die door de opdrachtnemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.

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

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

- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn voor elke overeenkomst tussen de opdrachtnemer en een opdrachtgever van toepassing, ook als nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

2. Overeenkomst

- 2.1. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening van het opdrachtformulier door beide partijen en/of de, voor zover mogelijk, uitgewerkte kostenraming is daarvoor voldoende. Uiterlijk bij ondertekenen van de overeenkomst worden deze algemene voorwaarden overhandigd.
- 2.2. 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, tot stand is gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

3. Opdracht

- 3.1. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de opdrachtnemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlennen. De opdrachtnemer is gehouden desgevraagd zo snel mogelijk 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. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt.
- 3.2. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.
- 3.3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en volledig aan de opdrachtnemer worden verstrekt. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal, danwel de aanwezigheid van een pacemaker of Implanteerbare Cardioverter Defibrillator (ICD), alsook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.



- 3.4. De aldus aangeleverde informatie wordt overeenkomstig gebruikt voor de door de opdrachtnemer te begeleiden activiteiten, waaronder het doen van aangifte van overlijden, het verzorgen van rouwkaarten, advertenties en/of andere publicaties.
- 3.5. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel andere publicaties m.b.t. het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk of mondeling goed te keuren.
- 3.6. Indien de voor uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken aan de opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft de opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.7. De opdrachtnemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak tot rectificatie aan haar te wijten is.

4. Wijziging van de overeenkomst

- 4.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering aanpassing van de te verrichten werkzaamheden noodzakelijk is, zal de overeenkomst tijdig, in onderling overleg en met wederzijds goedvinden, aangepast worden.
- 4.2. Tot een dergelijke aanpassing kan tot 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart worden verzocht.
- 4.3. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aangevraagde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

5. Prijzen, betaling en voorschotten

- 5.1. Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.2. Opdrachtgever is gehouden de door de opdrachtnemer te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen.
- 5.3. De opdrachtgever betaalt op basis van het opdrachtformulier en eventueel latere wijzigingen de gespecificeerde factuur binnen 14 dagen na factuurdatum op een door de opdrachtnemer aangegeven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd.
- 5.4. 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.
- 5.5. De opdrachtnemer is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht, de wettelijke rente in rekening te brengen, te rekenen vanaf de vervaldatum tot de datum van betaling.
- 5.6. Aan de opdrachtgever die - na gesommeerd te zijn - in gebreke blijft te betalen, worden de daardoor veroorzaakte incassokosten en eventueel andere gemaakte kosten volledig in rekening gebracht.

6. Garantie en klachten

- 6.1. Opdrachtnemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart en/of het afscheid in overeenstemming met de opdracht.
- 6.2. Klachten over de begeleiding waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij opdrachtnemer ingediend te worden. Niet tijdig indienen van een klacht heeft tot gevolg dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.
- 6.3. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties worden door de opdrachtgever binnen 7 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk en onderbouwd bij de opdrachtnemer ingediend, maar schorten de betalingsverplichting niet op.
- 6.4. Opdrachtnemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht. Indien geen volledige overeenstemming bereikt wordt en er sprake is van een geschil dat de opdrachtgever beslecht wil zien, hebben beide partijen het recht om zich te wenden tot de volgens de wet bevoegde rechter.



- 6.5. Bij onjuiste of niet tijdige reclamering komen alle hieraan verbonden en door opdrachtnemer gemaakte daadwerkelijke kosten voor rekening van opdrachtgever.

7. Uitvoering

Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

8. Overmacht

Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd zijn als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.

9. Beperking van de aansprakelijkheid

- 9.1. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de opdrachtnemer. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de opdrachtnemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.
- 9.2. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer wegens ontoerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade.
- 9.3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; b. de redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de gebrekkige prestatie van de opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden; c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- 9.4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de opdrachtnemer of haar ondergeschikten.
- 9.5. Indien de opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur aan de opdrachtnemer te verstrekken uitkering, althans tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft met een maximum van € 5.000,00.
- 9.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding, zie 6.2.
- 9.7. De opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen emotionele c.q. immateriële schade, gevolgschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

10. Ter beschikking gestelde zaken

Indien de opdrachtnemer aan de opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld, draagt de opdrachtgever er mede zorg voor dat het geleverde uiterlijk 4 dagen na de uitvaart - in oorspronkelijke staat en vrij van gebreken - weer volledig ter beschikking staat van de opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtgever.

11. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

