



## ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden Arkadya Uitvaartzorg.

ALGEMENE VOORWAARDEN van Arkadya Uitvaartzorg te Gameren

### GEDEPONEERD BIJ DE KvK

#### Artikel 1. ALGEMEEN

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die tussen Arkadya Uitvaartzorg en de opdrachtgever wordt gesloten betreffende de verzorging van een uitvaart.

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

#### ARTIKEL 2. OVEREENKOMST

2.1 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 beide het opdrachtformulier te ondertekenen. Mondelinge goedkeuring is tevens bindend. Ook wanneer er geen overeenkomst is getekend en toch werkzaamheden zijn uitgevoerd door Arkadya Uitvaartzorg is de overeenkomst bindend.

2.2. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen om aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst – met gelijktijdige opgavewijze van de inhoud van die overeenkomst tot stand is gekomen.

2.3. Een vooraf afgegeven offerte is geldig voor het jaar waarin het is afgegeven, tenzij anders vermeld.

#### ARTIEKEL 3. TIJDSTIP VAN LEVERING

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

3.2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaats vinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, Arkadya Uitvaartzorg en beheerder voornoemde.

#### ARTIEKEL 4. OPDRACHTFORMULIER

4.1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- a) alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.
- b) de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen.

c) 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.

4.2. Pro memorieposten zijn posten voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn. Indien voor bepaalde opgedragen dienstverlening en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal Arkadya Uitvaartzorg al dan niet een richtprijs per post aangeven met vermelding "pro memorie". De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.

4.3. Arkadya Uitvaartzorg is gehouden zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen aan de in het vorige artikel bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de prijsopgave niet onverwijld heeft gewijzigd, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of opdracht te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie/uittreksel van nota's van derden verstrekt. Arkadya Uitvaartzorg is bevoegd om begeleidingskosten in rekening te brengen over deze nota's.

4.4. De overeenkomst kan 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 al nadelig, van aanvaarde wijziging worden gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend.

4.5. Opbaring thuis en verzorging vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Arkadya Uitvaartzorg.

## ARTIKEL 5. TARIEVEN

5.1 Arkadya Uitvaartzorg hanteert vooraf vastgestelde tarieven van zaken en diensten, welke tarieven jaarlijks worden bijgesteld. Arkadya Uitvaartzorg verzorgt traditionele uitvaarten met bijbehorende tarieven, budget uitvaarten, exclusieve uitvaarten en kinderuitvaarten.

5.2. De opdrachtgever ontvangt op verzoek een schriftelijke specificatie van de overeengekomen diensten voor het aangaan van de overeenkomst.

5.3. De opdrachtgever heeft het recht om wijzigingen aan te brengen in de samenstelling van de overeengekomen diensten. Het tarief zal alsdan naar redelijkheid worden aangepast.

5.4. De in overeenkomst vermelde prijzen kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op door de opdrachtgever onjuist verstrekte gegevens.

## ARTIKEL 6. BETALING

6.1. De opdrachtgever betaalt de op basis van de ontvangen begroting, mondelinge toezegging of mail met eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen veertien dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door Arkadya Uitvaartzorg een bewijs van betaling verstrekt. Indien er geen begroting is opgesteld kan er geen bezwaar gemaakt worden door de opdrachtgever van de hoogte van de kosten.

6.2. De opdrachtgever is gehouden de door Arkadya Uitvaartzorg te zijnen behoeve betaalde voorschotten- mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft- op eerste verzoek aan Arkadya Uitvaartzorg te voldoen.

6.3. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van Arkadya Uitvaartzorg.

6.4. 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.

6.5. De opdrachtgever is in verzuim na verloop van de in lid 1 van het artikel genoemde betalingstermijn zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, ongeacht of de overschrijding daarvan opdrachtgever al dan niet kan worden toegerekend.

6.6. Onverminderd de haar verder toekomende rechten, is Arkadya Uitvaartzorg alsdan bevoegd een rente te berekenen over het openstaand bedrag van 1,5 % per maand of een gedeelte van een maand, te berekenen vanaf de betreffende vervaldag.

6.7. Een betalingsregeling dient schriftelijk of via mail vastgelegd te worden door beide partijen. De betaling dient binnen 3 maanden te zijn voldaan mits anders vastgelegd. Daarna zal artikel 6.6. van kracht zijn.

