

# Zuylen



Uw uitvaartverzorger.

## Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van de besloten  
vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

**Zuylen Uitvaartverzorging**

Tuinzichtlaan 11  
4813 XH Breda

Tel: 076 521 68 77  
E-mail: [info@zuylen.nl](mailto:info@zuylen.nl)

[www.zuylen.nl](http://www.zuylen.nl)  
k.v.k. Breda nr. 200 215 60





Algemene voorwaarden van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Zuylen Uitvaartverzorging BV, gevestigd te 4813 XH BREDA aan de Tuinzigtlaan 11

Deze tekst geldt met ingang van 1 september 2013 en is gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel West-Brabant onder nummer: 20021560

## **Artikel 1 Begripsbepaling en toepasselijkheid.**

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder “gebruiker” de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Zuylen Uitvaartverzorging, gevestigd te 4813 XH BREDA aan de Tuinzigtlaan 11 terwijl wordt verstaan onder “wederpartij” degene die op enigerlei wijze de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden heeft aanvaard. Dit kan zijn de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging, begrafenis of crematie schriftelijk of mondeling opdraagt of opgedragen heeft.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen gedaan door gebruiker aan de wederpartij en op alle overeenkomsten ter zake van uitvoering van werk, leveringen van zaken en/of diensten of hoe dan ook genaamd en onder welke titel dan ook, gesloten tussen de gebruiker en de wederpartij.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig voor zover zij uitdrukkelijk schriftelijk door de gebruiker zijn aanvaard.
4. Deze algemene voorwaarden prevaleren te allen tijde boven eventuele algemene voorwaarden van de wederpartij. Ook indien in de voorwaarden van de wederpartij een bepaling van gelijke strekking als die der vorige zin is opgenomen, hebben de algemene voorwaarden van de gebruiker te allen tijde voorrang boven dergelijke eventuele voorwaarden van de wederpartij.
5. Door het accepteren van de offerte dan wel een globale kostenbegroting, het doen van bestellingen en/of het geven van opdrachten, doet de wederpartij afstand van zijn algemene - of andere - voorwaarden en erkent deze algemene voorwaarden van de gebruiker te aanvaarden.

## **Artikel 2 De (aanvaarding van de) opdracht.**

1. Slechts de directie van gebruiker en de personen die blijkens de inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel namens gebruiker procuratie bezitten, hebben de bevoegdheid om voor gebruiker bindende overeenkomsten te sluiten.
2. Opdrachten kunnen mondeling worden verstrekt, maar bij voorkeur via een zogenaamd opdrachtformulier. Het te ondertekenen formulier zal tenminste bevatten:
  - alle voor de uitvaart, begrafenis of crematie relevante gegevens van de overledene en de wederpartij;
  - verklaring dat de wederpartij de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen;

- een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen.

### **Artikel 3 Personalia.**

1. De op het opdrachtformulier 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 gebruiker tenzij anders is overeengekomen.
2. Bij kennisneming door de wederpartij van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze gebruiker wat dat betreft onverwijld te verwittigen.
3. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de gebruiker bevorderen dat wijziging plaats vindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de gebruiker worden toegerekend, dan is zij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de wederpartij.

### **Artikel 4 Prijzen.**

1. Prijzen zijn steeds bruto inclusief BTW.
2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of levering de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de gebruiker geen of een richtprijs per post aangeven met de vermelding "pro memorie" (p.m.). De wederpartij kan aan deze opgave geen rechten ontleen.
3. De gebruiker is gehouden desgevraagd, zo mogelijk, binnen twee werkdagen de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de wederpartij door te geven. Wanneer de wederpartij 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.

### **Artikel 5 Leveringen door de wederpartij.**

1. Voor aankondiging van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de wederpartij de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.
2. Alle drukwerk evenals het plaatsen van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de gebruiker verzorgd tenzij anders is overeengekomen.

### **Artikel 6 Uitvoering van de opdracht.**

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen wederpartij en gebruiker. De dag en het uur van de uitvaart, begrafenis of crematie worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats en/of crematorium.

