

## **Algemene voorwaarden Begrafenisonderneming Smeets te Valkenburg**

---

**Artikel 1:** In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: de algemene voorwaarden: de voorwaarden als hierna vermeldt.

**Overeenkomst:** de tussen opdrachtgever en Begrafenisonderneming Smeets tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werk zijnde de verzorging van een uitvaart.

**De uitvaartverzorging:** de gehele of de gedeeltelijke verzorging van een begrafenis en/of ter aarde bestelling en/of crematie en/of enige andere vorm van uitvaart en/of het (voorafgaand) overbrengen van een overledene naar een door de opdrachtgever gewenst en opgegeven adres.

**De opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of de rechtspersoon de enige dienst, dienstverlening en of welke levering dan ook met betrekking tot een uitvaartverzorging mondeling, schriftelijk, digitaal of op enigerlei andere wijze opdraagt of laat opdragen aan Begrafenisonderneming Smeets.

**Begrafenisonderneming Smeets:** de uitvaartondernemer, zijnde een rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudende te (6301 GB) Valkenburg aan de Spoorlaan 29, diens eventuele rechtsopvolgers en/of rechtsvoorgangers.

**De toeleverancier:** een leverancier van specifieke zaken en/of goederen en/of diensten die door Begrafenisonderneming Smeets specifiek gebruikt wordt ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

**De Behandelingscommissie:** de onafhankelijke behandelingscommissie van de Requiem Geschillen Regeling.

**Voorschotten:** bedragen die door Begrafenisonderneming Smeets ten behoeve van de opdrachtgever aan enige derde zijn betaald.

**Pro-memorie posten:** bedragen voor omschreven zaken en/of goederen en/of diensten in de meest ruime zin des woords, waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet (volledig) bekend zijn.

**Uitvaartpakket:** een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als een geheel wordt aangeboden.

**Prijzen:** Tenzij anders vermeld, zijn door Begrafenisonderneming Smeets genoemde of vermelde bedragen steeds bruto prijzen inclusief BTW.

**Termijnen:** Alle door Begrafenisonderneming Smeets gehanteerde en vermelde termijnen zijn fatale termijnen, dat wil zeggen dat na verloop van enige termijn rechten vervallen of aanvangen.

**Artikel 2.1.:** Begrafenisonderneming Smeets zal bij het regelen van een uitvaart deze algemene voorwaarden aan de opdrachtnemer beschikbaar stellen en eventueel toe te lichten. De algemene voorwaarden zijn op elke opdracht van toepassing, ook indien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt. Tevens zullen deze algemene voorwaarden worden gepubliceerd op de website van Begrafenisonderneming Smeets, zijnde [www.smeetsuitvaartverzorging.nl](http://www.smeetsuitvaartverzorging.nl).

**Artikel 2.2.:** Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op elke aanbidding, opdracht of overeenkomst van of met Begrafenisonderneming Smeets. Algemene voorwaarden van opdrachtgever c.q. derden zijn voor Begrafenisonderneming Smeets nimmer bindend of van toepassing.

**Artikel 2.3.:** De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten, ondertekening van een opdrachtformulier dan wel bevestiging per e-mail is daarbij voldoende.

**Artikel 2.4.:** Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2.3. laat onverlet de bevoegdheid van een der partijen aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst, mondeling, schriftelijk of anderszins tot stand is gekomen. Ook in dat geval zullen deze algemene voorwaarden van toepassing zijn op zulk een overeenkomst.

**Artikel 3.1.:** Het te ondertekenen formulier dan wel de te ondertekenen overeenkomst zal in elk geval de navolgende elementen bevatten:

- Alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever, e.e.a. ter beoordeling van Begrafenisonderneming Smeets;
- De verklaring dat de opdrachtnemer een exemplaar van deze algemene voorwaarden heeft ontvangen dan wel heeft kunnen inzien;
- Een zo gedetailleerd mogelijke weergave van de overeengekomen diensten, goederen of leveringen onder vermelding van de daarbij behorende prijzen, alles in de meest ruime zin des woords.

