

## **Algemene voorwaarden Noach Uitvaartgroep**

### **Artikel 1 – Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Uitvaartverzorgers een Overeenkomst sluit. Tenzij anders overeengekomen is de Opdrachtgever de contactpersoon voor de Uitvaartverzorgers.
- b. *Overeenkomst*: de tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorgers tot stand gekomen overeenkomst voor een Uitvaartverzorging, zoals bij voorkeur vastgelegd in de modelovereenkomst van het Verbond van Uitvaartzorg.
- c. *Toeleverancier*: de partij die aan de Uitvaartverzorgers zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- d. *Uitvaartverzorgers*: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit ter zake van de Uitvaartverzorging.
- e. *Uitvaartverzorging*: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een met de Opdrachtgever overeengekomen adres/locatie.
- f. *Voorschotten*: voorschotten die door de Uitvaartverzorgers ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

### **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle voorstellen, aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten en alle overige rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en Uitvaartverzorgers. De algemene voorwaarden zijn een volledig onderdeel van de Overeenkomst.
2. Afwijkende voorwaarden gelden alleen voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Uitvaartverzorgers zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
3. De Uitvaartverzorgers dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever te geven of elektronisch ter

\*

beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn voor latere kennisneming.

4. De Uitvaartverzorging heeft het recht de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Alle wijzigingen dienen te worden vastgelegd in de Overeenkomst.

5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk ongeldig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De Uitvaartverzorging en de Opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden om de ongeldige of vernietigde bepalingen te vervangen voor de nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk rekening met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen wordt gehouden. Bij strijdigheid tussen de Overeenkomst en de algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst.

### **Artikel 3 – Uitvoering Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt door de Uitvaartverzorging naar beste inzicht en vermogen, en volgens dat wat van een goed opdrachtnemer redelijkerwijs mag worden verwacht, uitgevoerd.

2. De verplichting uit artikel 3.1 betreft uitdrukkelijk een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

### **Artikel 4 – Verstrekking gegevens en Overeenkomst**

1. De Uitvaartverzorging gaat een Overeenkomst met de Opdrachtgever aan en kan daarbij gebruikmaken van de modelovereenkomst van het Verbond van Uitvaartzorg. De Opdrachtgever is verplicht en staat ervoor in dat de Overeenkomst juist en volledig wordt ingevuld.

2. De Opdrachtgever dient de Uitvaartverzorging op tijd alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden ook verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal, dan wel de aanwezigheid van een pacemaker of Implanteerbare Cardioverter Defibrillator

(ICD), alsook informatie over eventuele zaken die in de uitvaarkist met de overledene worden meegegeven.

3. In de Overeenkomst worden zoveel mogelijk de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorgers worden geleverd en uitgevoerd. Zaken en/of diensten, die na de ondertekening of vastlegging in de Overeenkomst worden overeengekomen, worden zoveel mogelijk schriftelijk bevestigd door de Uitvaartverzorgers en maken dan deel uit van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever staat te allen tijde in voor de volledigheid en juistheid van alle aan Uitvaartverzorgers verstrekte informatie.

## **Artikel 5 – Prijzen en pro-memorie posten**

1. De overeengekomen prijzen zijn brutoprijzen inclusief btw en hebben een geldigheidstermijn van 14 dagen. Na ondertekening van de overeenkomst is deze nog 3 maanden geldig. Is de termijn verstreken zal, indien gewenst, een nieuwe overeenkomst tegen de dan geldende prijzen worden uitgebracht.

2. De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door de Uitvaartverzorgers op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden – voor zover mogelijk – vermeld in de Overeenkomst.

3. Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is/zijn, zal de Uitvaartverzorgers een pro-memorie post opnemen.

4. De Uitvaartverzorgers zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.

5. De Opdrachtgever heeft het recht, direct na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met de Uitvaartverzorgers wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de Uitvaartverzorgers in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.

## **Artikel 6 – Aangifte en akte van overlijden**

1. Tenzij anders is overeengekomen, zal de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door de Uitvaartverzorgers worden gedaan op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.
2. Zodra de Opdrachtgever kennisneemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze de Uitvaartverzorgers daarover direct en schriftelijk in te lichten.
3. Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de Uitvaartverzorgers zich inspannen om correctie te laten plaatsvinden. Kan de onjuiste vermelding aan de Uitvaartverzorgers worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van correctie van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van correctie voor rekening van de Opdrachtgever.

