



ALGEMENE VOORWAARDEN

Dit zijn de algemene voorwaarden van **Cavalli Uitvaartbegeleiding**. Het adres van Cavalli Uitvaartbegeleiding is Soestdijkseweg Zuid 207, 3721 AC Bilthoven, met het KvK-nummer 64833690.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen via info@cavalli-uitvaartbegeleiding.nl, 030 - 2 270 740 of per post: Cavalli Uitvaartbegeleiding, Soestdijkseweg Zuid 207, 3721 AC Bilthoven.

Cavalli Uitvaartbegeleiding heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. U stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden op de opdracht van toepassing zal zijn.

1 Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de opdrachtbevestiging en de daaraan voorafgaande pre-contractuele verhouding.
- 1.2 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Cavalli Uitvaartbegeleiding zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.

2 Totstandkoming van de opdracht

- 2.1 Cavalli Uitvaartbegeleiding maakt gebruik van een opdrachtformulier, welke door de opdrachtgever en Cavalli Uitvaartbegeleiding dient te worden ondertekend. De opdrachtgever is gehouden en staat ervoor in dat het opdrachtformulier juist en volledig wordt ingevuld.
- 2.2 De opdrachtgever dient Cavalli Uitvaartbegeleiding tijdig alle voor de uitvaartbegeleiding 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.
- 2.3 In het opdrachtformulier worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de overeenkomst door Cavalli Uitvaartbegeleiding worden geleverd c.q. uitgevoerd.

3 Prijzen en nader te bepalen posten

- 3.1 De diensten van Cavalli uitvaartbegeleiding zijn vrijgesteld van BTW.
- 3.2 De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door Cavalli Uitvaartbegeleiding op basis van de overeenkomst worden geleverd worden, voor zover mogelijk, vermeld op de offerte.
- 3.3 Cavalli Uitvaartbegeleiding zal zo spoedig mogelijk de prijzen van haar toeleveranciers, middels een offerte aan de opdrachtgever doorgeven. De prijzen in de offerte zijn voorlopige kosten van producten en diensten die bij derden worden ingekocht en kunnen enigszins afwijken van de uiteindelijke factuur
- 3.4 De opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de offerte, de producten en diensten die bij derden worden ingekocht, in overleg met Cavalli Uitvaartbegeleiding te wijzigen, tenzij Cavalli Uitvaartbegeleiding in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen de prijzen voor betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.
- 3.5 De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend.
- 3.6 Cavalli Uitvaartbegeleiding zal een kopie van de nota's van de toeleveranciers verstrekken.

4 Aangifte en akte van overlijden

- 4.1 De aangifte van het overlijden kan, bij de ambtenaar van de burgerlijke stand, door Cavalli Uitvaartbegeleiding worden gedaan op basis van de door de opdrachtgever verstrekte gegevens.
- 4.2 Zodra de opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze Cavalli Uitvaartbegeleiding er over onverwijld in te lichten.
- 4.3 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal Cavalli Uitvaartbegeleiding bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan Cavalli Uitvaartbegeleiding worden toegerekend, dan is Cavalli uitvaartbegeleiding voor betaling van de kosten van wijziging van de kosten aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever.

5 Datum en tijdstip van uitvaart

- 5.1 De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de locatie van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en/of het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden met instemming van beide partijen en de voornoemde beheerder, waarvan de financiële gevolgen zijn voor de opdrachtgever.
- 5.2 Cavalli Uitvaartbegeleiding is niet aansprakelijk voor de kosten die voortvloeien uit niet geplande en uitlooptijden bij de uitvaart.
- 5.3 Vooraankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden, dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk en/of via e-mail aan te leveren en/of goed te keuren.
- 5.4 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Cavalli Uitvaartbegeleiding voor rekening van de opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.5 Cavalli Uitvaartbegeleiding is, in geval van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties, slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk, indien en voor zover de noodzaak van rectificatie daarbij aan uitvaartbegeleider toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de opdrachtgever en is Cavalli Uitvaartbegeleiding niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
- 5.6 Cavalli Uitvaartbegeleiding zal zich inspannen, indien en voor zover overeengekomen, aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te (laten) bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen media, zal Cavalli Uitvaartbegeleiding dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.
- 5.7 Indien Cavalli Uitvaartbegeleiding heeft voldaan aan het hiervoor in lid 4 bepaalde, zijn de gevolgen van te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de opdrachtgever.