#### ARTIKEL 7. VERZEKERINGEN

7.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waarvan bij overlijden aanspraak te ontlenen zijn, ter hand stellen aan Arkadya Uitvaartzorg, die zorg draagt voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Arkadya Uitvaartzorg verplicht zich de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

7.2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde Arkadya Uitvaartzorg machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of diens erfgename uitbetaald.

#### ARTIKEL 8. PERSONALIA

8.1. De vermelde personalia van de overledene worden in overeenstemming met de opdrachtgever gebruikt voor de aangifte van overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door Arkadya Uitvaartzorg, tenzij anders is overeengekomen.

8.2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Arkadya Uitvaartzorg aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Arkadya Uitvaartzorg worden verstrekt.

8.3. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient Arkadya Uitvaartzorg daaromtrent onverwijld te verwittigen.

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

#### ARTIKEL 9. DRUKWERKEN

9.1. Voor de 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. Eventuele fouten in tekst(sten) komen voor risico en/of rekening van de opdrachtgever wanneer de opdrachtgever deze gegevens telefonisch heeft doorgegeven.

9.2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Arkadya Uitvaartzorg verzorgd tenzij anders is overeengekomen.

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

9.4. Arkadya Uitvaartzorg is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, dat:

- de aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij de opdrachtgever worden bezorgd. De opdrachtgever dient er zelf voor te zorgen dat de aankondiging van overlijden tijdig worden afgegeven op een geschikt postkantoor. Arkadya Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor een te late postbezorging;

- de advertentie met daarin de aankondiging van overlijden met de grootste spoed bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige plaatsing in de gekozen bladen, zal Arkadya Uitvaartzorg dit duidelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien Arkadya Uitvaartzorg heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is de te late plaatsing voor risico van de opdrachtgever.

## ARTIKEL 10. VOERTUIGEN

10.1. Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaande voor 15.00 uur aan Arkadya Uitvaartzorg kenbaar gemaakt te worden. De overeengekomen prijs zal in overeenstemming met deze wijziging aangepast worden.

10.2. Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 1 genoemde tijdstip, is de opdrachtgever gehouden aan Arkadya Uitvaartzorg een redelijke vergoeding te betalen voor de door Arkadya Uitvaartzorg gemaakte kosten.

## ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1. Arkadya Uitvaartzorg zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en in overeenstemming met de opdracht.

11.2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enige sieraden overgedragen aan Arkadya Uitvaartzorg. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

11.3. Arkadya Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenissen(jen) jegens opdrachtgever.

11.4. Arkadya Uitvaartzorg is evenmin aansprakelijk voor opzet of (groeve) nalatigheid van (niet-leidinggevende) ondergeschikte of van anderen die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld.

11.5. Arkadya Uitvaartzorg aanvaardt geen aansprakelijkheid voor, door of namens haar verstrekte adviezen.

11.6. Schade door nalatigheid door familie bij thuisopbaring aan b.v. koeling is voor rekening van opdrachtgever.

#### ARTIKEL 12. OPONTHOUD

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

#### ARTIKEL 13. KLACHTEN

13.1. Klachten over de uitvaartverzorging, waarvan de opdrachtgever gevolgen willen verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever (of diens gemachtigde) binnen 14 dagen na de datum van de uitvaart bij Arkadya Uitvaartzorg ingediend zijn. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

13.2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Arkadya Uitvaartzorg ingediend worden.

13.3. Arkadya Uitvaartzorg zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.

#### ARTIKEL 14. PARTIELE NIETIGHEID

Indien één of meer bepalingen uit deze overeenkomst met de opdrachtgever niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economisch resultaat op juridische effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert.

#### ARTIKEL 15. PLAATS VAN NAKOMING, TOEPASSING RECHT, BEVOEGDE RECHTER.

15.1 De vestigingsplaats van Fading Uitvaartzorg is de plaats waar opdrachtgever aan zijn verplichtingen jegens Fading Uitvaartzorg moet voldoen, tenzij dwingende bepalingen zich daartegen verzetten.

15.2. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Arkadya Uitvaartzorg is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.3. Alle geschillen, die ontstaan naar aanleiding van de tussen opdrachtgever en Arkadya Uitvaartzorg gesloten overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter.

Wilma van Steenberg



Jan van Steenbergstraat 7  
5311 EA Gameren  
06-19278014 / 0418-561473  
[info@arkadya.nl](mailto:info@arkadya.nl)  
[www.arkadya.nl](http://www.arkadya.nl)