## **Artikel 7 – Tijdstip van levering**

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen, tijdstippen en locaties als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorgers.
2. De dag, het tijdstip en de locatie van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats of het crematorium.
3. De Opdrachtgever verzoekt de Uitvaartverzorgers bij ondertekening van de Overeenkomst uitdrukkelijk en stemt er uitdrukkelijk mee in dat de Uitvaartverzorgers direct na ondertekening van de Overeenkomst (en dus binnen 14 dagen) overgaat tot het regelen en uitvoeren van de uitvaart. De Opdrachtgever doet hierbij uitdrukkelijk afstand van diens recht op ontbinding of herroeping van de Overeenkomst.
4. Alle getoonde uitvaarkisten zijn op basis van een standaard maatvoering. Voor uitvaarkisten met een afwijkende maat of met andere wensen, bijvoorbeeld een afwijkende kleur of een afwijkende binnenbekleding, geldt een afwijkende prijs. De prijzen zijn onder voorbehoud van zetfouten en prijswijzigingen. De levering van de uitvaarkist is te allen tijde op basis van de voorraad in onze depots.

## **Artikel 8 – Drukwerken**

1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de Opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail) aan te leveren of, als de tekst door de Uitvaartverzorgers is opgesteld, schriftelijk goed te keuren.
2. Alle drukwerken net als de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de Uitvaartverzorgers voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
3. De Uitvaartverzorgers kan indien sprake dient te zijn van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk zijn, indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de Opdrachtgever schriftelijk verstrekte of goedgekeurde tekst en deze afwijking aan de Uitvaartverzorgers toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is de Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
4. De Uitvaartverzorgers zal zich desgewenst inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het PostNL-inleverpunt en/of de gekozen media te bezorgen. De Uitvaartverzorgers staat niet in en is niet aansprakelijk voor tijdige bezorging bij geadresseerde(n) en daadwerkelijke plaatsing in de gekozen media.
5. Indien de Uitvaartverzorgers heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichtingen, zoals vermeld in lid 4, zijn de gevolgen voor te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

## **Artikel 9 – Verzekeringen**

1. De Opdrachtgever kan desgewenst verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn, verstrekken aan de Uitvaartverzorgers. De Uitvaartverzorgers kan vervolgens de Opdrachtgever ondersteunen in diens contact met de desbetreffende verzekeringsmaatschappij door navraag te doen naar eventuele aanspraken.
2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de Uitvaartverzorgers worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering

te brengen op de kosten van de zaken en/of diensten van de uitvaart. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde van de verzekeringspolis uitbetaald.

3. De Uitvaartverzorger staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever tegenover de Uitvaartverzorger niet op.

## **Artikel 10 – Betaling**

1. Indien de Uitvaartverzorger in het kader van de Overeenkomst aan derden dient te betalen, zal de Opdrachtgever de daarmee gemoeide bedragen op eerste verzoek en binnen de gestelde termijn aan de Uitvaartverzorger voldoen.

2. De Opdrachtgever zal de uitvaartnota van de Uitvaartverzorger betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.

3. De Uitvaartverzorger heeft steeds het recht om een voorschot (aanbetaling), maximaal ter grootte van 100% van de (begrote) uitvaartkosten, te vragen voor zover die ziet op (een) door de Uitvaartverzorger te verlenen dienst(en). Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, bedraagt dit voorschot, voor zover dat ziet op de door de Uitvaartverzorger te leveren goederen, maximaal 50% van de (begrote) uitvaartkosten. Dit voorschot dient binnen vierentwintig (24) uur na het sluiten van de Overeenkomst door de Opdrachtgever te zijn voldaan. Het betaalde voorschot wordt verrekend met de definitieve uitvaartnota. Zolang de Opdrachtgever het afgesproken voorschot niet aan de Uitvaartverzorger heeft voldaan, heeft de Uitvaartverzorger het recht zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst op te schorten.

4. De betalingstermijn geldt als fatale termijn. De Uitvaartverzorger is gerechtigd over een vordering die niet binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel is voldaan de wettelijke rente (ex artikel 6:119 BW) in rekening te brengen vanaf de dag volgende op die waarop de betalingstermijn verstrijkt.

5. Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel heeft de Uitvaartverzorger tevens het recht alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover volgens het recht mogelijk, in rekening te brengen. De buitengerechtelijke kosten worden volgens de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (Wet BIK) in rekening gebracht, of volgens de op het moment van

sluiten van de Overeenkomst geldende wetgeving. De buitengerechtelijke incassokosten zijn pas verschuldigd wanneer de Opdrachtgever door de Uitvaartverzorgers schriftelijk is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien (14) dagen, vanaf de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling.

6. De Uitvaartverzorgers heeft het recht om met betrekking tot de Opdrachtgever een krediet check te (laten) doen. Daarnaast heeft de Uitvaartverzorgers het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.

## **Artikel 11 – Overmacht**

1. Indien de Uitvaartverzorgers door overmacht verhinderd is de Overeenkomst (tijdig) uit te voeren, wordt de uitvoering opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie.

