

## Algemene Voorwaarden BDL Uitvaartzorg

### Artikel 1. – Definities

In deze algemene voorwaarden worden volgende begrippen gebruikt:

1. **Algemene voorwaarden:** de algemene voorwaarden zoals hieronder vermeld
2. **Het opdrachtformulier:** de afspraken die zijn gemaakt tussen de opdrachtgever en BDL Uitvaartzorg om de uitvaart te verzorgen en op welke manier
3. **De uitvaartverzorging;** alles wat te maken heeft met de uitvaart en wat door BDL Uitvaartzorg in opdracht wordt georganiseerd
4. **De opdrachtgever:** diegene die de mondelinge en/of schriftelijke afspraken maakt met BDL Uitvaartzorg ten behoeve van het organiseren van de uitvaart
5. **De ondernemer/uitvaartverzorger:** de ondernemer die de goederen en diensten verzorgd, zoals afgesproken met de opdrachtgever
6. **De toeleverancier:** leveranciers (derden) die onderdelen van de uitvaart verzorgen, zoals afgesproken tussen opdrachtgever en uitvaartverzorger
7. **Voorschotten:** bedragen die de uitvaartverzorger aan leveranciers (derden) betaalt ten behoeve van de uitvaartverzorging
8. **Stelposten:** bedragen waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet geheel bekend zijn
9. **Prijzen:** alle prijzen / bedragen zijn bruto en inclusief BTW
10. **Termijnen:** uiterste termijnen waarop voldaan moet zijn aan (betaling)afspraken

### Artikel 2 – Algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden worden bij het organiseren van de uitvaart door de uitvaartverzorger uitgereikt aan de opdrachtgever en desgewenst toegelicht.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die verzorging van een uitvaart betreffen, die tussen de uitvaartverzorger en de opdrachtgever wordt gesloten; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

### Artikel 3 – Opdrachtformulier

1. De overeenkomst wordt schriftelijk vastgelegd in een opdrachtformulier. Dit formulier wordt ondertekend door beide partijen.
2. Bij het ontbreken van een ondertekend opdrachtformulier blijft de bevoegdheid van partijen aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst tot stand is gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.
3. Het te ondertekenen opdrachtformulier 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 opgave 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 worden verricht/geleverd.
4. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer/uitvaartverzorger géén of een richtprijs per post aangeven met de vermelding "stelpost". De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. De ondernemer/uitvaartverzorger zal zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de opdrachtgever doorgeven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na prijsopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt.
5. De overeenkomst kan 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 gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.
6. Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welk in een uitvaartpakket zijn begrepen leidt tot verrekening c.q. compensatie voor hetgeen niet is gebruikt overeenkomstig een door de ondernemer/uitvaartverzorger daarvoor vastgestelde verrekenwijze.

#### **Artikel 4 – Voorschotten**

1. Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer te zijn behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waar de opdracht betrekking heeft, op eerst verzoek aan de ondernemer te voldoen.
2. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de ondernemer/uitvaartverzorgder.

#### **Artikel 5 - Persoonsgegevens**

1. De vermelde persoonsgegevens van de overledene op het opdrachtformulier worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de ondernemer tenzij anders is overeengekomen.
2. Als de opdrachtgever een onjuiste vermelding in de akte van overlijden opmerkt, dient deze de ondernemer/uitvaartverzorgder daarover onmiddellijk te informeren.
3. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer zorgen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de ondernemer worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever.

#### **Artikel 6 – Tijdstip van levering**

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en ondernemer. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van 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 en alleen met instemming van de opdrachtgever, ondernemer en beheerder zoals genoemd.

#### **Artikel 8 - Drukwerk**

1. Voor aankondiging 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 drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de ondernemer/uitvaartverzorgder verzorgd tenzij anders overeengekomen.
3. De ondernemer/uitvaartverzorgder 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 te wijten is.
4. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt, dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de ondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer voor eventuele fouten in die tekst niet aansprakelijk.
5. De ondernemer zorgt, indien zo overeengekomen, dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien de ondernemer/uitvaartverzorgder heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing of te late postbezorging voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

#### **Artikel 9 – Verzekeringen**

1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlede zijn, ter hand stellen aan de ondernemer/uitvaartverzorgder. De ondernemer/uitvaartverzorgder draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en)
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.

#### **Artikel 10 – Betaling**

1. De opdrachtgever betaalt de nota binnen 14 dagen na ontvangst. Deze nota is gebaseerd op basis van het opdrachtformulier en eventuele latere wijzigingen.
2. De opdrachtgever kan zich bij de betalingsverplichting er niet op beroepen, dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of erven van de overledene heeft gehandeld.
3. De ondernemer/uitvaartverzorgers stuurt na het verstrijken van de genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen.
4. De ondernemer 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 14 dagen als bedoeld in artikel 10.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 van het Burgerlijk Wetboek.

#### **Artikel 11 – Garantie en Aansprakelijkheid**

1. De ondernemer/uitvaartverzorgers staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.
2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer/uitvaartverzorgers. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadigingen hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

#### **Artikel 12 – Klachten**

1. Klachten over de uitvaartverzorging, 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 bij de ondernemer/uitvaartverzorgers ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten verliest.
2. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.
3. De ondernemer/uitvaartverzorgers zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht

#### **Artikel 13 – Slotbepalingen**

1. Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk tussen ondernemer/uitvaartverzorgers en de opdrachtgever worden vastgelegd.