

## Informacje dla konsumentów dotyczące zakupów regulowanych przez Biuro Kontrolera (Office of the Comptroller)

**Usługi w związku ze śmiercią i usługi na wypadek śmierci** - Może Pan/Pani dokonać ustaleń pogrzebowych w związku z czyjąś śmiercią, kiedy zakup usług i towarów pogrzebowych jest dokonywany po śmierci danej osoby. Umowa na „usługi na wypadek śmierci” dotyczy zakupu dokonanego przed śmiercią i może obejmować towary i usługi związane z pochówkiem, takie jak otwieranie/zamykanie grobów, trumien czy krypt oraz działania związane z upamiętnieniem. Umowa na „usługi na wypadek śmierci” jest zawierana z zarządcą cmentarza lub zakładem pogrzebowym. Zasady zakupu usług na wypadek śmierci są regulowane przez Kontrolera.

**Kremacja** - [Ustawa o krematoriach \(Crematory Regulation Act\)](#) jest egzekwowana przez Kontrolera. Ustawa ta wprowadza licencje i regulacje dotyczące krematoriów..

## Porady przydatne przy zakupie usług cmentarnych i pogrzebowych

- Wcześniejsze zaplanowanie pogrzebu i pochówku może być pomocne, jednak nie należy podejmować decyzji o zakupie w pośpiechu. Proszę porównać towary i usługi oraz ich ceny z ofertami innych sprzedawców.
- Jeśli powiedziano Panu/Pani, że prawo czegoś wymaga, należy poprosić o przedstawienie tego prawa na piśmie.
- Wszelkie złożone deklaracje powinny być sporządzone na piśmie i podpisane przez upoważnioną do tego osobę. Proszę domagać się pisemnej formy deklaracji składanych przez sprzedawcę.
- Jeśli zdecyduje się Pan/Pani na zawarcie umowy, warto zapoznać się z informacjami na temat możliwości zwrotu pieniędzy oraz prawa do odstąpienia od umowy i uzyskać je na piśmie.
- Nie należy kupować niczego, na co Pana/Pani nie stać.
- Przed dokonaniem zakupu proszę skonsultować się z innymi osobami, takimi jak członkowie rodziny, doradca finansowy lub prawnik, aby poznać ich opinie.

## W przypadku skarg dotyczących cmentarzy:

**Illinois Department of Financial & Professional Regulation**  
555 West Monroe Street – Suite 500  
Chicago, Illinois 60661  
Bezpłatna infolinia: **1-888-RLOVED1 (756-8331)**


## W przypadku skarg dotyczących dyrektorów zakładów pogrzebowych i balsamistów:

**Illinois Department of Financial & Professional Regulation**  
555 West Monroe Street – Suite 500  
Chicago, Illinois 60661  
W przypadku skarg: **312-814-6910**  
Informacje ogólne: **312-814-1467**

## W przypadku skarg dotyczących zakupów na wypadek śmierci i krematoriów:

**Office of the Comptroller, State of Illinois**  
Cemetery Care and Burial Trust  
555 West Monroe Street – Suite 1400S-A  
Chicago, Illinois 60661  
Bezpłatna infolinia: **1-877-203-3401**  
  
Pomoc ogólna: **1-888-473-4858**  
<https://idfpr.illinois.gov/profs/cemetery.html>  
Linia TTY [telefon tekstowy]: **1-866-325-4949**

**Zastrzeżenie:** Niniejszy dokument służy wyłącznie celom informacyjnym i nie stanowi porady prawnej. Niniejszy dokument nie zmienia żadnych wymogów prawa stanowego lub federalnego. W celu uzyskania porady prawnej należy skonsultować się z prawnikiem.

Wydrukowano z upoważnienia stanu Illinois  
IOCI 24-0900 0 egzemplarzy 1/24 



**Stan Illinois**  
Departament Regulacji Finansowych  
i Zawodowych Stanu Illinois

## Przewodnik dla konsumentów stanu Illinois dotyczący zakupu towarów oraz usług cmentarnych i pogrzebowych



Podpisana na początku 2010 roku ustawa stanu Illinois o nadzorze nad cmentarzami (Illinois Cemetery Oversight Act) bezpośrednio odnosi się do obaw konsumentów, które mogą pojawić się podczas zakupu produktów i usług cmentarnych.

Niniejsza broszura ma na celu zarysowanie kluczowych kwestii związanych z ochroną konsumentów, jednocześnie oferując racjonalne porady dla osób podejmujących trudne decyzje dla siebie lub swoich bliskich.



**IDFPR**  
Illinois Department of  
Financial and Professional Regulation

## Wiadomość od Departamentu Regulacji Finansowych i Zawodowych

Niezależnie od tego, czy planuje Pan/Pani pogrzeb po śmierci bliskiej osoby, czy też organizuje go dla siebie, aby odciążyć swoją rodzinę, [ustawa o nadzorze nad cmentarzami](#) (Cemetery Oversight Act), podpisana na początku 2010 r., ma na celu pomoc w tym trudnym procesie, zwiększając odpowiedzialność zarządców cmentarzy w stanie Illinois zarówno wobec swoich klientów, jak i stanu.

Dzięki stworzeniu pierwszej w stanie kompleksowej struktury regulacyjnej, rodziny będą miały gdzie się zwrócić, jeśli zarządcy cmentarzy nie przestrzegają ustawowych wymogów dotyczących prowadzenia dokumentacji lub konserwacji.

Ustawa ta wdraża wiele reform i zaleceń grupy zadaniowej ds. nadzoru nad cmentarzami (Cemetery Oversight Task Force), która została utworzona w odpowiedzi na incydent na cmentarzu Burr Oak w Alsip.

