

## ALGEMENE VOORWAARDEN (versie december 2022)

### Artikel 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: de algemene voorwaarden : de voorwaarden als hierna vermeld.

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

**De uitvaartverzorging:** hetzij de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrengen 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, vertegenwoordiger van UitvaartzorgDeventer, gevestigd Batenburg 610 7423 XV Deventer, KvK 60189673 verbindt zich 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 ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.

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

**Termijnen:** fatale termijnen; dat wil zeggen na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

### ARTIKEL 2 TOEPASSING

- a. De ondernemer dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten
- b. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.
- c. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende.
- d. 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, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

### ARTIKEL 3 DE OVEREENKOMST

- a. De te ondertekenen overeenkomst zal tenminste bevatten:
  - Alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
  - De verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen;
  - Een gedetailleerde opgaven van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen; voor zover deze dienstverlening en leveringen niet op basis van een uitvaartpakket verricht/ geleverd. Alle prijzen genoemd in de overeenkomst zijn inclusief BTW dan wel vrijgesteld van BTW.
- b. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/ of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de onderneming een richtprijs per post aangeven met vermelding 'PM' (pro memorie). De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. De daadwerkelijke kosten zullen achteraf door ondernemer aan opdrachtgever worden doorberekend. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt.
- c. De opdrachtgever dient de ondernemer tijdig alle voor de uitvaart relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever te verstrekken. 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), als ook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.
- d. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 5b alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, maar 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.
- e. Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de onderneming te voldoen.

#### ARTIKEL 4 PERSONALIA

- a. De in de overeenkomst vermelde personalia van de overledene zullen overeenkomstig worden gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door Uitvaartzorg Deventer, tenzij anders is overeengekomen.
- b. Zodra de opdrachtgever kennis neemt van den onjuiste vermelding van de personalia in de overeenkomst en/ of het uittreksel uit de overlijdensakte, dient opdrachtgever UitvaartzorgDeventer hiervan op de hoogte te stellen. UitvaartzorgDeventer zal zich inspannen om de onjuiste vermelding in de akte van overlijden aan te passen. Eventuele kosten in verband met de aanpassing van de overeenkomst en/ of akte van overlijden komen voor rekening van de opdrachtgever.

#### ARTIKEL 5 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- a. De uitvoering van de overeenkomst vindt plaats op de dagen en tijdstippen zoals in de overeengekomen tussen opdrachtgever en UitvaartzorgDeventer. De dag en het tijdstip van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van de beheerder van de desbetreffende begraafplaats en/ of crematorium.
- b. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het tijdstip van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, ondernemer en beheerder voornoemd.

#### ARTIKEL 6 DRUKWERKEN

- a. Voor de aankondiging van overlijden, familiebericht(en), dankbetuiging(en), bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden, dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.
- b. Alle drukwerk en de plaatsing van de familieberichten met betrekking tot het overlijden wordt door UitvaartzorgDeventer verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
- c. UitvaartzorgDeventer is slechts aansprakelijk voor eventuele kosten van rectificatie van drukwerk en/ of familiebericht(en), voor zover de tekst van het drukwerk en/ of familiebericht afwijkt van de door opdrachtgever schriftelijk aangeleverde tekst dan wel de door opdrachtgever goedgekeurde tekst.

#### ARTIKEL 7 VERZEKERINGEN

- a. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontnemen zijn overdragen aan UitvaartzorgDeventer. UitvaartzorgDeventer zal binnen 1 week het overlijden melden bij de verzekeraar.
- b. Als op basis van de verzekeringspolis(sen) aanspraak ontstaat op de geldelijke uitkering dan zal opdrachtgever ervoor zorgdragen dat:
  - De begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) UitvaartzorgDeventer onherroepelijk machtigt om de geldelijke uitkering te innen en te verrekenen met de factuur van UitvaartzorgDeventer voor de uitvaart. Een eventueel overschot wordt door UitvaartzorgDeventer aan de begunstigde(n) dan wel diens erfgenamen uitbetaald.
  - De begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) de verzekeringsmaatschappij middels een daartoe te ondertekenen machtiging en/ of akte van cessie autoriseert om de waarde van verzekeringspolis(sen) aan UitvaartzorgDeventer uit te keren.

#### ARTIKEL 8 BETALINGEN

- a. UitvaartzorgDeventer factureert opdrachtgever op basis van de overeenkomst en eventueel latere wijzigingen. De betaling van de gespecificeerde factuur dient plaats te vinden binnen 15 dagen na factuurdatum.
- b. In geval van niet tijdige betaling van de factuur door opdrachtgever, is de opdrachtgever vanaf de vervaldatum de wettelijke rente verschuldigd en is UitvaartzorgDeventer gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- c. De opdrachtgever kan zich binnen 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.

#### ARTIKEL 9 GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

- a. UitvaartzorgDeventer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.
- b. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer. Als er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt UitvaartzorgDeventer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/ of beschadiging.
- c. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van UitvaartzorgDeventer als deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend als zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening.

#### ARTIKEL 10 KLACHTEN

- a. Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen voor de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 14 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de UitvaartzorgDeventer ingediend te worden.
- b. Klachten over de gespecificeerde factuur dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij UitvaartzorgDeventer ingediend te worden.