



Algemene voorwaarden Nanda Nijstad Uitvaartzorg,

op basis van de Algemene Voorwaarden van de Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen

GEDEPONEERD BIJ DE KAMER VAN KOOPHANDEL TE AMSTERDAM ONDER NUMMER 34318622

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Oprachtformulier: het bij voorkeur te hanteren formulier waarin de inhoud van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst is vastgelegd en waarin de zaken en/of diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de Overeenkomst door Nanda Nijstad Uitvaartzorg worden geleverd.

Oprachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Nanda Nijstad Uitvaartzorg een Overeenkomst sluit.

Overeenkomst: de tussen de Opdrachtgever en Nanda Nijstad Uitvaartzorg tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartverzorging.

Toeleverancier: de partij die aan Nanda Nijstad Uitvaartzorg zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

Nanda Nijstad Uitvaartzorg: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.

Uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) de laatste zorg en/of overbrenging van de overledene naar een met de Opdrachtgever overeengekomen adres.

Voorschotten: voorschotten die door Nanda Nijstad Uitvaartzorg ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 2 - Algemeen

a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst en de daaraan voorafgaande precontractuele verhouding.

b. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Nanda Nijstad Uitvaartzorg zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

c. Nanda Nijstad Uitvaartzorg dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever ter hand te stellen of elektronisch ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem of haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming.

Artikel 3 - Verstrekking gegevens en opdrachtformulier

a. Nanda Nijstad Uitvaartzorg maakt - indien mogelijk - gebruik van een Opdrachtformulier welk formulier door de Opdrachtgever en Nanda Nijstad Uitvaartzorg dient te worden ondertekend. De Opdrachtgever is gehouden en staat er voor in dat het Opdrachtformulier juist en volledig wordt ingevuld.

b. De Opdrachtgever dient Nanda Nijstad Uitvaartzorg tijdig alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal.

c. In het Opdrachtformulier worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door Nanda Nijstad Uitvaartzorg worden geleverd c.q. uitgevoerd.

Artikel 4 - Prijzen en pro-memorie posten

a. De overeengekomen prijzen zijn bruto prijzen inclusief BTW, echter exclusief heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

b. De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door Nanda Nijstad Uitvaartzorg op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld op het Opdrachtformulier.

c. Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal Nanda Nijstad Uitvaartzorg een pro-memorie post opnemen.

d. Nanda Nijstad Uitvaartzorg zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.

e. De Opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met Nanda Nijstad Uitvaartzorg wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij Nanda Nijstad Uitvaartzorg in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de desbetreffende zaken en/of diensten al (bij Voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.

f. Nanda Nijstad Uitvaartzorg zal indien de Opdrachtgever daarom verzoekt een kopie van de nota's van de Toeleveranciers verstrekken.

Artikel 5 - Aangifte en akte van overlijden

a. De aangifte van het overlijden zal bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door Nanda Nijstad Uitvaartzorg worden gedaan op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.

b. Zodra de Opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze Nanda Nijstad Uitvaartzorg daarover onverwijld in te lichten.



c. Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal Nanda Nijstad Uitvaartzorg bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Dient de onjuiste vermelding volledig aan Nanda Nijstad Uitvaartzorg te worden toegerekend, dan is Nanda Nijstad Uitvaartzorg 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 - Tijdstip van levering

a. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en Nanda Nijstad Uitvaartzorg.

b. De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium.

Artikel 7 - Drukwerken

a. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de Opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan e-mail) aan te leveren of goed te keuren.

b. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Nanda Nijstad Uitvaartzorg voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.

c. Nanda Nijstad Uitvaartzorg kan indien sprake dient te zijn van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten schade aansprakelijk zijn, indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de Opdrachtgever schriftelijk verstrekte tekst en de noodzaak van rectificatie daarbij volledig aan Nanda Nijstad Uitvaartzorg toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is Nanda Nijstad Uitvaartzorg niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.

d. Nanda Nijstad Uitvaartzorg zal zich inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen media, zal Nanda Nijstad Uitvaartzorg dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen.

e. Indien Nanda Nijstad Uitvaartzorg heeft voldaan aan de hiervoor in dit lid d bepaalde zijn de gevolgen van te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 8 - Verzekeringen

a. De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontleen zijn, ter hand stellen aan Nanda Nijstad Uitvaartzorg. Nanda Nijstad Uitvaartzorg draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van ontvangst. Nanda Nijstad Uitvaartzorg is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

b. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan Nanda Nijstad Uitvaartzorg worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.

c. Nanda Nijstad Uitvaartzorg staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 9 - Betaling

a. Indien Nanda Nijstad Uitvaartzorg in het kader van de Overeenkomst aan derden Voorschotten dient te betalen, zal de Opdrachtgever deze op eerste verzoek aan Nanda Nijstad Uitvaartzorg voldoen.