**Artikel 3.2.:** Indien het voor Begrafenisonderneming Smeets (nog) niet mogelijk is de juiste prijzen voor de te leveren diensten, goederen of leveringen te geven, zal Begrafenisonderneming Smeets een richtprijs geven onder vermelding van de toevoeging 'pro memorie'. Zulks betekent concreet dat de opdrachtnemer aan deze prijsindicatie in en buiten rechte geen rechten kan ontleen en Begrafenisonderneming Smeets binnen 48 uur na afgifte van de prijs de werkelijke prijs van de bedoelde diensten, goederen of leveringen zal afgeven. Wanneer de opdrachtgever hier niet om verzoekt is hij gehouden de reële en door Begrafenisonderneming Smeets aangegeven prijzen te betalen, onder eventuele overlegging door Begrafenisonderneming Smeets van een nota van een derde.

**Artikel 3.3.:** Wijzigingen en/of aanvullingen van de overeenkomst kunnen slechts met wederzijds goedvinden mondeling of schriftelijk tot stand komen, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van uitvaart.

**Artikel 3.4.:** Indien het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk mocht zijn de overeenkomst te wijzigen, dan wel aan te vullen, dan zal dit in onderling overleg snel tot stand dienen te komen.

**Artikel 3.5.:** Indien opdrachtgever niet akkoord gaat met de door Begrafenisonderneming Smeets voorgestelde wijzigingen, met als gevolg dat Begrafenisonderneming Smeets de overeenkomst niet of niet volledig kan uitvoeren, staat het Begrafenisonderneming Smeets vrij de overeenkomst te ontbinden, zonder dat opdrachtgever enige aanspraak op welke schadevergoeding dan ook kan maken. Indien wijzigingen of aanvullingen financiële consequenties mochten hebben voor opdrachtgever, zal Begrafenisonderneming Smeets deze daarvan onverwijld in kennis stellen. Deze financiële consequenties, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met opdrachtgever verrekend.

**Artikel 3.6.:** Het niet of niet volledig gebruiken of afnemen van goederen, diensten of leveringen welke zijn overeengekomen op welke manier dan ook leidt tot verrekening voor hetgeen niet is gebruikt op een door Begrafenisonderneming Smeets te bepalen wijze.

**Artikel 3.7.:** Opdrachtgever is verplicht de door Begrafenisonderneming Smeets te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek daartoe aan Begrafenisonderneming Smeets te voldoen.

**Artikel 3.8.:** De opdrachtgever verleent Begrafenisonderneming Smeets als onderdeel van de overeenkomst een algehele volmacht om voor en namens de opdrachtgever, namens de nabestaanden, al die werkzaamheden en formaliteiten te verrichten die voor het verrichten van de opdracht gewenst of noodzakelijk zijn. Onder deze machtiging wordt ook begrepen het regelen van een eventuele asbestemming. De ondernemer is tevens bevoegd derden in te schakelen bij de uitvoering van de overeenkomst.

**Artikel 3.9.:** De opdrachtgever informeert en overlegt met Begrafenisonderneming Smeets tijdig over al die zaken die voor het veilig en verantwoord uitvoeren van de opdracht noodzakelijk zijn, daaronder begrepen het aanwezig zijn van een pacemaker, eventueel besmettingsgevaar, radioactiviteit en zaken die met de kist worden begraven of gecremeerd.

**Artikel 4.1.:** De door de opdrachtgever op enigerlei manier aangeleverde personalia van de overledene worden door Begrafenisonderneming Smeets dienovereenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand, tenzij opdrachtgever heeft aangegeven deze aangifte zelf te doen.

**Artikel 4.2.:** Mocht opdrachtgever kennis nemen van enige fout van welke aard dan ook in de akte van overlijden, dient hij Begrafenisonderneming Smeets hiervan onverwijld in kennis te stellen.

