

# Algemene Voorwaarden van Consolare

## Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

*a. Opdrachtformulier:*

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 Consolare worden geleverd.

*b. Opdrachtgever:*

de natuurlijke of rechtspersoon met wie Consolare een Overeenkomst sluit.

*c. Overeenkomst:*

de tussen de Opdrachtgever en Consolare tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartverzorging.

*d. Toeleverancier:*

de partij die aan Consolare zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

*e. Consolare:*

de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.

*f. Uitvaartverzorging:*

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

*g. Voorschotten:*

voorschotten die door Consolare ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

## Artikel 2 – Algemeen

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

2.2 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Consolare zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

2.3 Consolare dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de Algemene Voorwaarden aan de Opdrachtgever ter hand te stellen op een zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van - latere - kennisneming.

## Artikel 3 – Verstrekking gegevens en opdrachtformulier

3.1 Consolare maakt - indien mogelijk - gebruik van een opdrachtformulier welk formulier door de Opdrachtgever en Consolare dient te worden ondertekend. De Opdrachtgever is gehouden en staat er voor in dat het opdrachtformulier juist en volledig wordt ingevuld.

3.2 De Opdrachtgever dient Consolare 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.

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

## Artikel 4 – Prijzen en pro-memorie posten

4.1 De overeengekomen prijzen zijn bruto prijzen inclusief BTW.

4.2 De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door Consolare op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld op het opdrachtformulier.

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

4.4 Consolare zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.

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

## Artikel 5 – Aangifte en akte van overlijden

5.1 De aangifte van het overlijden zal bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door Consolare worden gedaan op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.

5.2 Zodra de Opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze Consolare daarover onverwijld in te lichten.

5.3 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal Consolare bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan Consolare 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 – Tijdstip van levering

6.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en Consolare.

6.2 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

7.1 Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, gedachtenisprentjes 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.

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

7.3 Consolare kan indien sprake dient te zijn van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en 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 aan Uitvaartverzorger toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is Consolare niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.

7.4 Consolare 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 Consolare dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen.

7.5 Indien Consolare heeft voldaan aan de hiervoor in lid 4 bepaalde zijn de gevolgen van te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 8 – Verzekeringen**

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

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

8.3 Consolare staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

#### **Artikel 9 – Betaling**

9.1 Indien Consolare in het kader van de Overeenkomst aan derden Voorschotten dient te betalen, zal de Opdrachtgever deze op eerste verzoek aan Consolare voldoen.

9.2 De Opdrachtgever zal de uitvaartnota van Consolare betalen binnen dertig dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.

9.3 Bij contante betaling wordt door Consolare een bewijs van betaling verstrekt.

9.4 De betalingstermijn geldt als fatale termijn. Consolare 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.

9.5 Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel is Consolare 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 bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 25,00.

#### **Artikel 10 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring**

10.1 Consolare zal bij zijn werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen.

10.2 Consolare is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn.

10.3 Consolare 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.

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

10.5 Consolare kan onverminderd het bepaalde in 10.2, 10.3 en 10.4 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van Consolare. Indien Consolare aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen Consolare verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.

#### **Artikel 11 – Klachten**

11.1 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 Consolare ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

11.2 Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Consolare ingediend worden.

11.3 Consolare 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 ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat Consolare Opdrachtgever hierop heeft gewezen.

#### **Artikel 13 – Uitvoering**

Consolare is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

#### **Artikel 14 – Toepasselijk recht**

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.