

## Algemene voorwaarden

Kameleon uitvaartzorg is een uitvaartonderneming gevestigd te Zwolle, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Zwolle onder nummer 54044979.

### Artikel 1 ALGEMEEN

1. 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 begeleiding van een uitvaart betreffende.

**de uitvaartbegeleiding:** hetzij de gehele of gedeeltelijke begeleiding 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 uitvaartbegeleiding 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 uitvaartbegeleiding overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen begeleiden.

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

**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.

**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.

### Artikel 2 ALGEMENE BEPALINGEN

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

2.2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

2.3. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende.

2.4. 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 OPDRACHT

3.1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
- de verklaring van de opdrachtgever dat hij de van toepassing zijnde algemene voorwaarden heeft ontvangen;
- een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen.

3.2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen prijs of een richtprijs aangeven met vermelding 'pro memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.

3.3. De ondernemer is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen aan de opdrachtgever door te geven. 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.

3.4. De overeenkomst kan alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd. De betreffende wijzigingen dienen schriftelijk te worden overeengekomen. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend.

### Artikel 4 VOORSCHOTTEN

4.1. 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 ondernemer te voldoen.

### Artikel 5 PERSONALIA

5.1. De op het aannameformulier 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 tenzij anders is overeengekomen.

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

**5.3.** Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer bevorderen 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**

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

**6.2.** Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden met instemming van beide partijen en de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

#### **Artikel 7 LEVERING**

**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 en/of goed te keuren.

**7.2.** Al het drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de ondernemer verzorgd tenzij anders overeengekomen.

**7.3.** De ondernemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan haar te wijten is.

**7.4.** 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(en) niet aansprakelijk.

**7.5.** De ondernemer is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postsorteercentrum en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is de ondernemer 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 dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

#### **Artikel 8 VERZEKERINGEN**

**8.1.** De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontfangen zijn ter hand stellen van de ondernemer. De ondernemer 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.

**8.2.** Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de ondernemer machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een

eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

#### **Artikel 9 BETALING**

**9.1.** De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 dagen na ontvangst.

**9.2.** 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.

**9.3.** 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 veertien dagen als bedoeld in artikel 9.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

**9.4.** Aan de opdrachtgever die -na gesommeerd te zijn- in gebreke blijft te betalen, worden de daardoor veroorzaakte incassokosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 10 GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID**

**10.1.** De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

**10.2.** De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.

**10.3.** Klachten over de uitvaartbegeleiding waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

**10.4.** Klachten over de uitvaartnota dienen binnen zeven dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

**10.5.** De ondernemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over 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 overeenkomstig artikel 11.1 wenden tot de ombudsman.

**10.6.** Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer indien deze hem of zijn toeleveranciers 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.

#### **Artikel 11 GESCHILLEN**

**11.1.** Elk geschil tussen de opdrachtgever en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of de betaling, ook al wordt dit geschil slechts door een hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de

ondernemer kunnen worden voorgelegd aan de, door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman.