

Dit zijn de algemene voorwaarden van Finesse Uitvaartbegeleiding (hierna: 'Finesse'), gevestigd aan de Schoresteynstraat 51, 4158 DD te Deil en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 68785747

#### **Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Finesse: Finesse Uitvaartbegeleiding (hierna: 'Finesse'), gevestigd aan de Schoresteynstraat 51, 4158 DD te Deil en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 68785747 en de partij met wie Opdrachtgever een Overeenkomst sluit voor de Uitvaartverzorging.
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Finesse een Overeenkomst sluit. Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever de contactpersoon voor Finesse.
- c. Overeenkomst: de tussen Opdrachtgever en Finesse tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartverzorging.
- d. Overmacht: hetgeen in de wet- en regelgeving en jurisprudentie hieronder wordt verstaan, alsook alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Finesse geen invloed kan uitoefenen doch waardoor Finesse niet in staat is haar verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van Finesse of van derden daaronder begrepen.
- e. Toeleverancier: de partij die aan Finesse zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- f. Uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een met Opdrachtgever overeengekomen adres.
- g. Voorschotten: voorschotten die door Finesse ten behoeve van Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

#### **Artikel 2 Algemeen**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst.
2. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Finesse zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
3. Finesse stelt deze algemene voorwaarden voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst aan Opdrachtgever fysiek of elektronisch ter beschikking. Dit gebeurt op een zodanige wijze dat de algemene voorwaarden door Opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming.

#### **Artikel 3 Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van Finesse zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
2. Finesse kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden ingeval Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dan wel redelijkerwijs had moeten begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Als de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) door Opdrachtgever afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is Finesse daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Finesse anders aangeeft.

#### **Artikel 4 Verstrekking gegevens en Overeenkomst**

1. Finesse sluit een overeenkomst met Opdrachtgever. Opdrachtgever is gehouden en staat ervoor in dat de Overeenkomst juist en volledig wordt ingevuld.
2. Opdrachtgever verstrekt Finesse tijdig alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en Opdrachtgever. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief

materiaal dan wel de aanwezigheid van een pacemaker of Implanteerbare Cardioverter Defibrillator (ICD), alsook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.

3. In de Overeenkomst worden zoveel als mogelijk de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door Finesse worden geleverd c.q. uitgevoerd. Zaken en/of diensten, die eerst na de ondertekening c.q. vastlegging in de Overeenkomst worden overeengekomen, worden zoveel als mogelijk door Finesse schriftelijk bevestigd.

#### **Artikel 5 Prijzen en pro-memorie posten**

1. De overeengekomen prijzen zijn brutoprijzen inclusief BTW.
2. De prijzen voor de zaken en/of diensten die door Finesse op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden - voor zover mogelijk - in de Overeenkomst vermeld.
3. Ingeval op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is/zijn, neemt Finesse daarvoor een pro-memorie post op.
4. Finesse geeft zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever heeft het recht, direct na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met Finesse wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij Finesse in verband met de tijdige nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of is verschuldigd.

#### **Artikel 6 Aangifte en akte van overlijden**

1. Tenzij anders is overeengekomen, zal de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door Finesse worden gedaan op basis van de door Opdrachtgever verstrekte gegevens.
2. Zodra Opdrachtgever weet dat in de akte van overlijden een onjuistheid zit, licht Opdrachtgever Finesse daarover direct in.
3. Ingeval sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal Finesse bevorderen dat de onjuistheid wordt gecorrigeerd. Ligt de oorzaak van de onjuiste vermelding aan de zijde van Finesse, dan betaalt Finesse de kosten van correctie van de akte. In alle andere gevallen komen de kosten van correctie voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 7 Tijdstip van levering**

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen, tijdstippen en locaties als overeengekomen tussen Opdrachtgever en Finesse.
2. De dag, het tijdstip en de locatie van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium.

#### **Artikel 8 Drukwerken**

1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient Opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail) aan te leveren of, als de tekst door Finesse is opgesteld, goed te keuren.
2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Finesse voor rekening van Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
3. Ingeval drukwerk en/of advertenties gecorrigeerd dient te worden, kan Finesse slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk zijn, ingeval en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door Opdrachtgever schriftelijk verstrekte of goedgekeurde tekst én de oorzaak van deze afwijking aan de zijde van Finesse ligt. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtgever en is Finesse niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
4. Finesse spant zich in aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. Finesse staat niet

in en is niet aansprakelijk voor tijdige bezorging bij geadresseerde(n) en daadwerkelijke plaatsing in de gekozen media.