## **Artikel 7 Wijziging van de opdracht.**

1. De wijze van uitvoering van de overeenkomst kan slechts in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. Wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst hebben bijvoorbeeld betrekking op het drukwerk, bidprentjes, het aantal volgauto's enz. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de wederpartij verrekend.
2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart, begrafenissen en/of crematie kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de wederpartij, gebruiker en beheerder voornoemd.

## **Artikel 8 Verzekeringen.**

1. De wederpartij kan de verzekeringspolis(sen) waaraan bij overlijden aanspraken te ontfangen zijn ter hand stellen aan de gebruiker. De gebruiker 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.
2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, kan de begunstigde de gebruiker machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

## **Artikel 9 Meer- en minderwerk.**

1. De gebruiker is gerechtigd meerwerk in rekening te brengen en gehouden minderwerk in rekening te brengen op de overeengekomen prijs.
2. Onder "meerwerk" wordt verstaan de uitvoering van werk en/of de levering van zaken en/of diensten voor zover dit uitgaat boven de bij overeenkomst overeengekomen hoeveelheden arbeidsuren, zaken en opslagen, één en ander voor zover dit meerwerk het gevolg is van:
  - I. het schriftelijk of mondeling verzoek van of namens de wederpartij tot wijziging van de oorspronkelijke overeenkomst.
  - II. een noodzakelijk gebleken andere dan in de overeenkomst omschreven werkwijze.
  - III. omstandigheden die voor de gebruiker bij het aangaan van de overeenkomst in redelijkheid niet waren te voorzien.
  - IV. de omstandigheid, dat de wederpartij aan de gebruiker bij het aangaan van de overeenkomst niet alle relevante gegevens heeft verstrekt.
  - V. gewijzigde overheidsvoorschriften.Het niet volledig gebruiken van diensten en leveringen welke, als samenstelling van diensten en leveringen overeengekomen zijn leidt tot verrekening van wat niet gebruikt is in overeenstemming met een door de gebruiker daarvoor vastgestelde verrekenwijze

## **Artikel 10 Betaling.**

1. De wederpartij is gehouden de door de gebruiker te zijner behoefte betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de gebruiker te voldoen.
2. De wederpartij betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventuele latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 15 dagen na dagtekening. Bij contante betaling wordt door de gebruiker een bewijs van betaling verstrekt.
3. De wederpartij 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.
4. Alleen die betalingen zijn geldig die op de door de gebruiker aangegeven wijze zijn verricht.
5. Door de wederpartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de wederpartij dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## **Artikel 11 Te late betaling.**

1. Ingeval van niet-stipte betaling zal de wederpartij, zonder in gebreke te zijn gesteld, gehouden zijn voor elke maand of gedeelte daarvan, waarmede de betalingstermijn is overschreden, boven de overeengekomen som een samengestelde rente te betalen van 1¼% per maand of gedeelte van een maand. Indien op 31 december van enig jaar enig bedrag aan rente verschenen is, zal dat bedrag bij de hoofdsom worden geteld en eveneens rentedragend worden.
2. Buiten het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de krachtens deze voorwaarden verschuldigde rente, is de gebruiker gerechtigd van de wederpartij alle kosten te vorderen die door niet of niet-tijdige betaling door de wederpartij zijn veroorzaakt, daaronder begrepen zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke incassokosten.
3. De gebruiker is verplicht de wederpartij schriftelijk tot betaling aan te manen. Hierbij zal een betalingstermijn van tien dagen in acht worden genomen.
4. Indien de wederpartij na het verstrijken van deze termijn in gebreke blijft te betalen, is de gebruiker gerechtigd:
  - buitengerechtelijke incassokosten aan de wederpartij in rekening te brengen.
  - het hem toekomende bedrag in rechte te vorderen zonder enige nadere aanmaning tot betaling.
5. Indien de gebruiker het faillissement van de wederpartij aanvraagt, is laatstgenoemde, buiten het verschuldigde bedrag en de daarop drukkende gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten, tevens de kosten van de faillissementsaanvraag verschuldigd.
6. Door de niet-tijdige voldoening is de gehele schuld, ook het niet-vervallen deel daarvan terstond opeisbaar.

