

## **Algemene Voorwaarden Harriët Meskes Uitvaartzorg 2019**

### **Inhoudsopgave**

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Algemene voorwaarden
- Artikel 3 – Overeenkomst
- Artikel 4 – Opdracht
- Artikel 5 – Basistarieven
- Artikel 6 – Voorschotten
- Artikel 7 – Personalialia
- Artikel 8 – Tijdstip van levering
- Artikel 9 – Drukwerken
- Artikel 10 – Voertuigen
- Artikel 11 – Verzekeringen
- Artikel 12 – Kosten
- Artikel 13 – Betaling
- Artikel 14 – Garantie en aansprakelijkheid
- Artikel 15 – Oponthoud
- Artikel 16 – Klachten
- Artikel 17 – Geschillen
- Artikel 18 – Nakomingsgarantie
- Artikel 19 – Slotbepaling

### **Artikel 1 – Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Algemene Voorwaarden:* de algemene voorwaarden als hierna vermeld.
- b. De overeenkomst:* de tussen de opdrachtgever en Harriët Meskes Uitvaartzorg tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
- c. De uitvaartverzorging:* de in de bijgaande kostenbegroting omschreven diensten.
- d. De opdrachtgever:* de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
- e. De ondernemer:* Harriët Meskes Uitvaartzorg, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.
- f. De uitvaartverzorger:* de door Harriët Meskes Uitvaartzorg aangewezen persoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren.
- g. De toeleverancier:* de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.
- h. Voorschotten:* bedragen, die door Harriët Meskes Uitvaartzorg ten behoeve van de opdrachtgever aan derden worden betaald.
- i. Pro-memorie posten:* bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- j. Uitvaartpakket:* een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als één geheel wordt aangeboden.
- k. Prijzen:* zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W.
- l. Termijnen:* fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

### **Artikel 2 – Algemene voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten de verzorging van een uitvaart betreffende, die tussen Harriët Meskes Uitvaartzorg en de opdrachtgever wordt gesloten.
2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook indien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

### **Artikel 3 – Overeenkomst**

De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Dagtekening en ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende. Indien debiteur een ander is dan opdrachtgever dienen beiden het opdrachtformulier te ondertekenen.

### **Artikel 4 – Opdracht**

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 bijlage (kostenbegroting) 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.

2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal Harriët Meskes Uitvaartzorg géén of een richtprijs per post aangeven met vermelding “pro memorie”. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.

3. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie/uitreksel van nota's van derden verstrekt.

4. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 8.2. alleen 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 als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.

5. Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welke in een uitvaartpakket zijn begrepen leidt tot verrekening c.q. compensatie voor hetgeen niet is gebruikt overeenkomstig een door Harriët Meskes Uitvaartzorg daarvoor vastgestelde verrekenwijze.

### **Artikel 5 – Basistarieven**

1. In de in artikel 3 bedoelde overeenkomst worden de kosten van zaken en/of diensten vermeld overeenkomstig de door Harriët Meskes Uitvaartzorg voordien vastgestelde kosten van die zaken en diensten.

2. Indien door Harriët Meskes Uitvaartzorg een zogenaamd basispakket en basistarief wordt gehanteerd, wordt van de samenstelling van dat basispakket en basistarief een schriftelijke specificatie verstrekt aan de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst.

### **Artikel 6 – Voorschotten**

1. De opdrachtgever is gehouden de door Harriët Meskes Uitvaartzorg te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan Harriët Meskes Uitvaartzorg te voldoen.

2. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de ondernemer/uitvaartverzorger.

### **Artikel 7 – Personalia**

1. De vermelde personalia van de overledene in de in artikel 3 lid 1 bedoelde overeenkomst worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand.

2. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door Harriët Meskes Uitvaartzorg, tenzij anders is overeengekomen.

3. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze Harriët Meskes Uitvaartzorg daaromtrent onverwijld te verwittigen.

### **Artikel 8 – Tijdstip van levering**

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en Harriët Meskes 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.

2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, Harriët Meskes Uitvaartzorg en beheerder voornoemd.

### **Artikel 9 – Drukwerken**

1. Voor 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.
  2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Harriët Meskes Uitvaartzorg verzorgd tenzij anders is overeengekomen.
  3. Harriët Meskes Uitvaartzorg is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan hem toe te rekenen is.
  4. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt, dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties, in afwijking van artikel 9, lid 1, door Harriët Meskes Uitvaartzorg telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan zijn eventuele fouten in die tekst(sten) voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.
  5. Harriët Meskes Uitvaartzorg is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal Harriët Meskes Uitvaartzorg dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.
- Indien Harriët Meskes Uitvaartzorg heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing of te late postbezorging voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

### **Artikel 10 – Voertuigen**

1. Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaande aan de uitvaartdag vóór 10.00 uur aan Harriët Meskes Uitvaartzorg kenbaar gemaakt te worden. De overeengekomen prijs zal overeenkomstig deze wijziging aangepast worden, behoudens de door Harriët Meskes Uitvaartzorg gemaakte kosten welke zich bij deze annulering voordoen.
2. Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 1 genoemde tijdstip, is de opdrachtgever gehouden om aan Harriët Meskes Uitvaartzorg een vergoeding te betalen voor de door Harriët Meskes Uitvaartzorg gemaakte kosten.

### **Artikel 11 – Verzekeringen**

1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen aan Harriët Meskes Uitvaartzorg. Harriët Meskes Uitvaartzorg draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Zij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde Harriët Meskes Uitvaartzorg machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of diens erfgenamen uitbetaald.