5. Ingeval Finesse heeft voldaan aan haar inspanningsverplichtingen, zoals vermeld in lid 4 van dit artikel, zijn de gevolgen voor te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van Opdrachtgever.

#### Artikel 9 Verzekeringen

1. Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te onttelen zijn, ter hand stellen aan Finesse. Finesse is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van eenentwintig (21) dagen op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
2. Ingeval uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan Finesse worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de kosten van de zaken en/of diensten van de uitvaart. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde van de verzekeringspolis uitbetaald.
3. Finesse staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever jegens Finesse niet op.

#### Artikel 10 Betaling

1. Ingeval Finesse in het kader van de Overeenkomst aan derden dient te betalen, zal Opdrachtgever de daarmee gemoeide bedragen op eerste verzoek en binnen de gestelde termijn aan Finesse voldoen.
2. Opdrachtgever zal de uitvaartnota van Finesse betalen binnen veertien (14) dagen na ontvangst en is in verzuim ingeval betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.
3. Finesse heeft het recht om een voorschot (aanbetaling), maximaal ter grootte van vijftig procent (50%) van de (begrote) uitvaartkosten. Dit voorschot dient binnen vierentwintig (24) uur na het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtgever te zijn voldaan. Het betaalde voorschot wordt verrekend met de definitieve uitvaartnota. Zolang Opdrachtgever het bedongen voorschot niet aan Finesse heeft voldaan, heeft Finesse het recht haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten.
4. Bij contante betaling wordt door Finesse een bewijs van betaling verstrekt.
5. De betalingstermijn geldt als fatale termijn behoudens het gestelde in lid 2 van dit artikel voor zover Opdrachtgever een natuurlijke persoon is. Finesse heeft het recht over een vordering die niet tijdig is voldaan rente in rekening te brengen vanaf de dag volgende op die waarop de betalingstermijn verstrijkt. De verschuldigde rente bedraagt één procent (1%) per kalendermaand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele kalendermaand wordt berekend.
6. Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel heeft Finesse het recht alle (buiten)gerechtelijke kosten, voor zover de wet toestaat, in rekening te brengen. De buitengerechtelijke kosten worden conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (Wet BIK) in rekening gebracht, dan wel conform de op het moment van sluiten van de Overeenkomst geldende wetgeving.
7. De in de leden 5 en 6 van dit artikel bedoelde rente en kosten zijn pas verschuldigd ingeval Opdrachtgever een natuurlijke persoon is én door Finesse schriftelijk is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien (14) dagen, aanvangende de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling.
8. Ingeval Opdrachtgever een rechtspersoon is, dan zijn de in de leden 5 en 6 van dit artikel bedoelde rente en kosten verschuldigd vanaf het moment dat de betalingstermijn van de door Finesse verstuurd nota is verstreken.
9. Finesse heeft het recht om met betrekking tot Opdrachtgever een kredietcheck te (laten) doen. Ook heeft Finesse het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.

#### Artikel 11 Garantie, aansprakelijkheid, vrijwaring

1. Finesse neemt bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.
2. Finesse is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken die bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn, zulks inclusief zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.
3. Finesse is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 4.2. Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.
4. Opdrachtgever vrijwaart Finesse tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor Finesse niet aansprakelijk is.
5. Finesse kan, onverminderd het bepaalde in leden 2 en 3 van dit artikel, slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld (dat wil zeggen: opzet of bewuste roekeloosheid) van Finesse (directe schade). Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele c.q. immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Ingeval Finesse aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen Finesse is verzekerd, in welk geval de schadevergoedingsplicht is beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan Finesse uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van Finesse beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door Opdrachtgever aan Finesse uit hoofde van de Overeenkomst betaald dient te worden.
6. Van de in lid 5 van dit artikel bedoelde schuld is bij schade ten gevolge van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de Overeenkomst geen sprake als de vertraging of het oponthoud het gevolg is van de opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 10 lid 3.