## **Artikel 12 Aansprakelijkheid.**

1. De gebruiker staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart, begrafenis en/of crematie.
2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de gebruiker. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de gebruiker geen enkele aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.
3. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de gebruiker, indien deze haar of haar toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen haar niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan haar schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.
4. De gebruiker is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan hem te verwijten is.
5. Indien het de wederpartij toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de gebruiker telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de gebruiker voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.
6. De gebruiker is niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing van de advertentie(s) en/of te late postbezorging.
7. Bovenstaande beperking van de aansprakelijkheid van gebruiker geldt in gelijke mate voor de personeelsleden van gebruiker en voor derden waarvan door gebruiker bij de uitvoering van de verbintenis gebruik wordt gemaakt.
8. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden zal iedere aansprakelijkheid van de gebruiker, diens personeel en/of door hem gebruikte derden steeds beperkt zijn tot maximaal het factuurbedrag met betrekking tot de betreffende overeenkomst, voor zover dit factuurbedrag reeds door de wederpartij aan de gebruiker is betaald.

## **Artikel 13 Overmacht.**

1. Indien de uitvoering van de overeenkomst door overmacht wordt verhinderd of uitermate bezwaarlijk wordt, heeft de gebruiker het recht te vorderen dat de overeenkomst aan de omstandigheden wordt aangepast dan wel de overeenkomst te (doen) ontbinden dan wel de uitvoering van de overeenkomst voor de duur van de verhindering op te schorten.
2. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan elke niet aan de gebruiker te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van een verplichting van de gebruiker geheel of gedeeltelijk verhinderd wordt of op grond waarvan de nakoming redelijkerwijze niet kan worden gevergd.

3. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden in ieder geval verstaan oorlog, oorlogsgevaar, oproer, molest, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, machinebreuk, storingen in de levering van energie, bedrijfsstoring, verkeershinder, verkeersbelemmeringen en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat de gebruiker door zijn eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld zijn verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
4. De wederpartij kan aan de ontbinding, wijziging en/of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van overmacht nimmer enig recht op schadevergoeding ontleen.
5. Opschorting, wijziging of ontbinding van de overeenkomst op grond van overmacht ontslaat de wederpartij niet van de verplichting tot betaling van hetgeen is geleverd en/of uitgevoerd op het moment dat de overmachtsituatie intreedt.

#### **Artikel 14 Gevolgen (gedeeltelijke)vernietiging.**

1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen gebruiker en wederpartij in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

#### **Artikel 15 Klachten.**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst, waaraan de wederpartij gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de wederpartij of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij de gebruiker ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de wederpartij zijn rechten ter zake verliest.
2. Klachten over de nota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de gebruiker ingediend worden.
3. De gebruiker zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de wederpartij tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

#### **Artikel 16 Geschillen.**

1. Elk geschil tussen de wederpartij en de gebruiker betreffende de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de wederpartij als de gebruiker kunnen worden voorgelegd aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. Het adres van de Ombudsman zal op eerste verzoek aan de wederpartij worden verstrekt.



2. Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de wederpartij zijn klacht eerst aan de gebruiker overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de gebruiker is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
3. Wanneer de wederpartij een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is de gebruiker aan deze keuze gehouden.
4. Wanneer de gebruiker een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt hij de wederpartij hiervan schriftelijk op de hoogte. De gebruiker kondigt hierbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de wederpartij niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Ombudsman. Indien de wederpartij niet tijdig reageert, zal de gebruiker het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.
5. De Ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement van deze stichting wordt op eerste verzoek aan de wederpartij toegezonden.
6. De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.
7. Bij toewijzing van een geldelijke vergoeding aan de wederpartij garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste € 5.000,-.
8. Op alle overeenkomsten tussen de gebruiker en de wederpartij is Nederlands recht van toepassing.
9. Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.