2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: extreme weersomstandigheden, zoals sneeuw of ijzel, waaronder situaties waarvoor het KNMI een weercode oranje of rood heeft afgegeven, oorlog of dreiging daarvan, epidemieën of pandemieën, overheidsmaatregelen of wijzigingen in wet- en regelgeving, alsmede andere onvoorziene omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Uitvaartverzorgers waardoor de uitvaart niet op de geplande wijze of datum kan plaatsvinden.

3. Indien de uitvaart door overmacht niet op de overeengekomen datum, tijd of locatie kan plaatsvinden, zal de Uitvaartverzorgers in overleg met Opdrachtgever een nieuwe datum bepalen of een passende alternatieve oplossing treffen. Reeds door de Uitvaartverzorgers gemaakte kosten en aangegane verplichtingen in verband met de voorbereiding van de uitvaart blijven voor rekening van Opdrachtgever.

4. Eventuele aanvullende kosten die ontstaan door vertraging, uitloop, verplaatsing of het opnieuw organiseren van de uitvaart, waaronder, maar niet beperkt tot, extra inzet van personeel, rouwvervoer, faciliteiten of door derden in rekening gebrachte kosten, worden door de Uitvaartverzorgers aan Opdrachtgever doorberekend.

5. De Uitvaartverzorgers zal Opdrachtgever tijdig informeren over mogelijke wijzigingen en bijkomende kosten.

## **Artikel 12 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. De Uitvaartverzorgers neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.
2. De Uitvaartverzorgers is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn, dit geldt ook voor zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.
3. De Uitvaartverzorgers is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 4.2. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.
4. De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartverzorgers tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor de Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk is.
5. De Uitvaartverzorgers kan met uitzondering van het bepaalde in 12.2 en 12.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld (dat wil zeggen: opzet of bewuste roekeloosheid) van de Uitvaartverzorgers (directe schade). Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele of immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de Uitvaartverzorgers aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Uitvaartverzorgers verzekerd is, in welk geval de schadevergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de Uitvaartverzorgers uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van de Uitvaartverzorgers beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de Opdrachtgever aan de Uitvaartverzorgers betaald dient te worden op grond van de Overeenkomst.
- 6 De Uitvaartverzorgers is niet aansprakelijk voor diefstal, beschadiging of verlies van goederen die in haar eigen Uitvaartcentrum de Wissel zijn meegebracht door een gast/klant, door hen daar zijn gedeponneerd of achtergelaten en/of in bewaring worden gegeven. De klant vrijwaart de Uitvaartverzorgers tegen aanspraken van gasten ter zake. De Uitvaartverzorgers houdt zoveel mogelijk rekening met eventuele allergieën die zijn gemeld maar kan hierover geen garanties geven. Er kan daarnaast niet worden voorkomen dat sporen van ingrediënten die niet gewenst zijn toch in het voedsel voorkomen, tenzij uitdrukkelijk anders gemeld. De Uitvaartverzorgers is niet aansprakelijk voor de gevolgen hiervan. De Uitvaartverzorgers kan onverminderd

het bepaalde in 12.5 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de Opdrachtgever die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld (dat wil zeggen: opzet of bewuste roekeloosheid) van de Uitvaartverzorgers (directe schade). Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele cq immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de Uitvaartverzorgers aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking de schade waartegen de Uitvaartverzorgers verzekerd is, in welk geval de schade-vergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de Uitvaartverzorgers uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van de Uitvaartverzorgers beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de Opdrachtgever aan de Uitvaartverzorgers betaald dient te worden uit hoofde van de Overeenkomst.

7. Van de in 12.5 bedoelde schuld is bij schade ten gevolge van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de Overeenkomst geen sprake indien de vertraging of het oponthoud het gevolg is van de opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 10.3.

### **Artikel 13 – Aansprakelijkheid Opdrachtgever en zekerheid**

1. Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit de Opdrachtgever de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening. Opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat de Uitvaartverzorgers Opdrachtgever hierop heeft gewezen.

2. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat met betrekking tot zijn/haar eigen uitvaart, maar ook in andere gevallen, heeft de Uitvaartverzorgers het recht af te spreken dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichtingen op grond van de Overeenkomst, bijvoorbeeld door een (aanvullend) voorschot overeen te komen, zoals bedoeld in artikel 10.3, of door een derde als hoofdelijk medeschuldenaar of mede-opdrachtgever te verbinden aan de Overeenkomst.

