# Algemene voorwaarden

Een activiteit van FC Ename BV



**Algemene voorwaarden van uitvaartverzorging door FC Ename BV, handelend onder de naam Uitvaart Nederland (hierna te noemen: Uitvaart Nederland).**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de "Voorlopige kostenopgave" en "Opdracht tot uitvoering van de uitvaart" alsmede de in het formulier "Verloop van de uitvaart" opgenomen afspraken, samen genoemd Opdrachtbevestiging, alsmede alle overeenkomsten (zowel schriftelijk als mondeling) tussen Uitvaart Nederland en de opdrachtgever met betrekking tot de uitvaartverzorging, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De overeenkomst is voor wat betreft de datum, het uur en de plaats van de uitvaart gemaakt onder het voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats of het betrokken crematorium. Wijziging van datum, uur en plaats van een uitvaart kan slechts geschieden in overleg met en na akkoordbevinding van de opdrachtgever, Uitvaart Nederland en de beheerder van de begraafplaats of het crematorium.
3. Het in de voorlopige kostenopgave en opdracht tot uitvoering genoemde basistarief van een begrafenis of crematie omvat:
   a. De bespreking en organisatie van de uitvaart;
   b. Het verzorgen van de voor de uitvaart benodigde formaliteiten en de algehele leiding van de uitvaart;
   c. De laatste verzorging van de overledene, alsmede het in de kist leggen van de overledene;
   d. Het overbrengen van de overledene van de gemelde locatie naar het uitvaartcentrum van Uitvaart Nederland, binnen een afstand van 25 km;
   e. Voorts: personeelskosten voor het verzorgen van de begrafenis of crematie;
   f. Voor alle dienstverlening geldt uitvoering in normale werktijd (maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 18:00 uur), met uitzondering van nationale feestdagen, voor dienstverlening daarbuiten worden meerkosten in rekening gebracht.
4. Het basistarief en alle overige leveringen en/of diensten worden afzonderlijk in rekening gebracht. De samenstelling van een natura-uitvaartverzekeringspakket kan afwijken van het genoemde in artikel 3.
5. Bij aanvaarding van de opdracht worden de bedragen van meer leveringen en/of diensten, alsmede verschotten (waaronder begraaf- c.q. crematierechten) door Uitvaart Nederland zo nauwkeurig mogelijk aan de opdrachtgever opgegeven. Uitvaart Nederland behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor - en opdrachtgever gaat hiermee akkoord - om de verschotten welke op het moment van aanvaarden van de opdracht nog niet exact waren te voorzien aan de opdrachtgever in rekening te brengen (zoals bijvoorbeeld rouwadvertenties, koffie na de uitvaart, aankoopkosten van een eigen graf etc.). Tevens zal een door de begraafplaats,of het crematorium opgelegde boete, of financiële sanctie, naar aanleiding van het overschrijden van de voor het gebruik van aula en condoleanceruimte gereserveerde tijd (meestal drie kwartier), in rekening worden gebracht.
6. Rouwbrieven worden door Uitvaart Nederland geleverd conform de door de opdrachtgever opgegeven tekst. Rouwadvertenties worden volgens de door de opdrachtgever tijdig opgegeven tekst schriftelijk doorgegeven aan de krant(en). Uitvaart Nederland kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor door fouten van derden onjuist geplaatste advertenties, evenmin voor fouten in advertenties, die door toedoen van de opdrachtgever, telefonisch moesten worden opgegeven aan de krant(en). De opdrachtgever vrijwaart Uitvaart Nederland voor aanspraken van derden in verband met de inhoud van de door de opdrachtgever opgegeven teksten, ontwerpen en/of afbeeldingen ten behoeve van rouwbrieven en rouwadvertenties.
7. De opdrachtgever erkent de noodzaak dat de uitvaart op korte termijn moet plaatsvinden en dat Uitvaart Nederland hiervoor een tijdvak reserveert bij de begraafplaats of het crematorium. De opdrachtgever kan de overeenkomst daarom niet ontbinden. Het herroepingsrecht van consumenten is niet van toepassing.

