



## **Algemene leveringsvoorwaarden van *In Liefde Loslaten***

### **Voor levering van diensten ten behoeve van stervensbegeleiding, uitvaartbegeleiding en rouwbegeleiding.**

#### **ALGEMEEN**

##### Artikel 1.

*In liefde loslaten*: De onderneming, gevestigd te Deventer; ingeschreven onder nummer KvK 58400931.

*De overeenkomst*: De tussen de opdrachtgever en In liefde loslaten tot stand gekomen schriftelijke of mondelinge overeenkomst tot aanneming van werk.

*De opdrachtgever*: De natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een stervensbegeleiding, uitvaartverzorging of rouwbegeleiding schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.

*De toeleverancier*: De leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

*Voorschotten*: Bedragen die door In liefde loslaten ten behoeve van de opdrachtgever aan derden, waaronder instellingen van gezondheidszorg, zijn betaald.

*Pro-memorieposten*: Bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.

*Prijzen*: Zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W. tenzij anders vermeld.

*Termijnen*: Fatale termijnen; dat wil zeggen, na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2.1. In liefde loslaten dient bij het uitvoeren van een overeenkomst de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.

Artikel 2.2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde opdracht optreedt.

Artikel 2.3. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van de overeenkomst is daarvoor voldoende.

Artikel 2.4. 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, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

#### **DE OPDRACHT**

Artikel 3.1. De te ondertekenen opdrachtbevestiging zal tenminste bevatten:

- naam en adresgegevens;
- een omschrijving van de opdracht/overeenkomst;
- indien een uitvaart wordt verzorgd: relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
- de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen;
- een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen; voor zover deze dienstverlening en leveringen niet op basis van een uitvaartpakket worden verricht/geleverd;

Artikel 3.2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal In liefde loslaten geen of een richtprijs aangeven met vermelding 'pro-memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.



In liefde loslaten is gehouden desgewenst zo mogelijk binnen 24 uur 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 direct 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.

Artikel 3.3. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 6.2. alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

Artikel 4. Opdrachtgever is gehouden de door *In liefde loslaten* en/of De Weerd Uitvaartverzorging bv betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het de opdracht, op eerste verzoek aan *In liefde loslaten* en/of De Weerd Uitvaartverzorging bv te voldoen.

#### **PERSONALIA**

Artikel 5. De op het aannameformulier vermelde personalia van de overledene worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door *In liefde loslaten* tenzij anders is overeengekomen.

#### **TIJDSTIP**

Artikel 6.1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en *In liefde loslaten*. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium en/of andere daarmee te vergelijken instanties (bijvoorbeeld kerk of mortuarium).

Artikel 6.2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het aannameformulier mits met instemming van de opdrachtgever, *In liefde loslaten* en samenwerkingspartners voornoemd.

Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen afspraak kan kosteloos plaatsvinden binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak. Indien binnen 24 uur een afspraak wordt afgezegd is *In liefde loslaten* gerechtigd (een deel) van de kosten voor het gesprek in rekening te brengen.

#### **LEVERING**

Artikel 7.1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren en goed te keuren.

Artikel 7.2. Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door *In liefde loslaten* verzorgd tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7.3. *In liefde loslaten* is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.

Artikel 7.5. *In liefde loslaten* is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gerede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is *In liefde loslaten* niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of te late postbezorging. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen zal *In liefde loslaten* dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.



## VERZEKERINGEN

Artikel 8.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenuen zijn ter hand stellen van *In liefde loslaten*, die zorg draagt voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Hij is verplicht de polissen binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappijen.

Artikel 8.2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde *In liefde loslaten* machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

Artikel 8.3. Op het bewijs van afgifte c.q. een ter hand te stellen kopie van de brief van verzending van de polissen zal tenminste vermeld staan: De naam van de maatschappij, het polisnummer en het nominaal verzekerde bedrag c.q. vermelding van het soort verzekerde pakket. *In liefde loslaten* is echter nimmer aansprakelijk voor de vaststelling of weigering van de uitkering door de desbetreffende verzekeringsmaatschappij of uitvaartvereniging.

## BETALING

Artikel 9.1. De opdrachtgever betaalt de, op basis van het aannameformulier en eventueel later gewijzigde, gespecificeerde nota binnen 30 dagen na ontvangst.

Artikel 9.2. 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.

Artikel 9.3. *In liefde loslaten* 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 dertig dagen als bedoeld in artikel 9.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

Artikel 9.4. Aan de opdrachtgever die -na gesommeerd te zijn- in gebreke blijft te betalen worden de daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

## GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 10.1. *In liefde loslaten* staat in voor de juiste uitvoering, overeenkomstig de opdracht. Voorgaande is ook van toepassing indien *In liefde loslaten* al dan niet op verzoek van de opdrachtgever of om welke reden ook, de verzorging van de opdracht uitbesteedt aan een derde, tenzij deze garantie vooraf uitgesloten is.

Artikel 10.2. Klachten over de uitgevoerde opdracht, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij *In liefde loslaten* ingediend te worden.

Artikel 10.3. Klachten over de nota dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij *In liefde loslaten* ingediend te worden.

Artikel 10.4. *In liefde loslaten* zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.



Artikel 10.5. *In liefde loslaten* zal met de grootst mogelijke zorgvuldigheid omgaan met persoonlijke bezittingen (waaronder kleding en sieraden) van overledenen zo die hem ter hand worden gesteld en deze zo spoedig mogelijk overdragen aan de opdrachtgever. Niettemin is elke aansprakelijkheid van *In liefde loslaten* met betrekking tot deze persoonlijke bezittingen op voorhand uitgesloten, tenzij deze aansprakelijkheid schriftelijk met de opdrachtgever is overeengekomen in een daarvoor afzonderlijk op te stellen verklaring. Een aantekening op het aannameformulier is daarvoor niet voldoende.

Artikel 10.6. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van *In liefde loslaten* indien deze haar of haar toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen haar niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor haar rekening dienen te komen.

*Deventer, januari 2019*