**Artikel 4.3.:** Indien sprake is van een fout zoals bedoeld in artikel 4.2. zal Begrafenisonderneming Smeets alles in haar macht doen te bevorderen dat deze fout wordt hersteld. Behalve in de wet vastgelegde gevallen is Begrafenisonderneming Smeets nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van een fout in de gegevens. De kosten van wijzigen zullen te allen tijde voor rekening van de opdrachtgever komen.

**Artikel 5.1.:** De levering van zaken, goederen en of diensten zal plaatsvinden op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en Begrafenisonderneming Smeets, waarbij Begrafenisonderneming Smeets steeds een voorbehoud maakt ten aanzien van de goedkeuring van plaats en tijdstip door de beheerder van het desbetreffende crematorium, de desbetreffende begraafplaats of enige andere door de opdrachtgever aangegeven laatste rustplaats.

**Artikel 5.2.:** De door partijen overeengekomen dagen en tijdstippen worden naar beste eer en geweten door Begrafenisonderneming Smeets vastgesteld bij het aangaan van de overeenkomst op grond van gegevens

die ten tijde van het aangaan van deze overeenkomst bij Begrafenisonderneming Smeets bekend waren dan wel bekend hadden moeten zijn. Partijen zullen elkaar onverwijld op de hoogte stellen van enige omstandigheid die van invloed kan zijn op de (tijdige) uitvoering van de opdracht of enige termijn.

**Artikel 5.3.:** Wijziging van de oorspronkelijk overeengekomen dag en tijdstip van de uitvaart kan, behoudens de in de wet genoemde gevallen, slechts plaatsvinden binnen 24 uur na oprachtaanvaarding mits met instemming van de opdrachtgever, Begrafenisonderneming Smeets en/of de beheerder voornoemd.

**Artikel 6.1.:** Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigen, bidprentjes of welk ander drukwerk dan ook met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de daarvoor bedoelde tekst schriftelijk of digitaal aan te leveren of vooraf schriftelijk, mondeling of digitaal goed te keuren.

**Artikel 6.2.:** Alle drukwerk alsmede de plaatsing van enige uiting met betrekking tot het overlijden wordt, tenzij anders aangegeven, verzorgd door Begrafenisonderneming Smeets.

**Artikel 6.3.:** Begrafenisonderneming Smeets is slechts aansprakelijk voor de kosten van enige rectificatie van enige uiting zoals bedoeld in artikel 6.1. indien en voor zover deze rectificatie aan haar is toe te rekenen, behoudens de in de wet vermelde uitzonderingen.

**Artikel 6.4.:** Indien de fout in enige uiting zoals bedoeld in artikel 6.1. toe valt te rekenen aan de opdrachtgever, zal Begrafenisonderneming Smeets zich, zodra deze fout bij haar bekend is, zich onverwijld tot haar toeleverancier wenden, waarbij Begrafenisonderneming Smeets nimmer enige aansprakelijkheid kan aanvaarden voor de bereikbaarheid van bedoelde toeleverancier.

**Artikel 6.5.:** Begrafenisonderneming Smeets is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat de uitingen zoals bedoeld in artikel 6.1. met de grootste spoed op die plaatsen worden bezorgd waar de opdrachtgever deze wil hebben. Daaraan voldaan hebbende kan Begrafenisonderneming Smeets nimmer aansprakelijk worden gesteld voor te late plaatsing en/of bezorging.

**Artikel 6.6.:** Alle tarieven voor drukwerk en advertenties zijn exclusief het uurtarief voor speciale bewerkingen, zoals foto (bewerking).

**Artikel 7.1.:** Het is opdrachtgever toegestaan om verzekeringspolissen in welke vorm dan ook aan Begrafenisonderneming Smeets ter beschikking te

stellen opdat deze kan vast stellen of aan deze polissen aanspraken zijn te ontlenen. Begrafenisonderneming Smeets is verplicht deze polissen binnen een termijn van 21 dagen aan de desbetreffende verzekeringsmaatschappij te laten toekomen.