**FC Ename BV, adm. kantoor**
Telefoon: 0297-389650
Postbus 322
3640 AH Mijdrecht
E-mail: factuur@ename.nl
www.ename.nl

**Hoofdkantoor:**
Uitvaartcentrum Zuid
Fred. Roeskestraat 91
1076 EC Amsterdam
Telefoon: 020-6460606

BTW-nummer: NL003537468B01
KvK: 33143923
IBAN: NL74 ABNA 0435 9430 30
T.n.v. ENAME
BIC: ABNANL2A

8. Het juiste aantal rouwvolgauto's voor de uitvaart behoort uiterlijk de dag voor de uitvaart (vóór 12.00 uur) definitief bekend te zijn bij Uitvaart Nederland. Bij annuleringen na dit tijdstip dient de opdrachtgever 50% van de kosten van de geannuleerde dienst te vergoeden.
9. Uitvaart Nederland zal de eventuele polis(sen) van levens- c.q. uitvaartverzekering(en) van de overledene, ontvangen van de opdrachtgever, uiterlijk binnen één week, na deze polis(sen) ontvangen te hebben, doorzenden aan de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en). Uitvaart Nederland heeft uitsluitend een inspanningsverbintenis voor het aanbieden van verzekeringen aan de verzekeringsmaatschappijen. Uitvaart Nederland staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappijen.
10. Betaling van de uitvaartkosten:
    a. De opdrachtgever dient het bedrag van de geschatte uitvaartkosten volgens de voorlopige kostenopgave en opdracht tot uitvoering uiterlijk de dag vóór de uitvaart aan Uitvaart Nederland te voldoen.
    b. Indien de opdrachtgever de onder punt 10.a. genoemde betaling niet tijdig heeft gedaan, is hij van rechtswege in verzuim. Bij niet tijdige betaling is Uitvaart Nederland bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst (gedeeltelijk) op te schorten totdat de opdrachtgever het verschuldigde heeft voldaan, dan wel de overeenkomst te ontbinden.
    c. Indien en voor zover de definitieve factuur met betrekking tot de kosten van de uitvaart hoger is dan het, op grond van de voorlopige kostenopgave en opdracht tot uitvoering, voorafgaand aan de uitvaart betaalde bedrag, zal het meerdere worden gefactureerd aan de opdrachtgever en zal de opdrachtgever de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum betalen, zonder aftrek of verrekening, en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van Uitvaart Nederland. Bij overschrijding van deze termijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is een vertragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke rente verschuldigd.
    d. Indien Uitvaart Nederland invorderingsmaatregelen treft tegen de opdrachtgever die in verzuim is, komen alle buitenrechtelijke kosten die verband houden met het innen van de vordering voor rekening van de opdrachtgever. De buitenrechtelijke kosten bedragen 20% van het openstaande saldo, met een minimum van €125,-, dan wel de werkelijke kosten, indien deze hoger zijn. Voor consumenten worden de buitenrechtelijke kosten conform het Besluit vergoeding voor buitenrechtelijke incassokosten berekend op basis van een percentage van de hoofdsom met een minimum van €40,-. Deze kosten zijn eerst verschuldigd nadat de consument na het intreden van het verzuim vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning, waarbij de consument is gewezen op de gevolgen van het uitblijven van betaling.
    e. Blijft betaling ook na voornoemde buitengerechtelijke incassohandelingen uit, zodat Uitvaart Nederland genoopt is een gerechtelijke procedure te starten, dan komen de toegewezen (proces)kosten voor rekening van de opdrachtgever.
    f. Diensten en leveringen van uitvaartverzorgers zijn grotendeels vrijgesteld van BTW. Diensten en/of leveringen die niet zijn vrijgesteld van BTW, zoals catering en rouwadvertenties zullen inclusief BTW worden doorbelast.
    g. De opdrachtgever kan zich ten aanzien van zijn verplichting tot betaling er niet op beroepen, dat hij slechts namens en voor rekening van het vermogen van de overledene en/of de erven van de overledene heeft gehandeld en om die reden niet zelf gehouden is tot nakoming van zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de overeenkomst tussen hem en Uitvaart Nederland.
11. Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving in Nederland.
12. Alle geschillen welke tussen de opdrachtgever en Uitvaart Nederland mochten rijzen zullen worden berecht door de bevoegde rechter in Nederland. De opdrachtgever kan er ook voor kiezen een geschil voor te leggen aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. De Ombudsman doet uitspraak op grond van het reglement van deze stichting. Dit reglement wordt op eerste verzoek aan de opdrachtgever toegezonden.