

Algemene voorwaarde Lief Leven Afscheid Nemen

Artikel 1 – Definities en toepasselijkheid

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Uitvaartverzorger**

Lief Leven Afscheid Nemen, gevestigd te Ravenswaaij, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, die beroepsmatig uitvaartzorg verleent en bij de uitvoering van de opdracht zelfstandig werkt en waar nodig gebruikmaakt van toeleveranciers, freelancers en/of ingehuurde bedrijven.

2. **Opdrachtgever**

De natuurlijke persoon die als enige opdrachtgever Lief Leven Afscheid Nemen opdracht geeft tot het verzorgen en/of regelen van (onderdelen van) de uitvaart en daarmee verantwoordelijk is voor de nakoming van de overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen.

3. **Overledene**

De persoon op wiens overlijden de overeenkomst betrekking heeft.

4. **Overeenkomst / opdracht**

De overeenkomst tussen opdrachtgever en Lief Leven Afscheid Nemen waarbij de uitvaartverzorger zich verbindt tot het verzorgen en/of regelen van de uitvaart, dan wel onderdelen daarvan.

Hieronder vallen tevens mondelinge opdrachten en werkzaamheden die direct na een overlijdensmelding worden verricht, ook wanneer hierover op dat moment nog geen begroting of kostenoverzicht is besproken.

5. **Begroting**

Een door Lief Leven Afscheid Nemen opgesteld kostenoverzicht dat dient als richtlijn voor de uitvaartkosten en dat kan worden aangepast op basis van wensen, omstandigheden en daadwerkelijk gemaakte kosten.

6. **Toeleveranciers / derden**

Externe partijen die door Lief Leven Afscheid Nemen worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:

Algemene voorwaarde Lief Leven Afscheid Nemen

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle begrotingen, opdrachten en overeenkomsten tussen Lief Leven Afscheid Nemen en opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle werkzaamheden die door Lief Leven Afscheid Nemen worden verricht vóórdat een begroting is opgesteld, waaronder begrepen werkzaamheden die direct na een overlijdensmelding noodzakelijk zijn, zoals onder andere:
 - het overbrengen van de overledene,
 - de laatste verzorging,
 - het verzorgen van een kist of mand,
 - het regelen van een opbaarlocatie.
3. Door het verstrekken van een opdracht — mondeling of schriftelijk — verklaart opdrachtgever kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden en dus de bijbehorende kosten.
4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Lief Leven Afscheid Nemen en opdrachtgever komt tot stand op het moment dat opdrachtgever:
 - mondeling of schriftelijk opdracht geeft tot het verzorgen en/of regelen van (onderdelen van) de uitvaart, of
 - de uitvaartverzorger verzoekt om direct na een overlijdensmelding werkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn.
2. Een mondelinge opdracht is rechtsgeldig en bindend. Het ontbreken van een schriftelijke bevestiging of ondertekend document doet geen afbreuk aan de geldigheid van de overeenkomst.
3. Het verrichten van werkzaamheden door Lief Leven Afscheid Nemen — waaronder begrepen maar niet beperkt tot:
 - het overbrengen van de overledene,
 - het verzorgen van de overledene,
 - het regelen van een kist, mand of opbaarlocatie,
 - het inschakelen van toeleveranciers of derden,wordt beschouwd als aanvaarding van de opdracht door opdrachtgever.
4. De overeenkomst wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk vastgelegd in een opdrachtbevestiging en/of begroting, voor zover de omstandigheden dit toelaten.

Algemene voorwaarde Lief Leven Afscheid Nemen

Artikel 4 – Deelopdrachten

1. Het is mogelijk dat opdrachtgever slechts opdracht geeft voor specifieke onderdelen van de uitvaart, zoals begeleiding, verzorging, vervoer of coördinatie.
2. Ook bij een deelopdracht zijn deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.
3. Lief Leven Afscheid Nemen is gerechtigd om voor deelopdrachten een afzonderlijke begroting op te stellen of tarieven in rekening te brengen op basis van de verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

Artikel 5 – Verantwoordelijkheid opdrachtgever

1. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij/zij bevoegd is om de opdracht te verstrekken en verklaart dat er geen andere personen zijn die als opdrachtgever optreden.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en wensen.
3. Indien achteraf blijkt dat verstrekte informatie onjuist of onvolledig is, kunnen daaruit voortvloeiende kosten of aanpassingen aan opdrachtgever worden doorbelast.

Artikel 6 – Begroting

1. Lief Leven Afscheid Nemen stelt voor de uitvaart een begroting op, gebaseerd op de op dat moment bekende wensen, keuzes en omstandigheden.
2. De begroting dient als zorgvuldig opgesteld kostenoverzicht en richtlijn. Aan de begroting kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de uiteindelijke kosten.
3. De uiteindelijke kosten worden bepaald op basis van:
 - de daadwerkelijk verrichte werkzaamheden,
 - de daadwerkelijk gemaakte kosten, en
 - de kosten van ingeschakelde toeleveranciers, freelancers en ingehuurd bedrijven.
4. Indien de begroting vóór het overlijden is opgesteld, kan deze afwijken van de uiteindelijke kosten, onder andere als gevolg van:
 - prijswijzigingen bij toeleveranciers,
 - tijdsverloop,
 - gewijzigde wet- en regelgeving,
 - of gewijzigde wensen en omstandigheden.
5. Lief Leven Afscheid Nemen streeft ernaar de begroting zo nauwkeurig en actueel mogelijk te houden en zal opdrachtgever, waar mogelijk, informeren over wezenlijke wijzigingen.