### **Artikel 14 – Uitvoering**

1. De Uitvaartverzorgers is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

## **Artikel 15 – Persoonsgegevens en privacy**

1. Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving. De Uitvaartverzorger zal de door de Opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
2. Bij het sluiten van de Overeenkomst geeft de Opdrachtgever diens ondubbelzinnige toestemming aan de Uitvaartverzorger om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken. De gegevensverwerking is verder noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorger en (deels) om te voldoen aan een wettelijke verplichting van de Uitvaartverzorger.
3. Uitvaartverzorger zal (bijzondere) persoonsgegevens en/of vertrouwelijke informatie niet doorgeven aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of de uitvaartverzorger dit op basis van de wet verplicht is.
4. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om diens (bijzondere) persoonsgegevens en/of overige vertrouwelijke informatie kosteloos in te zien, op te vragen, te wijzigen dan wel te laten verwijderen met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.
5. In het privacybeleid van Uitvaartverzorger, welke te vinden is op haar eigen website en op eerste verzoek kosteloos wordt toegezonden, is meer informatie te vinden over de wijze waarop Uitvaartverzorger met de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie om gaat. Hiermee informeert Uitvaartverzorger de Opdrachtgever nader omtrent de redenen van gegevensverwerking en de mogelijkheid om, indien gewenst, bezwaar te maken of de verstrekte toestemming in te trekken.
6. Indien door de Uitvaartverzorger, uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving in acht genomen. De geluids- en/of beelddrager met de opnames wordt door de Uitvaartverzorger uitsluitend verstrekt aan de Opdrachtgever. Na overdracht

vernietigt de Uitvaartondernemer direct de gemaakte opnames. De Opdrachtgever mag de opnames alleen verstrekken aan personen uit de beperkte familie-, vrienden- en kennissenkring van de overledene. De Uitvaartverzorgers geeft in de ruimte(s) waar de opnames gemaakt worden duidelijk aan dat dit gebeurt. De in artikel 12.4 opgenomen vrijwaringsbepaling is op het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.

7. Het bepaalde in 15.6 geldt in gelijke zin voor opnames die in opdracht van de Opdrachtgever worden gemaakt ten behoeve van het online, via het Internet, live kunnen volgen van de uitvaartplechtigheid ('livestreaming'). De Opdrachtgever bepaalt welke personen, uitsluitend behorende tot de hiervoor genoemde beperkte kring van de overledene, een inlogcode krijgen om de uitvaart online bij te kunnen wonen. De Uitvaartverzorgers draagt zorg voor een goede beveiliging van de website, zodat die enkel toegankelijk is voor de hiervoor bedoelde 'online-genodigden' en alleen de Opdrachtgever de opname kan downloaden. De Uitvaartverzorgers vernietigt de opnames direct nadat de livestream niet meer openstaat voor de genodigden en in ieder geval binnen een maand na de uitvaartplechtigheid.

## **Artikel 16 – Klachten**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de Opdrachtgever of diens gemachtigde binnen eenentwintig (21) dagen na de datum van de uitvaart bij de Uitvaartverzorgers ingediend worden. Niet op tijd indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartverzorgers ingediend worden.

3. De Uitvaartverzorgers zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht proberen met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

## **Artikel 17 – Geschillen**

1. Elk geschil tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorgers betreffende de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één van hen als zodanig benoemd, zal zowel door de Opdrachtgever als de

Uitvaartverzorger kunnen worden voorgelegd aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. Het adres van de Ombudsman zal op eerste verzoek aan de Opdrachtgever worden verstrekt.

2. Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan de Uitvaartverzorger overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de Opdrachtgever of diens gemachtigde bij voorkeur binnen eenentwintig (21) dagen na de datum van de uitvaart en uiterlijk een maand na ontvangst van de (eind)factuur, (schriftelijk) bij de uitvaartondernemer ingediend te worden. Uiterlijk drie (3) maanden nadat de klacht aan de Ondernemer is voorgelegd of uiterlijk twee (2) maanden nadat is gebleken dat de klacht niet in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Ondernemer kan worden opgelost, dient het geschil schriftelijk bij de Ombudsman aanhangig te worden gemaakt.

3. Wanneer de Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is de Uitvaartverzorger aan deze keuze gehouden.

4. Wanneer de Uitvaartverzorger een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt hij de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. De Uitvaartverzorger kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Opdrachtgever niet binnen vijf (5) weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Ombudsman. Indien de Opdrachtgever niet instemt of niet tijdig reageert, zal de Uitvaartverzorger het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

5. De Ombudsman doet uitspraak volgens het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement van deze stichting wordt op eerste verzoek aan de Opdrachtgever toegezonden.

6. De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.

7. Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

8. Geschillen die voortvloeien uit of op enige wijze verband houden met de rechtsverhouding tussen Partijen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in

het arrondissement waar het hoofdkantoor van Uitvaartverzorgers is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

9. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.