### **Artikel 12 – Kosten**

1. De in de overeenkomst vermelde prijzen kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op door de opdrachtgever onjuiste verstrekte gegevens, behoudens hetgeen bepaald is in artikel 4 lid 4 en artikel 5 lid 3. In het laatste geval zal de overeengekomen prijs gewijzigd worden conform de door Harriët Meskes Uitvaartzorg gehanteerde tarievenlijst.
2. De in artikel 5 bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten pro-memorie zijn geraamd, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever (een kopie/uittreksel van) de nota van de toeleverancier overgelegd.

### **Artikel 13 – Betaling**

1. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen veertien (14) dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door Harriët Meskes Uitvaartzorg een bewijs van betaling verstrekt.
2. Harriët Meskes Uitvaartzorg zendt na het verstrijken van de in artikel 13.1 genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen zeven (7) dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.

3. Indien Harriët Meskes Uitvaartzorg nagelaten heeft de nota voldoende te specificeren, heeft de opdrachtgever het recht alsnog een specificatie te verlangen. In afwachting van deze nadere specificatie wordt de betalingstermijn opgeschort.
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.
5. Harriët Meskes Uitvaartzorg 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. De rente is gelijk aan tien procent (10%) per maand over het openstaande bedrag.
6. Aan de opdrachtgever die, na gesommeerd te zijn, in gebreke blijft te betalen, worden - na het verstrijken van de in de sommatie genoemde termijn - de in redelijkheid gemaakte incassokosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 14 – Garantie en aansprakelijkheid**

1. Harriët Meskes Uitvaartzorg staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.
2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan Harriët Meskes Uitvaartzorg. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen (bijvoorbeeld gouden kronen in het gebit) aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

#### **Artikel 15 – Oponthoud**

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van Harriët Meskes Uitvaartzorg indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden.

Zij kunnen haar niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvatting voor haar rekening dienen te komen.

#### **Artikel 16 – Klachten**

1. Klachten over de uitvaartverzorging, waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 14 dagen na de datum van de uitvaart bij Harriët Meskes Uitvaartzorg ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten terzake verliest.
2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 7 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Harriët Meskes Uitvaartzorg ingediend worden.
3. Harriët Meskes Uitvaartzorg zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht. Indien geen volledige overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil dat de opdrachtgever beslecht wil zien, zal deze zich overeenkomstig artikel 17.1 wenden tot de Geschillencommissie Uitvaartwezen.

#### **Artikel 17 – Geschillen**

1. Elk geschil tussen de opdrachtgever en Harriët Meskes Uitvaartzorg over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of de betaling, ook al wordt dit verschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als Harriët Meskes Uitvaartzorg kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Uitvaartwezen, Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG. Telefoon 070-3105310.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan Harriët Meskes Uitvaartzorg overeenkomstig de algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan Harriët Meskes Uitvaartzorg is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig gemaakt te worden gemaakt.
3. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is Harriët Meskes Uitvaartzorg aan deze keuze gehouden.

4. Wanneer Harriët Meskes Uitvaartzorg een geschil behandeld wil zien, stelt zij de opdrachtgever schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. Harriët Meskes Uitvaartzorg kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de opdrachtgever niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien Harriët Meskes Uitvaartzorg, in het geval dat de opdrachtgever het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, dan kan de opdrachtgever het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak overeenkomstig de voorwaarden, zoals deze zijn vastgelegd in het reglement van de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

6. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd ter grootte van zeventienhonderd vijftig euro (€ 750,00) per geschil.

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

Harriët Meskes Uitvaartzorg kiest ten deze domicilie ten kantore van de Rechtbank, locatie Gelderland, behorend tot het Arrondissement waarin Tiel is gelegen.

#### **Artikel 18 – Slotbepalingen**

1. Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard zijn onderworpen aan Nederlands recht.

2. Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten schriftelijk tussen Harriët Meskes Uitvaartzorg en de opdrachtgever worden vastgelegd.

#### **Artikel 19– Privacyverklaring**

Harriët Meskes Uitvaartzorg kan persoonsgegevens van u verwerken, doordat u gebruik maakt van de diensten van Harriët Meskes Uitvaartzorg of omdat u deze zelf bij het invullen van het contactformulier op de website aan Harriët Meskes Uitvaartzorg verstrekt.

Bij Harriët Meskes Uitvaartzorg kunnen de volgende persoonsgegevens worden verwerkt:

- Geslacht;
- Voor- en achternaam;
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Aanvullende informatie die nodig is voor de specifieke dienstverlening.

Deze informatie zal uitsluitend gebruikt worden voor de op pagina 1 omschreven opdracht.

Harriët Meskes Uitvaartzorg verwerkt uw persoonsgegevens om telefonisch contact met u op te kunnen nemen en om u schriftelijk, per e-mail of per post, te kunnen benaderen.

Harriët Meskes Uitvaartzorg bewaart uw persoonsgegevens voor u zorgvuldig, waarbij u het recht heeft om deze gegevens in te zien. Harriët Meskes Uitvaartzorg neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

Harriët Meskes Uitvaartzorg verstrekt uw persoonsgegevens alleen aan derden als dit nodig is voor de uitvoering van de op pagina 1 omschreven opdracht. Uw gegevens zullen niet worden verkocht, verhuurt, verdeelt of anderszins ter beschikking gesteld worden aan derden, behalve zoals beschreven in dit opdrachtformulier of met uw voorafgaande toestemming.