#### Artikel 12 Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, waaraan Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door Opdrachtgever of diens gemachtigde binnen eenentwintig (21) dagen na de datum van de uitvaart bij Finesse worden ingediend. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben dat Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.
2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Finesse worden ingediend.
3. Finesse zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht trachten met Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

#### Artikel 13 Aansprakelijkheid Opdrachtgever en zekerheid

1. Ongeacht of Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit Opdrachtgever de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening. Opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat Finesse Opdrachtgever hierop heeft gewezen.
2. Ingeval Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat met betrekking tot zijn/haar eigen uitvaart, maar ook in andere gevallen, heeft Finesse het recht te bedingen dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, bijvoorbeeld door een (aanvullend) voorschot overeen te komen, zoals bedoeld in artikel 10 lid 3, of door een derde als hoofdelijk medeschuldenaar c.q. als mede-opdrachtgever te verbinden aan de Overeenkomst.

#### Artikel 14 Overmacht

1. Finesse is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever ingeval zij daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

2. Finesse heeft ook het recht zich op Overmacht te beroepen ingeval de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Finesse haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Finesse kan gedurende de periode dat de Overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Als deze periode langer duurt dan twee (2) maanden, dan heeft ieder der partijen het recht de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zoveel Finesse ten tijde van het intreden van Overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, heeft Finesse het recht om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### Artikel 15 Uitvoering

1. Finesse mag derden inschakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

#### Artikel 16 Persoonsgegevens en privacy

1. Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens, dan wel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacy-wetgeving. Opdrachtgever geeft voor de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst zijn ondubbelzinnige toestemming aan Finesse. De gegevensverwerking is voorts noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst door Finesse en (deels) teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting van Finesse.
2. Ingeval door Finesse, uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij de Wet bescherming persoonsgegevens, dan wel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving, in acht genomen. De geluids- en/of beeldrager met de opnames wordt door Finesse uitsluitend verstrekt aan Opdrachtgever. Na overdracht vernietigt Finesse direct de gemaakte opnames. Opdrachtgever mag de opnames alleen verstrekken aan personen uit de beperkte familie-, vrienden- en kennissenkring van de overledene. Finesse geeft in de ruimte(s) waar de opnames gemaakt worden duidelijk aan dat dit gebeurt. De in artikel 10.4 opgenomen vrijwaringsbepaling is op het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.
3. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel geldt in gelijke zin voor opnames die in opdracht van Opdrachtgever worden gemaakt ten behoeve van het online, via het Internet, live kunnen volgen van de uitvaartplechtigheid ('livestreaming'). Opdrachtgever bepaalt welke personen, uitsluitend behorende tot de hiervoor genoemde beperkte kring van de overledene, een inlogcode krijgen om de uitvaart online bij te kunnen wonen. Finesse zorgt voor een goede beveiliging van de website, zodat die enkel toegankelijk is voor de hiervoor bedoelde 'online-genodigden' en alleen Opdrachtgever de opname kan downloaden. Finesse vernietigt de opnames direct nadat de livestream niet meer openstaat voor de genodigden en in ieder geval binnen één (1) maand na de uitvaartplechtigheid.

#### Artikel 17 Geschillen en garantieregeling

1. Elk geschil tussen Opdrachtgever en Finesse betreffende de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één van hen als zodanig benoemd, zal zowel door Opdrachtgever als Finesse kunnen worden voorgelegd aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. Het adres van de Ombudsman zal op eerste verzoek aan Opdrachtgever worden verstrekt.
2. Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, als Opdrachtgever zijn klacht eerst aan Finesse overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk dertien (13) weken nadat de klacht aan Finesse is voorgelegd

en deze niet is opgelost, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.

3. Wanneer Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is Finesse aan deze keuze gehouden.
4. Wanneer Finesse een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt zij Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. Finesse kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegd rechter als Opdrachtgever niet binnen vijf (5) weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Ombudsman. Ingeval Opdrachtgever niet instemt of niet tijdig reageert, kan Finesse het geschil voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.
5. De Ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement van deze stichting wordt op eerste verzoek aan Opdrachtgever toegezonden.
6. De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.
7. Bij toewijzing van een geldelijke vergoeding aan Opdrachtgever garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste € 5.000,00 (vijfduizend Euro).
8. Uitsluitend de bevoegd Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
9. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.