Wśród wielu innych przepisów, niniejszy przewodnik przedstawia nową Kartę Praw Konsumenta, która ma na celu pomóc chronić Pana/Panią w kontaktach z przedstawicielami cmentarzy.

Samodzielne planowanie pogrzebu lub pochówku może być ciężkim przeżyciem. Naszą misją jest ochrona Pana/Pani praw w jednym z najtrudniejszych okresów dla Pana/Pani rodziny

## Prawa konsumentów na cmentarzach

- Ma Pan/Pani prawo do zakupu towarów lub usług bezpośrednio od zarządcy cmentarza lub od innego wybranego przez siebie sprzedawcy bez ponoszenia dodatkowych opłat ze strony zarządcy cmentarza, o ile towary te nie naruszają prawa lub zasad dotyczących cmentarza.
- Powinien/Powinna Pan/Pani otrzymać cennik wszystkich produktów i usług cmentarnych, który musi zawierać termin obowiązywania cen.
- Zarządca licencjonowanego cmentarza udostępnia i, po uiszczeniu stosownej opłaty za kopiowanie, dostarcza kopię swojego regulaminu.
- Zarządca cmentarza jest zobowiązany do zapewnienia należytego utrzymania terenu cmentarza oraz wszystkich miejsc przeznaczonych do pochówku, grobów, krypt i kolumbariów, zgodnie z postanowieniami ustawy.

## Umowa i płatności na rzecz cmentarza

- Umowa obejmująca wszelkie towary, obrzędy i usługi cmentarne musi zostać podpisana przez konsumenta i przedstawiciela cmentarza. Powinien/Powinna Pan/Pani udać się osobiście na dowolny cmentarz, aby dokonać wyboru, niezależnie od tego, czy chce Pan/Pani skorzystać z usługi w związku z czyjąś śmiercią czy usługi na wypadek śmierci. Przed podpisaniem umowy, należy upewnić się, że ceny za zakupione usługi i towary są wyraźnie w niej określone.
- Jako nabywca otrzymuje Pan/Pani kopię podpisanej umowy, w której wymienione są zakupione produkty i usługi cmentarne.
- Żaden zarządca cmentarza nie może wymagać za jakiegokolwiek towar lub usługi płatności wyłącznie gotówką.
- Oprócz umowy sprzedaży towarów lub usług cmentarnych, zarządca cmentarza ma obowiązek wystawić Panu/Pani paragon po dokonaniu częściowej lub całkowitej płatności.
- Jeśli umowa dotyczy miejsca pochówku terminowego, to okres na jaki zostało wykupione, możliwość jego przedłużenia oraz późniejsza dyspozycja szczątkami ludzkimi po zakończeniu takiego terminu muszą być zapisane tłustym drukiem i z Panem/Panią omówione. O nadchodzącym czasie usunięcia ciała lub jego szczątków z miejsca pochówku terminowego zostanie Pan/Pani powiadomiony(-a) z wyprzedzeniem. Po otrzymaniu takiego powiadomienia ma Pan/Pani prawo do przedłużenia okresu wykupienia miejsca pochówku terminowego ponosząc koszty wynikające z aktualnego cennika cmentarza.

- Każda umowa sprzedaży miejsca na pochówek musi wskazywać dokładną lokalizację tego miejsca w oparciu o mapę cmentarza znajdującą się w księgach cmentarnych.

## Prawo dostępu do ksiąg cmentarnych

- W momencie pochówku w ziemi, grobowcu lub urnie, zarządca cmentarza przekaze osobie uprawnionej do dysponowania szczątkami zmarłego dokumentację zawierającą imię i nazwisko zmarłego oraz datę pochówku.
- Określone dokumenty, które nie są poufne, można uzyskać z ksiąg cmentarnych po złożeniu wniosku i uiszczeniu stosownej opłaty za kopię.

## Jeśli pojawią się jakiegokolwiek pytania lub problemy

Ma Pan/Pani prawo do zadawania pytań i składania skarg do zarządcy cmentarza i jego pracowników odnośnie zakupionych produktów i usług cmentarnych. Jeśli Pana/Pani pytania nie zostaną rozpatrzone w sposób satysfakcjonujący, ma Pan/Pani prawo złożyć formalną skargę do Departamentu Regulacji Finansowych i Zawodowych stanu Illinois (Illinois Department of Financial and Professional Regulation, IDFP) dotyczącą produktów i usług cmentarnych, a także wszelkich kwestii związanych z obsługą klienta, utrzymaniem cmentarza lub innymi działaniami z nim związanymi.

Proszę pamiętać, że nie wszystkie cmentarze są licencjonowane przez IDFP. Cmentarz może być całkowicie zwolniony z przepisów prawa, jeśli jest cmentarzem rodzinnym lub wyznaniowym albo nie dokonano na nim żadnych pochówków w ciągu ostatnich 10 lat bądź też jego powierzchnia jest mniejsza niż trzy akry.

## Informacje dla konsumentów dotyczące zakupów usług pogrzebowych

**Koszty** - Opłaty cmentarne i koszty pogrzebu są zazwyczaj ponoszone niezależnie. Są one odrębne i należy omówić je zarówno z zarządcą wybranego cmentarza, jak i z wybranym zakładem pogrzebowym.

**Ustalenia** - Tylko licencjonowany dyrektor zakładu pogrzebowego może spotkać się z Panem/Panią w celu dokonania ustaleń dotyczących pogrzebu. Może Pan/Pani poprosić o okazanie licencji. Należy upewnić się, że jest ona aktualna.

