

Algemene voorwaarden Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die tussen Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding, gevestigd te Leek, KvKnr. 62944347, en de opdrachtgever wordt gesloten betreffende de verzorging van een uitvaart. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook indien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 1: Definities.

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtformulier voor aanneming van uitvaarten, ook wel te noemen aannemeformulier: Het te hanteren formulier waarin de inhoud van de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst is vastgelegd en waarin de zaken en/of diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de overeenkomst door de toeleveranciers worden geleverd.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding een overeenkomst sluit.
3. Overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding tot stand gekomen overeenkomst betreffende een uitvaartverzorging.
4. Toeleverancier: de partij die zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
5. Opdrachtnemer: Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding met wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit.
6. Uitvaartverzorging en/of uitvaartbegeleiding: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart in de ruimste zin van het woord.
7. Voorschotten: voorschotten die door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding ten behoeve van de opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van de nakoming van de overeenkomst.
8. Kostenbegroting: Het te hanteren formulier waarin de kosten gespecificeerd zijn van de zaken en diensten die in het kader van de overeenkomst worden geleverd.

Artikel 2: Algemeen.

1. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.
2. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding dient voor of bij de totstandkoming van de overeenkomst de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever digitaal (te weten op de website www.alinedegraafuitvaartzorg.nl) ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming.
3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de overeenkomst en de daaraan voorafgaande pre-contractuele verhouding. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaald volledig van toepassing.
4. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden of indien zich tussen de partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

Artikel 3: Verstrekking gegevens en opdrachtbevestiging.

1. De opdracht wordt schriftelijk gesloten. Dagtekening en ondertekening door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding en opdrachtgever van de opdrachtbevestiging is daarvoor voldoende. De opdrachtgever is gehouden en staat ervoor dat de gegevens in de opdrachtbevestiging juist en volledig zijn.
2. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:
 - a. alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.
 - b. de verklaring dat de opdrachtgever kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding.
3. De opdrachtgever is gehouden Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding tijdig alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen/aandoeningen van de overledene die van invloed kunnen zijn op de lijkbezorging.
4. In de opdrachtbevestiging worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de overeenkomst door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding worden geleverd c.q. uitgevoerd.
5. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding kan niet aan haar/zijn geoffreerde zaken en/of diensten worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. De door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding te leveren zaken en diensten voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op dat moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden. Hiervoor stelt Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding een uitgebreid dossier samen. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
7. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever of van de bevoegde instanties etcetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijke overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd.
8. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen.
9. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van de wijziging van de overeenkomst.
10. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zal, in het kader van de door haar te voeren uitvaartadministratie, zorgvuldig omgaan met de persoonlijke gegevens van de overledene(n) en opdrachtgever. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zal geen persoonlijke gegevens aan derden verstrekken, anders dan zij in het kader van de uitvaart en/of de wet verplicht is.

Artikel 4: Prijzen en pre-memorie posten.

1. De prijzen voor de zaken en/of diensten welke Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding op basis van de overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeldt op de kostenbegroting.
2. De vastgestelde prijzen, uitgezonderd de pre-memorie posten, kunnen niet worden gewijzigd tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op door de opdrachtgever onjuist verstrekte gegevens.
3. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding maakt een kostenbegroting. In de kostenbegroting staan, voor zover mogelijk, de kosten gespecificeerd van de zaken en diensten die in het kader van de overeenkomst door de toeleveranciers aan en voor rekening en risico van de opdrachtgever door tussenkomst van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding worden geleverd.
4. Aline de Graaf uitvaartzorg en -begeleiding hanteert een vast aannametarief (of uurtarief op verzoek van de opdrachtgever) voor de dienstverlening betreffende de uitvaartzorg. In de kostenbegroting wordt hiervoor een stelpost opgenomen.
5. Indien op het moment van het sluiten van de overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken, goederen en/of diensten nog niet bekend is, zal Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding een pre-memorie post opnemen. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.
6. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zal zo spoedig mogelijk de werkelijke prijzen van de pre-memorie posten doorgeven aan de opdrachtgever. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de prijsopgave niet onverwijld heeft gewijzigd, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen.
7. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zal op aanvraag een kopie van de nota's van toeleveranciers verstrekken bij de factuur.

Artikel 5: Tarieven.

1. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding hanteert vastgestelde tarieven van zaken, goederen en diensten, welke tarieven geregeld worden bijgesteld conform marktontwikkelingen.
2. Indien er een offerte gemaakt wordt naar aanleiding van een voorbespreking van een uitvaart, is deze 3 maanden geldig na dagtekening.

Artikel 6: Aangifte en akte van overlijden.

1. De vermelde personalia van de overledene worden in overeenstemming met de opdrachtgever gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. De aangifte van overlijden wordt gedaan door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding, tenzij anders is overeengekomen.
2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dan deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding worden verstrekt.
3. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden dient deze Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding daaromtrent onverwijld te verwittigen.
4. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding erop toezien, dat de wijziging plaatsvindt. De kosten van de wijziging komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij een derde aansprakelijk is. Indien de onjuiste vermelding aan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding kan worden toegerekend, dan is zij voor betaling van de kosten van de wijziging van de akte aansprakelijk.

Artikel 7: Tijdstip van levering.

1. De levering van de zaken en/of diensten vinden plaats op dagen en tijdstippen zoals overeengekomen tussen de opdrachtgever en Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding
2. De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium.
3. Wijziging van de uitvoering van de overeenkomst kan slechts in onderling overleg tussen opdrachtgever en Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding plaatsvinden en nadat hiermee schriftelijk is ingestemd door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding en opdrachtgever.
4. Wijzigingen kunnen niet later plaatsvinden dan uiterlijk 72 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. Wijziging van het tijdstip van de uitvaart kan enkel plaatsvinden met instemming van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding alsmede de beheerder van de begraafplaats en/of crematorium.
5. De kosten in verband met de wijziging van de overeenkomst, de wijziging van het overeengekomen tijdstip van de uitvaart en het meerwerk komen volledig voor rekening van opdrachtgever.
6. Wijzigingen in het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk de dag voorafgaand aan de dag van de uitvaart voor 12.00uur kenbaar gemaakt te worden aan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding. De overeengekomen prijs zal in overeenstemming met deze wijziging worden aangepast.
7. Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 7.1 genoemde tijdstip, is de opdrachtgever gehouden aan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding een redelijke vergoeding te betalen voor de door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding gemaakte kosten.
8. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de overeenkomst zijn uitsluitend voor rekening van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs kunnen worden toegerekend. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het rechtstreeks geldende opvatting voor zijn rekening dienen te komen.
9. Wijzigingen in het opdrachtformulier worden schriftelijk bevestigd door middel van een e-mail aan de opdrachtgever.

Artikel 8: Tussentijdse opzegging.

1. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding, zal Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding in overleg met de opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van de overeenkomst aan een derde. Dit tenzij de opzegging aan opdrachtgever toerekenbaar is. Als de overdracht voor Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding extra kosten met zich meebrengt, worden deze voor zoverre aan opdrachtgever in rekening gebracht als deze redelijkerwijs toerekenbaar is. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zal opdrachtgever zoveel als mogelijk vooraf inlichten ter zake van de omvang van deze kosten. opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding genoemde termijn te voldoen, tenzij Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding anders aangeeft.
2. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken (uitgezonderd overlijden), staat het Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding op opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
3. Indien opdrachtgever de overeenkomst wil teruggeven aan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding, worden in alle redelijkheid kosten berekend die Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding tot dan toe heeft moeten maken en administratiekosten berekend.

Artikel 9: Drukwerk

1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk, waaronder tevens wordt verstaan email, aan te leveren en goed te keuren. Eventueel fouten in tekst(en) komen voor risico en/of rekening van de opdrachtgever wanneer de opdrachtgever deze gegevens anders dan schriftelijk heeft doorgegeven. De proefdruk voor de rouwbrief en/of advertenties worden door de opdrachtgever ondertekend na goedkeuring voorafgaand aan drukken of plaatsing in de media.
2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
3. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding kan indien sprake dient te zijn van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk zijn, indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk verstrekte tekst en de noodzaak van rectificatie daarbij aan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van de opdrachtgever en is Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
4. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, dat de aankondigingen van het overlijden met de grootste spoed bij de opdrachtgever worden bezorgd. De opdrachtgever dient er zelf voor te zorgen dat de aankondigingen(en) van het overlijden tijdig worden afgegeven op een geschikte postkantoor.
5. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding is niet aansprakelijk voor een late postbezorging.
6. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, dat de advertentie met data de aankondiging van het overlijden met de grootste spoed bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige plaatsing in de gekozen bladen, zal Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

Artikel 10: Verzekeringen.

1. Opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn ter hand stellen van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding is verplicht binnen een termijn van één week het overlijden te melden en/of de polissen op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.
2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding worden gemachtigd, door ondertekening van een akte van cessie, de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota en een eventueel overschot uit te betalen aan de opdrachtgever/begunstigde of diens erfgenamen.
3. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding staat niet in en is niet aansprakelijk voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappijen.

Artikel 11: Betaling.

1. Indien Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding in het kader van de overeenkomst aan derden voorschotten dient te betalen, zal de opdrachtgever deze op eerste verzoek aan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding voldoen binnen 5 werkdagen.
2. De opdrachtgever zal de uitvaartnota van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding betalen binnen 14 dagen na ontvangst en is in gebreke indien de betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.
3. De betalingstermijn geldt als finale termijn, Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding 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 betalingstermijn en is gelijk aan 1,5% 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 ingebrekestelling is vereist. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
4. Aan de opdrachtgever die, in gebreke blijft te betalen, worden, na het verstrijken van de in de sommatie genoemde termijn, de in redelijkheid gemaakt incassokosten in rekening gebracht.
5. Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 2 en 3 van dit artikel komen alle kosten, zowel buiten rechtelijk als gerechtelijk, voor zover zulks niet is uitgesloten in artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek, voor rekening van de opdrachtgever. De buitenrechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is.

6. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding.
7. Bij contante betaling wordt door Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding een bewijs van betaling verstrekt.
8. Indien de opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor geleverde zaken en/of diensten en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 12: Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring.

1. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zal bij zijn werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen.
2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.
3. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in Artikel 3 lid 3 en 4. De opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.
4. Wanneer de opdrachtgever zelf producten/ artikelen/ diensten extern besteld (bijvoorbeeld: kist, rouwvervoer, rouwdrukwerk) kan Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. De opdrachtgever neemt daarin de volledige financiële en uitvoerende verantwoordelijkheid op zich.
5. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van zijn verbintenis(sen) jegens opdrachtgever.
6. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding aanvaardt geen aansprakelijkheid voor, door of namens zijn verstrekte adviezen.
7. Indien Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding wordt aangesproken door een derde voor geleden schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst waarvoor zij niet aansprakelijk is, zal de opdrachtgever Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding vrijwaren en schadeloos stellen.
8. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding kan onverminderd het bepaalde in Artikel 11.2. en 11.3. slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding. Indien Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.
9. De aansprakelijkheid van Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding beperkt zich tot het bedrag van de uitkering van zijn verzekeraar.
10. Bij vorderingen en verweren jegens Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding en de door hen bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden worden de wettelijke verjaringstermijnen in acht genomen.

Artikel 13: Klachten.

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 bij Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding worden ingediend. Niet tijdig indienen van een klacht heeft tot gevolg, dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.
2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de uitvaartnota schriftelijk bij Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding worden ingediend.
3. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.
4. Indien de opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.

Artikel 14: Opdrachtgever.

1. Ongeacht of de opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit de opdrachtgever de overeenkomst af voor eigen rekening.
2. De opdrachtgever verplicht zich tot het betalen van de uitvaartnota.
3. Opdrachtgever kan zich wat betreft zijn verplichting tot betaling er niet op beroepen, dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van Belanghebbende heeft gehandeld.

Artikel 15: Uitvoering.

1. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding neemt bij de keuze van derden de nodige zorgvuldigheid in acht.
3. Als de opdrachtgever zelf een derde heeft ingeschakeld, zijn de gevolgen van de keuze voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 16: Toepasselijkheid, rangorde en toepasselijk recht.

1. In geval van strijdigheid van bepalingen in de overeenkomst(en), algemene voorwaarden of bijlagen, geldt de volgende rangorde:
 1. de overeenkomst(en),
 2. de bijlagen van de overeenkomst(en),
 3. de algemene voorwaarden waarbij een lager genummerd hoofdstuk voorrang heeft op een hoger genummerd.
2. Op de overeenkomsten tussen Aline de Graaf Uitvaartzorg en -begeleiding en opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingend recht anders bepaalt of anders is overeengekomen. Eventuele geschillen kunnen worden voorgelegd aan de daartoe volgende de Nederlandse wet bevoegde rechtbank.