**Artikel 7.2.:** Indien uit enige polis, zoals bedoeld in artikel 7.1. een aanspraak ontstaat op enige geldelijke uitkering, staat het de begunstigde vrij om Begrafenisonderneming Smeets te machtigen deze uitkering te innen en in mindering te brengen op de door Begrafenisonderneming Smeets verstuurd nota. Een eventueel dan resterend overschot wordt door Begrafenisonderneming Smeets aan de begunstigde uitbetaald.

**Artikel 8.1.:** Alle verschuldigde vergoedingen aan Begrafenisonderneming Smeets zullen door opdrachtgever binnen 21 dagen na factuurdatum aan Begrafenisonderneming Smeets betaalbaar worden gesteld. Bezwaren tegen facturen schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

**Artikel 8.2.:** Begrafenisonderneming Smeets is steeds gerechtigd aan de opdrachtgever een voorschot te vragen op de betaling. Het uitblijven van de betaling van dit voorschot geeft Begrafenisonderneming Smeets het recht zijn werkzaamheden op te schorten. De opdrachtgever heeft vervolgens het recht de overeenkomst te ontbinden na betaling aan Begrafenisonderneming Smeets van de reeds gemaakte kosten.

**Artikel 8.3.:** De opdrachtgever kan er zich binnen zijn verplichting tot betaling nimmer op beroepen dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld.

**Artikel 8.4.:** Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever automatisch in gebreke, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 5% per maand zoals Begrafenisonderneming Smeets gerechtigd is deze bij opdrachtgever in rekening te brengen.

**Artikel 8.5.:** Indien opdrachtgever – na daartoe gesommeerd te zijn – in gebreke blijft te betalen – worden de daardoor veroorzaakte incassokosten in de meest ruime zin des woords aan opdrachtgever in rekening gebracht, met een minimum van € 100,00 per geval.

**Artikel 9.1.:** Begrafenisonderneming Smeets en opdrachtgever zijn verplicht, hetzij gedurende de overeenkomst, hetzij erna, vertrouwelijke informatie die hen ter kennis komt geheim te houden en deze op geen enkele manier of wijze aan enige derde bekend te

maken en/of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hen ter beschikking is gesteld. Onder derden worden mede begrepen alle personen die niet noodzakelijkerwijs op de hoogte dienen te worden gesteld van de informatie. Onder vertrouwelijke informatie dient te worden verstaan alle schriftelijke, mondelinge of op andere wijze direct of indirecte wijze verstrekte informatie die als zodanig is aangeduid en/of waarvan de andere partij weet, of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is.

**Artikel 10.1.:** Begrafenisonderneming Smeets staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de door partijen overeengekomen opdracht.

**Artikel 10.2.:** De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan Begrafenisonderneming Smeets. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, aanvaardt Begrafenisonderneming Smeets geen enkele aansprakelijkheid voor vermissing / beschadiging, alles in de meest ruime zin des woords.

**Artikel 10.3.:** Begrafenisonderneming Smeets is bij een (haar toerekenbare) tekortkoming in de uitvoering van een overeenkomst met de opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever geleden indirecte- dan wel gevolgschade en derhalve niet tot enige vergoeding van dit soort schade gehouden.

**Artikel 10.4.:** Klachten over de uitvaartverzorging dan wel de daaraan gekoppelde nota waaraan de opdrachtgever waaraan de opdrachtgever gevolgen wenst te verbinden, dienen onverwijld doch uiterlijk 14 dagen na uitvoering van de uitvaart dan wel overhandiging van de nota, aan Begrafenisonderneming Smeets schriftelijk kenbaar moeten worden gemaakt. Klachten welke Begrafenisonderneming Smeets niet binnen deze termijn ontvangt zullen door haar niet in behandeling worden genomen. Na het verstrijken van deze termijn is Begrafenisonderneming Smeets bevrijd van iedere mogelijke aansprakelijkheid.

