

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon met wie Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie een Overeenkomst sluit.
- Overeenkomst:** De tussen de Opdrachtgever en Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartverzorging, Uitvaart advisering en of Uitvaartorganisatie. Het omschrijft gespecificeerd de zaken en/of diensten in het kader van de uitvaartverzorging door Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie.
- Toeleverancier:** De partij die aan Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- Heemvaart Uitvaart Advies en Organisatie:** De rechtspersoon met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.
- Uitvaartverzorging:** Ook wel Uitvaartadvies en of Uitvaartorganisatie: De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafen 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 Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 2 – Algemeen

- a) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie.
- b) Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
- c) Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever ter hand te stellen of 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

- a) Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie maakt - indien mogelijk - gebruik van een Overeenkomst welk door de Opdrachtgever en Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie dient te worden ondertekend. De Opdrachtgever is gehouden en staat ervoor in dat het Overeenkomst juist en volledig wordt ingevuld.
- b) De Opdrachtgever dient Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie tijdig alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal.
- c) In de Overeenkomst worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie worden geleverd c.q. uitgevoerd.

Artikel 4 – Prijzen en pro-memorie posten

- a) De overeengekomen prijzen zijn brutoprijzen inclusief BTW, echter exclusief heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- b) De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld in een begroting.

Een uitvaart om te herinneren

- c) Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie een pro-memorie post opnemen.
- d) Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.
- e) De Opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de desbetreffende zaken en/of diensten al (bij Voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.
- f) Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie zal indien de Opdrachtgever daarom verzoekt een kopie van de nota's van de Toeleveranciers verstrekken.

Artikel 5 – Aangifte en akte van overlijden

- a) De aangifte van het overlijden zal bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie worden gedaan op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.
- b) Zodra de Opdrachtgever kennisneemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie daarover onverwijld in te lichten.
- c) Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Dient de onjuiste vermelding volledig aan Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie te worden toegerekend, dan is Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie 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

- a) De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie.
- b) 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

- a) 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 email) aan te leveren of goed te keuren.
- b) Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd tenzij anders is overeengekomen.
- c) Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie 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 tekst en de noodzaak van rectificatie daarbij volledig aan Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
- d) Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie 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 Heemvaart Uitvaartadvies en Organisatie dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen.

Een uitvaart om te herinneren

- e) Indien Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie heeft voldaan aan de hiervoor in dit lid d) bepaalde zijn de gevolgen van te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 8 – Verzekeringen

- a) De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenuen zijn, ter hand stellen aan Heemvaert Uitvaartadvies en organisatie. Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van ontvangst. Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
- b) Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.
- c) Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 9 – Betaling

- a) Indien Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie in het kader van de Overeenkomst aan derden Voorschotten dient te betalen, zal de Opdrachtgever deze op eerste verzoek aan Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie voldoen.
- b) De Opdrachtgever zal de uitvaartnota van Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.
- c) Bij contante betaling wordt door Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie een bewijs van betaling verstrekt.
- d) De betalingstermijn geldt als fatale termijn. Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie 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 derhalve van rechtswege in verzuim wanneer niet tijdig is betaald zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling is vereist.
- e) 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.
- f) Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid d van dit artikel is Heemvaert Uitvaartadvies en organisatie gerechtigd 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. Buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van het Besluit Vergoedingen Voor Buitengerechtigde Incassokosten met een minimum van € 2.540,00.

Artikel 10 – Inspanningsverplichting, beperkte aansprakelijkheid en vrijwaring

- a) Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie zal bij haar werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen op basis van een inspanningsverplichting.
- b) Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn.
- c) Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie 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.
- d) Indien Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor Heemvaert

Een uitvaart om te herinneren

Uitvaartadvies en Organisatie niet aansprakelijk is, zal de Opdrachtgever Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie vrijwaren en schadeloosstellen.

- e) Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie kan onverminderd het bepaalde in 10.b en 10.c slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie. Indien Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt, behoudens in geval van opzet of grove schuld, voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie verzekerd is, in welk kader Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie verklaart verzekerd te zijn in lijn met de in de uitvaartbranche in Nederland geldende gebruiken.

Artikel II – Klachten

- a) 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 Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie ingediend worden. Het staat Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie vrij een niet tijdig ingediende klacht niet in behandeling te nemen, op grond waarvan de Opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest.
- b) Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Heemvaert Uitvaartadvies en organisatie ingediend worden. Het staat Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie vrij een niet tijdig ingediende klacht niet in behandeling te nemen, op grond waarvan de Opdrachtgever zijn of haar rechten ter zake verliest.
- c) Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie 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 Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie op gewezen dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn.

Artikel 13 – Uitvoering

- a) Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- b) Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie 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.

Artikel 14 – Ter beschikking gestelde zaken

In het geval 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. 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 Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

Een uitvaart om te herinneren

Algemene voorwaarden

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

Artikel 16 – Geschillen en toepasselijk recht

- a) Elk geschil tussen de Opdrachtgever en Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie 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 Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie 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.
- b) Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
- c) Wanneer de Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie aan deze keuze gebonden.
- d) Wanneer Heemvaert Uitvaart advies en organisatie een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt hij de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie kondigt daarbij aan dat hij 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 Heemvaert Uitvaartadvies en Organisatie het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.
- e) 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.
- f) De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.
- g) Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- h) Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Een uitvaart om te herinneren