b. De Opdrachtgever zal de uitvaartnota van Nanda Nijstad Uitvaartzorg betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.

c. Bij contante betaling wordt door Nanda Nijstad Uitvaartzorg een bewijs van betaling verstrekt.

d. De betalingstermijn geldt als fatale termijn. Nanda Nijstad 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 betalingstermijn en is gelijk aan 1% per maand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele maand wordt berekend. De Opdrachtgever is derhalve van rechtswege in verzuim wanneer niet tijdig is betaald zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling is vereist.

e. 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 overledenen heeft gehandeld.

f. Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid d van dit artikel is Nanda Nijstad Uitvaartzorg gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover zulks niet is uitgesloten in artikel 96 lid 2 sub c van het Burgerlijk Wetboek, in rekening te brengen. Buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van het Besluit Vergoedingen Voor Buitengerechtelijke Incassokosten met een minimum van € 2540,00.

Artikel 10 - Inspanningsverplichting, beperkte aansprakelijkheid en vrijwaring

a. Nanda Nijstad Uitvaartzorg zal bij haar werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen op basis van een inspanningsverplichting.

b. Nanda Nijstad Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn.

c. Nanda Nijstad Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3.1. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

d. Indien Nanda Nijstad Uitvaartzorg wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor Nanda Nijstad Uitvaartzorg niet aansprakelijk is, zal de Opdrachtgever Nanda Nijstad Uitvaartzorg vrijwaren en schadeloos stellen.



e. Nanda Nijstad Uitvaartzorg kan onverminderd het bepaalde in 10.b en 10.c slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van Nanda Nijstad Uitvaartzorg. Indien Nanda Nijstad Uitvaartzorg aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt, behoudens in geval van opzet of grove schuld, voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen Nanda Nijstad Uitvaartzorg verzekerd is, in welk kader Nanda Nijstad Uitvaartzorg verklaart verzekerd te zijn in lijn met de in de uitvaartbranche in Nederland geldende gebruiken.

Artikel 11 – Klachten

a. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, 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 bij Nanda Nijstad Uitvaartzorg ingediend worden. Het staat Nanda Nijstad Uitvaartzorg vrij een niet tijdig ingediende klacht niet in behandeling te nemen, op grond waarvan de Opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest.

b. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Nanda Nijstad Uitvaartzorg ingediend worden. Het staat Nanda Nijstad Uitvaartzorg vrij een niet tijdig ingediende klacht niet in behandeling te nemen, op grond waarvan de Opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest.

c. Nanda Nijstad Uitvaartzorg zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 12 – Opdrachtgever

Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit de Opdrachtgever de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening. Opdrachtgever is er door Nanda Nijstad Uitvaartzorg op gewezen dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn.

Artikel 13 – Uitvoering

a. Nanda Nijstad Uitvaartzorg is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

b. Nanda Nijstad Uitvaartzorg neemt bij de keuze van derden de nodige zorg-vuldigheid in acht. Als de Opdrachtgever zelf een derde heeft ingeschakeld of aangewezen, zijn de gevolgen van de keuze voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 14 – Ter beschikking gestelde zaken

In het geval ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorger aan de opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt opdrachtgever er mede zorg voor, dat deze zaken binnen maximaal 4 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de uitvaartverzorger staan. Indien door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever schade aan deze zaken wordt veroorzaakt is hij verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

Artikel 15 – Overmacht

Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers, ziekte van personeel en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Nanda Nijstad Uitvaartzorg geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan Nanda Nijstad Uitvaartzorg niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 16 – Geschillen en toepasselijk recht

a. Elk geschil tussen de Opdrachtgever en Nanda Nijstad Uitvaartzorg betreffende de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de Opdrachtgever als Nanda Nijstad Uitvaartzorg kunnen worden voorgelegd aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. Het adres van de Ombudsman zal op eerste verzoek aan de Opdrachtgever worden verstrekt.

b. Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan Nanda Nijstad Uitvaartzorg overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan Nanda Nijstad Uitvaartzorg is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.

c. Wanneer de Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is Nanda Nijstad Uitvaartzorg aan deze keuze gebonden.

d. Wanneer Nanda Nijstad Uitvaartzorg een geschil behandelt wil zien door de Ombudsman, stelt hij de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. Nanda Nijstad Uitvaartzorg kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Opdrachtgever niet binnen 5 weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Ombudsman. Indien de Opdrachtgever niet instemt of niet tijdig reageert, zal Nanda Nijstad Uitvaartzorg het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

e. De Ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement van deze stichting wordt op eerste verzoek aan de Opdrachtgever toegezonden.

f. De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.

g. Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

h. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.