**Artikel 10.5.:** Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van Begrafenisonderneming Smeets indien deze haar of haar toeleveranciers redelijkerwijs kunnen worden toegerekend. Zij kunnen sowieso niet aan haar worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor haar rekening dienen te komen.

**Artikel 10.6.:** Enige aansprakelijkheid van Begrafenisonderneming Smeets is gelimiteerd tot directe, materiële schade die ontstaan is door een aan haar toe te rekenen tekortkoming in de nakoming en tot maximaal een bedrag dat gelijk is aan het totaal van de door opdrachtgever voor geleverde diensten aan Begrafenisonderneming Smeets bedragen.

**Artikel 10.7.:** Begrafenisonderneming Smeets is niet aansprakelijk voor de schade aan de zijde van opdrachtgever welke is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de diensten van opdrachtnemer. Opdrachtgever vrijwaart Begrafenisonderneming Smeets tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van de diensten van Begrafenisonderneming Smeets.

**Artikel 10.8.:** In aanvulling op al hetgeen in de wet of jurisprudentie onder overmacht moet worden verstaan, leveren ook de volgende omstandigheden overmacht voor Begrafenisonderneming Smeets op:

- Tekortschietende inzetbaarheid van betrokken uitvoerende personen, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, persoonlijke onmisbaarheid, werkstakingen of beëindiging van dienstverband.
- Vertraging of tekortkoming door toeleveranciers.

**Artikel 11.1.:** Begrafenisonderneming Smeets behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

**Artikel 11.2.:** Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na de wijziging.

**Artikel 11.3.:** Indien opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wenst te accepteren, kan Begrafenisonderneming Smeets tot op de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht zouden worden de overeenkomst ontbinden.

**Artikel 12.1.:** Deze algemene voorwaarden in al haar onderdelen wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.

**Artikel 12.2.:** Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen uit deze voorwaarden ongeldig wordt verklaard, zullen de overige bepalingen uit deze voorwaarden hun rechtskracht behouden. Partijen zullen in dat geval in overleg treden teneinde nieuwe voorwaarden overeen te komen ter vervanging van nietige dan wel vernietigde voorwaarden.

**Artikel 12.3.:** Elk geschil resulterende in een vordering tot € 5.000,00 tussen de opdrachtgever en Begrafenisonderneming Smeets over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst en de nota, ook al wordt dit geschil slechts door een hunner als zodanig benoemd, zal door de opdrachtgever of door Begrafenisonderneming Smeets worden voorgelegd aan de onafhankelijke Behandelingscommissie van de Requiem Geschillen Regeling. Begrafenisonderneming Smeets is verplicht het adres van de Behandelingscommissie op eerste verzoek aan de opdrachtgever te verstrekken. Geschillen boven de € 5.000,00 worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter.

**Artikel 12.4.:** Een geschil wordt door de Behandelingscommissie slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan Begrafenisonderneming Smeets heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat het geschil aanhangig is gemaakt bij de uitvaartondernemer dient het geschil schriftelijk bij de Behandelingscommissie aanhangig te worden gemaakt.

**Artikel 12.5.:** De Behandelingscommissie doet uitspraak overeenkomstig het Reglement van de Requiem Geschillen Regeling. Het Reglement is opvraagbaar bij de Rechtbank Haarlem of bij de ondernemer. De beslissing van de Behandelingscommissie heeft het karakter van een, voor beide partijen, bindend advies. Op de uitspraak van de Behandelingscommissie is geen uitspraak mogelijk.

**Artikel 12.6.:** Voor de behandeling van een klacht wordt, door de Requiem Geschillen Regeling, bij de klager een vastrecht van € 125,00 in rekening gebracht.