

Algemene voorwaarden

Op basis van de Algemene Voorwaarden van de Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen

Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding
J. van der Vegtstraat 63
2225 TR Katwijk

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever	De natuurlijke of rechtspersoon met wie Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding een overeenkomst sluit.
Overeenkomst	De tussen de opdrachtgever en Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding tot stand gekomen overeenkomst betreffende de verzorging van een uitvaart. Het omschrijft gespecificeerd de zaken en/of diensten in het kader van de uitvaartverzorging door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding.
Toeleverancier	De partij die aan Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding	De rechtspersoon met wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit. Ook wel uitvaartadvisering en of uitvaartorganisatie: De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) de laatste zorg en/of overbrenging van de overledene naar een met de opdrachtgever overeengekomen adres.
Voorschotten	Voorschotten die door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding ten behoeve van de opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de overeenkomst.
Aanbetaling	Ter hoogte van een bedrag van maximaal 50% van de offerte, gevraagd door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding bij het overhandigen van de offerte.

Artikel 2 – Algemeen

- 1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de overeenkomst tussen opdrachtgever en Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding.
- 2 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.
- 3 Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding dient voor of bij de totstandkoming van de overeenkomst de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever elektronisch ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem of haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming.

Artikel 3 – Verstrekking gegevens en opdrachtformulier

1. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding maakt - indien mogelijk – gebruik van een overeenkomst/opdrachtbevestiging welk door de opdrachtgever en Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding dient te worden ondertekend. De opdrachtgever is gehouden en staat ervoor in dat de overeenkomst juist en volledig wordt ingevuld.
2. De opdrachtgever dient Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding 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 of het hebben van een pacemaker of ander apparaat met batterij.
3. In de overeenkomst worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de overeenkomst door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding worden geleverd c.q. uitgevoerd.

Artikel 4 – Prijzen en pro-memorie posten

1. De overeengekomen prijzen zijn brutoprijzen inclusief BTW, echter exclusief heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding op basis van de overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld in een begroting.
3. Als op het moment van het sluiten van de overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding een pro-memorie post opnemen.
4. De opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de overeenkomst in overleg met Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding in verband met de tijdige nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst de prijzen voor de desbetreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.
5. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding zal indien de opdrachtgever daarom verzoekt een kopie van de nota's van de toeleveranciers verstrekken.

Artikel 5 – Aangifte en akte van overlijden

1. De aangifte van het overlijden zal bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding 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 Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding daarover onverwijld in te lichten.
3. Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Dient de onjuiste vermelding volledig aan Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding te worden toegerekend, dan is Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding 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 van levering

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

Artikel 7 – 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 wordt verstaan email/app) aan te leveren of goed te keuren.
2. Alle drukwerken en ook de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding voor rekening van de opdrachtgever verzorgd tenzij anders is overeengekomen.
3. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding kan indien sprake dient te zijn van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk zijn, als en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk verstrekte tekst en de noodzaak van rectificatie daarbij volledig aan Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de opdrachtgever en is Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
4. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding zal zich inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen media, zal Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.
5. Indien Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding heeft voldaan aan het hiervoor bepaalde zijn de gevolgen van te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de opdrachtgever.

Artikel 8 – Verzekeringen

1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontleen zijn, ter hand stellen aan Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een maand op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
2. Als uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.
3. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 9 – Betaling

1. De opdrachtgever zal de uitvaartnota van Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.
2. Bij contante betaling wordt door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding een bewijs van betaling verstrekt.
3. De betalingstermijn geldt als fatale termijn. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding 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 betalingstermijn en is gelijk aan 1% per maand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele maand wordt berekend. De opdrachtgever is daarom van rechtswege in verzuim wanneer niet tijdig is betaald zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling is vereist.
4. 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 overledenen heeft gehandeld.
5. Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in artikel 9.2 van deze algemene voorwaarden is Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding gemachtigd alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover zulks niet is uitgesloten in artikel 96 lid 2 sub c van het Burgerlijk Wetboek, in rekening te brengen. Buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van het Besluit Vergoedingen Voor Buitengerechtelijke Incassokosten met een minimum van € 2.540,00.

Artikel 10 – Inspanningsverplichting, beperkte aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding zal bij haar werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen op basis van een inspanningsverplichting.
2. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn.
3. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3.1. De opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.
4. Indien Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding wordt aangesproken door een derde voor schade geleden Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding in het kader van de uitvoering van de overeenkomst waarvoor Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding niet aansprakelijk is, zal de opdrachtgever Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding vrijwaren en schadeloosstellen. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding kan onverminderd voor het bepaalde in 10.2 en 10.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade geleden door de opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding. Indien Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt, behoudens in geval van opzet of grove schuld, voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding verzekerd is, in welk kader Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding verklaart verzekerd te zijn in lijn met de in de uitvaartbranche in Nederland geldende gebruiken.

Artikel 11 – 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 21 dagen na de datum van de uitvaart bij Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding ingediend worden. Het staat Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding vrij een niet tijdig ingediende klacht niet in behandeling te nemen, op grond waarvan de opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding ingediend worden. Het staat Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding vrij een niet tijdig ingediende klacht niet in behandeling te nemen, op grond waarvan de opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest.
3. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 12 – Opdrachtgever

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 er door Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding op gewezen dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn.

Artikel 13 – Uitvoering

1. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding neemt bij de keuze van derden de nodige zorgvuldigheid in acht. Als de opdrachtgever zelf een derde heeft ingeschakeld of aangewezen, zijn de gevolgen van de keuze voor rekening van de opdrachtgever.
3. **Artikel 14 – Ter beschikking gestelde zaken**

In het geval er ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorger aan de opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt opdrachtgever er mede zorg voor, dat deze zaken binnen maximaal 4 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de uitvaartverzorger staan. De sleutel van de familiekamer moet

uiterlijk op de dag van de uitvaart worden geretourneerd. Indien door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever schade aan deze zaken wordt veroorzaakt is hij verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

Artikel 15 – Overmacht

Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers, ziekte van personeel en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

Artikel 16 – Geschillen en toepasselijk recht

1. Elk geschil tussen de opdrachtgever en Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding betreffende de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding 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 Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
3. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding aan deze keuze gebonden.
4. Wanneer Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding een geschil behandelt wil zien door de Ombudsman, stelt zij de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de opdrachtgever niet binnen 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 Mies Schoneveld Uitvaartbegeleiding 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 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. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.