

## ALGEMENE VOORWAARDEN GRAFONDERHOUD.NL

### Artikel 1 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen ondernemer en consument. Daarnaast zijn deze voorwaarden van toepassing op alle buitengerechtelijke rechtshandelingen.
2. Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke voorwaarden in de overeenkomst worden vastgelegd welke in strijd zijn met de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden zullen de voorwaarden uit de overeenkomst van toepassing zijn.
3. Als één of meer van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd zullen worden, dan blijven de overige bepalingen verder in stand. De wederpartij is verplicht om in te stemmen met nieuwe bepalingen. Deze zullen qua inhoud, bereik en doelstelling zoveel mogelijk met de oude nietige of vernietigde bepalingen overeenkomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de wederpartij worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### Artikel 2 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. 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.

### Artikel 3 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod.
2. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden. Indien verhaalonderzoek positief wordt beoordeeld zal de overeenkomst worden aangegaan.
4. De diensten/producten die worden aangeboden op grafonderhoud.nl bestaan enkel uit leveren van beplanting en schoonmaak (reinigings-) werkzaamheden aan grafmonumenten (wijzigingen van beplanting voorbehouden), tenzij anders overeengekomen is. M.b.t. grafstukken mag grafonderhoud.nl indien niet beschikbaar een vervangend product leveren van gelijke kwaliteit/prijs.
5. Indien de informatie van consument over het te reinigen object dermate onjuist/onduidelijk is dat het grafmonument, met een redelijk van de ondernemer te verwachten inspanning, niet binnen een redelijke termijn gevonden kan worden, kan de ondernemer de overeenkomst eenzijdig opzeggen (onder redelijk wordt verstaan 10 minuten).

### Artikel 4 – Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de overeengekomen termijn of hetgeen ingevolge artikel 7 is bepaald,
2. Tussentijdse beëindiging is mogelijk:
  - door ieder der partijen in geval de wederpartij faillieert, surseance van betaling aanvraagt, dan wel ontbonden respectievelijk geliquideerd wordt;
  - in geval van (één der) partijen in redelijkheid niet kan worden gevergd deze overeenkomst te continueren, daar voortzetting van deze overeenkomst de belangen van die partij c.q. van partijen ernstig zou schaden.
3. Na ontbinding van de overeenkomst zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft voor maximaal 50 procent onverwijld terugbetalen. Door ondernemer gemaakte kosten worden verrekend met hetgeen zij aan de consument dient terug te betalen.

### Artikel 5 – Overeenkomst op afstand

indien er sprake is van een overeenkomst op afstand zijn volgende bepalingen van toepassing. Voor zover deze in strijd zijn met andere bepalingen uit deze voorwaarden heeft dit artikel voorrang op de andere bepalingen.

1. Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan a. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer. b. Het

risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

2. Uitsluiting herroepingsrecht De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld: a. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als: 1. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en 2. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd; b. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

4. Vervangend product (conform regels koop op afstand): Soms kan het voorkomen dat de leverancier een ander product of een andere dienst van gelijke kwaliteit en prijs kan leveren als het bestelde niet leverbaar is. Dit mag door bepaling van grafonderhoud.nl worden gedaan.

#### Artikel 6 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. Prijsverhogingen zijn toegestaan als zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. Prijsverhogingen vanwege andere redenen zijn toegestaan, vanaf 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst. De consument heeft in dat geval de bevoegdheid om de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging in gaat.

#### Artikel 7 – Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Het risico van beschadiging en/of vermissing door uitvoering van de overeenkomst door de ondernemer en/of in opdracht van de ondernemer van producten (grafmonument, bloemen, etc.) berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging. Na levering gaat dit risico over op de afnemer. Bij aflevering worden foto's gemaakt van het opgeleverde resultaat.

3. De ondernemer heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4. De dienst/producten kunnen maximaal 10 werkdagen voor overeengekomen datum worden geleverd.

5. De producten op de afbeeldingen kunnen afwijken van de werkelijke geleverde producten.

#### Artikel 8 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde doormiddel van een aangetekende brief opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand voor vastgestelde datum van levering.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Wanneer het abonnement niet tijdig wordt opgezegd wordt het abonnement stilzwijgend verlengd. Deze verlenging kan te allen tijde door de consument worden opgezegd met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar betreft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.
4. Indien het strekt tot een enkele levering van een product of dienst, eindigt de overeenkomst van rechtswege na bevestiging van leveren middels foto.

#### Artikel 9 - Betaling

1. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 7 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 7-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen conform besluit vergoeding buitengerechtelijke kosten maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 140,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
3. Wanneer de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten hoger uitvallen dan die van Besluit vergoeding buitengerechtelijke kosten komen de daadwerkelijk gemaakte kosten voor rekening van de consument.
4. Gerechtelijke kosten zullen altijd in rekening worden gebracht van de consument.

## Artikel 10 – Overmacht

1. Ondernemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de wederpartij indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Ondernemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Alleen indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd gedeeltelijk de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de partijen.

## Artikel 11 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen een termijn van één maand nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
2. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

## Artikel 12 – Beperking aansprakelijkheid

1. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat aanbieder is uitgegaan van door of namens wederpartij verstrekte onjuiste en of (on-) volledige gegevens.
2. Indien ondernemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van ondernemer beperkt tot maximaal €500,-.
3. De aansprakelijkheid van ondernemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
4. Ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van ondernemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan beperking van schade, voor zover de wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet grove schuld van ondernemer of zijn leidinggevende ondergeschikten.

Artikel 13 – Geschillen Op alle rechtsbetrekkingen waarbij ondernemer partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Forumkeuze: Alle geschillen die tussen partijen ontstaan als gevolg van of samenhangende met deze overeenkomst zullen bij uitsluiting worden berecht door de bevoegde rechter in Almelo.