Algemene voorwaarde Lief Leven Afscheid Nemen

Artikel 7 – Prijzen en kosten

1. Alle prijzen zijn gebaseerd op de tarieven die gelden op het moment van uitvoering van de werkzaamheden.
2. Kosten van toeleveranciers, freelancers en ingehuurde bedrijven worden doorbelast aan opdrachtgever, ook indien deze kosten hoger uitvallen dan aanvankelijk begroot.
3. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn of wenselijk worden gewijzigd, kunnen hier extra kosten uit voortvloeien.

Artikel 8 – Betaling

1. Voor de uitvoering van de uitvaart geldt dat 50% van de overeengekomen begroting uiterlijk 24 uur vóór de uitvaartdatum door opdrachtgever dient te zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Het resterende bedrag wordt enkele dagen na de uitvaart gefactureerd en dient binnen 7 dagen na ontvangst van de factuur volledig te zijn voldaan.
3. Indien opdrachtgever niet tijdig aan zijn/haar betalingsverplichtingen voldoet, is Lief Leven Afscheid Nemen gerechtigd om verdere werkzaamheden op te schorten.
4. Eventuele kosten die voortvloeien uit het inschakelen van derden blijven te allen tijde voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 9 – Opdracht vóór overlijden

1. Indien opdrachtgever vóór het overlijden opdracht geeft aan Lief Leven Afscheid Nemen om werkzaamheden te verrichten of voorbereidingen te treffen, worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van de op dat moment geldende tarieven en afspraken.
2. Indien het overlijden om welke reden dan ook niet plaatsvindt, blijft opdrachtgever betalingsplichtig voor:
 - ten minste 50% van het begeleidingstarief van (2450 euro) Lief Leven Afscheid Nemen en,
 - alle reeds gemaakte kosten en aangegane verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht. Zoals eventuele annuleringskosten.
3. Kosten die voortvloeien uit het reserveren of vastleggen van diensten of locaties bij derden — zoals onder andere een crematorium, begraafplaats, afscheidlocatie of andere toeleveranciers — worden doorbelast aan opdrachtgever voor het bedrag dat door deze derden in rekening wordt gebracht, ongeacht of deze kosten gedeeltelijk of volledig verschuldigd zijn.
4. Tevens worden alle reeds gemaakte kosten en verrichte werkzaamheden van toeleveranciers, freelancers en ingehuurde bedrijven volledig aan opdrachtgever doorbelast.
5. Het al dan niet doorgaan van de uitvaart ontslaat opdrachtgever niet van de verplichting tot betaling van de hierboven genoemde kosten.

Algemene voorwaarde Lief Leven Afscheid Nemen

Artikel 10 – Dienstverlening

1. Lief Leven Afscheid Nemen verzorgt de begeleiding van de uitvaart en treedt gedurende het gehele traject op met en als vast en eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever en nabestaanden.
2. De dienstverlening bestaat onder meer uit:
 - het voeren van gesprekken en het informeren over mogelijkheden en keuzes;
 - het meedenken en adviseren over de invulling van de uitvaart;
 - het coördineren en regelen van alle onderdelen van de uitvaart;
 - het bewaken van de conditie van de overledene;
 - het (waar gewenst) meehelpen bij de laatste verzorging van de overledene.
3. Lief Leven Afscheid Nemen is in beginsel aanwezig bij de uitvaart.
Indien aanwezigheid door ziekte of overmacht niet mogelijk is, is Lief Leven Afscheid Nemen gerechtigd om de begeleiding (gedeeltelijk of geheel) door een collega-uitvaartverzorgers te laten uitvoeren.
4. Alle afstemming met toeleveranciers, freelancers en ingehuurde bedrijven verloopt via Lief Leven Afscheid Nemen, tenzij anders overeengekomen.
5. De standaard dienstverlening omvat geen:
 - het spreken tijdens de uitvaart,
 - langdurige nazorg,
 - uitgebreide rituele begeleiding.

Artikel 11 – Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de uitvaart dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na de uitvaart, schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
2. Klachten worden zorgvuldig en in overleg met opdrachtgever behandeld. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 12 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid buiten de invloed van Lief Leven Afscheid Nemen, waaronder ziekte, calamiteiten, weersomstandigheden of het uitvallen van toeleveranciers.
2. In geval van overmacht is Lief Leven Afscheid Nemen gerechtigd de werkzaamheden aan te passen of (gedeeltelijk) door een collega te laten uitvoeren, zonder dat dit leidt tot aansprakelijkheid. Opdrachtgever heeft hier geen inspraak in.