6 Verzekeringen

- 6.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen aan de Cavalli Uitvaartbegeleiding, die zorgdraagt voor een bewijs van ontvangst. Cavalli Uitvaartbegeleiding is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
- 6.2 Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan Cavalli Uitvaartbegeleiding worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.
- 6.3 Cavalli Uitvaartbegeleiding staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

7 Betaling

- 7.1 Indien Cavalli Uitvaartbegeleiding, in het kader van de overeenkomst, aan derden voorschotten dient te betalen, zal de opdrachtgever deze op eerste verzoek aan Cavalli Uitvaartbegeleiding voldoen.
- 7.2 De opdrachtgever zal de gespecificeerde factuur van Cavalli Uitvaartbegeleiding betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.
- 7.3 De betalingstermijn van 14 dagen geldt als fatale termijn. Bij uitblijven van betaling binnen deze termijn, wordt eenmaal een herinnering verzonden aan opdrachtgever met de sommatie binnen 8 dagen de vordering te voldoen.
- 7.4 Cavalli Uitvaartbegeleiding is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat de opdrachtgever met 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 in gebreke stelling is vereist.
- 7.5 Bij niet-betaling binnen de laatstgenoemde termijn in lid 4 van dit artikel, is Cavalli Uitvaartbegeleiding 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. Aan de opdrachtgever die in gebreke blijft te betalen, worden daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.
- 7.6 Indien de opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor geleverde zaken of diensten, en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

8 Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

- 8.1 Cavalli Uitvaartbegeleiding staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart, in overeenstemming met de opdracht.
- 8.2 Cavalli Uitvaartbegeleiding is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken die bij overdracht van de overledene aanwezig zijn.
- 8.3 Cavalli Uitvaartbegeleiding is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet-nakoming door de opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 2.1. De opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.
- 8.4 Indien Cavalli Uitvaartbegeleiding wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, waarvoor zij niet aansprakelijk is, zal de opdrachtgever Cavalli Uitvaartbegeleiding vrijwaren en schadeloos stellen.
- 8.5 Cavalli Uitvaartbegeleiding kan onverminderd het bepaalde in de artikelen 8.2 en 8.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van Cavalli Uitvaartbegeleiding. Indien Cavalli Uitvaartbegeleiding aansprakelijk kan worden gehouden voor schade, komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen Cavalli Uitvaartbegeleiding verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.

9 Klachten

- 9.1 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 schriftelijk worden ingediend bij Cavalli Uitvaartbegeleiding.
- 9.2 Klachten over de factuur moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij Cavalli Uitvaartbegeleiding worden ingediend.
- 9.3 Cavalli Uitvaartbegeleiding zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

- 9.4 Bij onjuiste of niet tijdige reclamering komen alle hieraan verbonden en door Cavalli Uitvaartbegeleiding gemaakte daadwerkelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever.
- 9.5 Indien de opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.

10 Opdrachtgever

- 10.1 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. De opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat Cavalli Uitvaartbegeleiding de opdrachtgever hierop heeft gewezen.

11 Uitvoering

- 11.1 Cavalli Uitvaartbegeleiding is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst. Voor diensten en/of producten rechtstreeks of door bemiddeling van Cavalli Uitvaartbegeleiding geleverd door derden, zijn voor wat betreft die diensten en/of producten de leveringsvoorwaarden van de betreffende derden van toepassing. De betreffende leveringsvoorwaarden worden op verzoek kosteloos aan de opdrachtgever verstrekt.
- 11.2 Cavalli Uitvaartbegeleiding treedt niet op als handelsagent en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade hoe ook genaamd en hoe ook veroorzaakt als gevolg van of gerelateerd aan de levering van de betreffende diensten en/of producten.

12 Geschillen en toepasselijk recht

- 12.1 Elk geschil tussen de opdrachtgever en Cavalli Uitvaartbegeleiding 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 Cavalli Uitvaartbegeleiding 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.
- 12.2 Een geschil kan door de Ombudsman slechts in behandeling worden genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan Cavalli Uitvaartbegeleiding overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan Cavalli Uitvaartbegeleiding is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is Cavalli Uitvaartbegeleiding aan deze keuze gehouden.
- 12.3 Wanneer Cavalli Uitvaartbegeleiding een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt zij de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. Cavalli Uitvaartbegeleiding kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de opdrachtgever niet binnen vijf 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 Cavalli Uitvaartbegeleiding het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.
- 12.4 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. De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.
- 12.5 Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter, dan wel de hierboven genoemde Ombudsman, is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 12.6 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.