

## Algemene Voorwaarden van Uitvaartonderneming Wilger Uitvaartbegeleiding

### Definities

#### Artikel 1

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**de algemene voorwaarden:** de algemene voorwaarden als hier vermeld.

**de overeenkomst:** de tussen de opdrachtgever en de ondernemer tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.

**de uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.

**de opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/ of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.

**de ondernemer:** de uitvaartondernemer, natuurlijk of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.

**de uitvaartverzorger:** de natuurlijke of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen;

**de toeleverancier:** de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging;

**voorschotten:** bedragen, die door de ondernemer/uitvaartverzorger ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald;

**pro-memorie kosten:** bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn;

**uitvaartpakket:** een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als één geheel wordt aangeboden;

**prijzen:** zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W.

**termijnen:** fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

### Algemene voorwaarden

#### Artikel 2

1. De ondernemer/uitvaartverzorger dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.

2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook indien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die de verzorging van een uitvaart betreft, die tussen de ondernemer/uitvaartverzorger en de opdrachtgever wordt gesloten.

### Overeenkomst

#### Artikel 3

1. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Dagtekening en ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende. Indien de debiteur een ander is dan de opdrachtgever dienen beiden het opdrachtformulier te ondertekenen.

2. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van

de inhoud van die overeenkomst, tot stand is gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

3. Op het opdrachtformulier worden de diensten en de leveringen vermeld die door de ondernemer/uitvaartverzorger dienen te worden verzorgd eventueel door tussenkomst van toeleveranciers.

4. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 6.2 alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

## Algemene Voorwaarden van Uitvaartonderneming Wilger Uitvaartbegeleiding

5. Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welke in een uitvaartpakket zijn inbegrepen leidt tot verrekening voor hetgeen niet gebruikt is overeenkomstig een door de ondernemer/uitvaartverzorger daarvoor vastgestelde verrekenwijze. aangeboden;

### Begroting en kostenopgave

#### Artikel 4

Door de ondernemer/uitvaartverzorger wordt binnen 48 uur een gespecificeerde begroting gemaakt, waarbij de bedragen samenhangend met leveringen van toeleveranciers, voor zover redelijkerwijs mogelijk, nauwkeurig aan de opdrachtgever worden opgegeven.

De ondernemer/uitvaartverzorger behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om bedragen, waarvan op het moment van het aanvaarden van de opdracht de omvang nog niet voorzien was, aan de opdrachtgever door te berekenen.

### Personalia

#### Artikel 5

1. De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de ondernemer/uitvaartverzorger tenzij anders is overeengekomen.

2. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer/uitvaartverzorger daaromtrent onverwijld te verwittigen.

3. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer/uitvaartverzorger bevorderen, dat de wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de ondernemer/uitvaartverzorger worden toegerekend, dan is hij voor de betaling van de kosten van de wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van de wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij een derde aansprakelijk is.

### Tijdstip

#### Artikel 6

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de opdrachtgever en ondernemer/uitvaartverzorger. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, ondernemer/uitvaartverzorger en beheerder voornoemd.

### Levering

#### Artikel 7

1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.

2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de ondernemer/uitvaartverzorger verzorgd tenzij anders is overeengekomen.

3. De ondernemer/uitvaartverzorger is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan hem toe te rekenen is.

4. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt, dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties, in afwijking van artikel 9.1, door de ondernemer/uitvaartverzorger telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer/uitvaartverzorger voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.

## **Algemene Voorwaarden van Uitvaartonderneming Wilger Uitvaartbegeleiding**

5. De ondernemer/uitvaartverzorgder is gehouden, tenzij ander is overeengekomen, dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is de ondernemer/uitvaartverzorgder niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of te late postbezorging. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer/uitvaartverzorgder dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

### **Verzekeringen**

#### Artikel 8

1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontleen zijn, ter hand stellen van de ondernemer/uitvaartverzorgder. De ondernemer/uitvaartverzorgder draagt zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Hij is verplicht de polissen binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.
2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de ondernemer/uitvaartverzorgder machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of diens erfgenamen uitbetaald.

### **Betaling**

#### Artikel 9

1. De opdrachtgever betaalt op basis van het opdrachtformulier en de kostenindicatie, en eventueel latere wijzigingen, de gespecificeerde nota binnen veertien dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de ondernemer/uitvaartverzorgder een bewijs van betaling verstrekt.
2. De ondernemer/uitvaartverzorgder zendt na het verstrijken van de in artikel 9.1 genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
3. Indien de ondernemer/uitvaartverzorgder nagelaten heeft de nota voldoende te specificeren, heeft de opdrachtgever het recht alsnog een specificatie te verlangen. In afwachting van deze nadere specificatie wordt de betalingstermijn opgeschort.
4. De 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 de overledene heeft gehandeld. De ondernemer/uitvaartverzorgder is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat opdrachtgever met de voldoening daarvan in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 van het Burgerlijk Wetboek.
5. Aan de opdrachtgever die, na gesommeerd te zijn, in gebreke blijft te betalen worden de daarvoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

### **Garantie en aansprakelijkheid**

#### Artikel 10

1. De ondernemer/uitvaartverzorgder staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.
2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sierraad overgedragen aan de ondernemer/uitvaartverzorgder. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de ondernemer/uitvaartverzorgder geen aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van sieraden of bezittingen die bij de overledene aanwezig zijn, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de ondernemer.
3. Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 30 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten terzake verliest.
4. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer/uitvaartverzorgder ingediend te worden.

### **Algemene Voorwaarden van Uitvaartonderneming Wilger Uitvaartbegeleiding**

5. De ondernemer/uitvaartverzorgers zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht. Indien geen volledige overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil dat de opdrachtgever beslecht wil zien, zal deze zich wenden tot de ombudsman.

Contactgegevens: Ombudsman Uitvaartwezen, postbus 93520 2509 AM Den Haag.

6. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer indien deze hem of zijn toeleverancier redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.

7. Het uitvoeren van de uitvaart, met inbegrip van het uitvoeren van eigen wensen van de opdrachtgever zijn geheel voor rekening en voor risico van de opdrachtgever, met inbegrip van indirecte schade en gevolgschade.

*Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Arnhem.*