

# Algemene voorwaarden Mireille Schram uitvaartzorg te Ermelo

## Artikel 1 Definities

- algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden als hier bedoeld.
- de uitvaartzorg: Mireille Schram uitvaartzorg, Leeuwerikstraat 92, 3853 AG Ermelo, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren.
- de opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die mondeling of schriftelijk opdracht geeft of verzoekt om een uitvaart te verzorgen.
- toeleverancier: de leverancier van de aan de uitvaartzorg ten behoeve van het verzorgen van een uitvaart te leveren zaken en/of diensten.
- uitvaartzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of de (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- overeenkomst: de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van (een gedeelte van) een uitvaart.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle voorbesprekingen, aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes en overeenkomsten waarbij de uitvaartzorg zaken en/of diensten, ook indien (gedeeltelijk) door derde toeleveranciers geleverd en/of uitgevoerd, van welke aard ook aan opdrachtgever levert. De algemene voorwaarden zijn verkrijgbaar bij de uitvaartzorg en te downloaden op de website ([www.mireilleschram-uitvaartzorg.nl](http://www.mireilleschram-uitvaartzorg.nl)).

Deze algemene voorwaarden zijn uitdrukkelijk ook van toepassing op de diensten Online Condoleanceregister en NabestaandenLoket.

Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.2 Alle voorbesprekingen, aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk anders is aangegeven.

2.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven, en zullen opdrachtgever en uitvaartzorg in overleg treden.

## Artikel 3 Overeenkomst.

3.1 De overeenkomst wordt schriftelijk gesloten, waaronder tevens e-mail wordt verstaan. Ondertekening van de uitgewerkte kostenraming is eveneens voldoende en bindend. Indien de opdracht mondeling wordt verstrekt zal de overeenkomst zo spoedig mogelijk schriftelijk worden vastgelegd.

Zodra de uitvaartzorg op verzoek van de opdrachtgever overgaat tot uitvoering van verzorging van de uitvaart, is de aan haar verstrekte opdracht daarmee aanvaard, ook als de opdracht op dat moment nog niet schriftelijk is vastgelegd.

3.2 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen, dat op een andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

3.3 Iedere overeenkomst tussen de opdrachtgever en de uitvaartverzorgers wordt steeds aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat de uitvaartverzorgers is gebleken dat opdrachtgever voldoende kredietwaardig is. Om de kredietwaardigheid van de opdrachtgever te beoordelen heeft de uitvaartverzorgers het recht bij derden informatie op te vragen. De uitvaartverzorgers is niet verplicht om de opdrachtgever inzicht te geven in de gronden van haar beoordeling met betrekking tot de kredietwaardigheid van de opdrachtgever.

3.4 Als de uitvaartverzorgers bij het aangaan van de overeenkomst niet beschikt over alle relevante informatie, en zolang de uitvaartverzorgers niet alle relevante informatie heeft ontvangen die nodig is voor een exacte planning van de uitvaart en raming van de kosten daarvan, heeft de uitvaartverzorgers het recht de overeenkomst vrijblijvend te beëindigen of niet uit te voeren. In dat geval zal de uitvaartverzorgers reeds geleverde zaken en/of diensten bij de opdrachtgever in rekening brengen.

#### **Artikel 4 Dienstverlening**

4.1 De uitvaartverzorgers zal de overeenkomst met zorg en naar beste inzicht en vermogen conform de met opdrachtgever overeengekomen afspraken en procedures en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Hierbij worden, behoudens wettelijke voorschriften anders verlangen, de wensen van de opdrachtgever zo veel mogelijk gerespecteerd.

4.2 Indien, en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de uitvaartverzorgers het recht toeleveranciers en/of derden in te schakelen zonder hiervan melding te maken aan de opdrachtgever. De uitvaartverzorgers neemt bij de selectie van deze derden de nodige zorgvuldigheid in acht. De uitvaartverzorgers is op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit het handelen of nalaten van deze derden.

4.3.1 Opdrachtgever zal steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens, waarvan de uitvaartverzorgers aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, aanleveren.

4.3.2 De in de overeenkomst vermelde personalia van de overledene zullen overeenkomstig worden gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de uitvaartverzorgers, tenzij anders is overeengekomen.

4.3.3 Zodra de opdrachtgever kennis neemt van een onjuiste vermelding van de personalia in de overeenkomst en/of akte van overlijden, moet de opdrachtgever de uitvaartverzorgers hiervan onverwijld op de hoogte te stellen. De uitvaartverzorgers zal zich inspannen om de onjuiste vermelding in de akte van overlijden aan te passen. Eventuele kosten in verband met de aanpassing van de overeenkomst en/of akte van overlijden komen voor rekening van de opdrachtgever.

4.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van de uitvaartverzorgers staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft de uitvaartverzorgers in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/of heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

4.5 De aldus aangeleverde gegevens worden overeenkomstig gebruikt voor de overeengekomen door de uitvaartverzorger te verzorgen activiteiten, waaronder het verzorgen van rouwbrieven, advertenties en/of andere publicaties. Bij kennisneming door opdrachtgever van onjuiste vermelding, dient deze de uitvaartverzorger daaromtrent onverwijld te verwittigen.

4.6 Indien sprake is van onjuiste vermelding van gegevens zal de uitvaartverzorger bevorderen dat een benodigde wijziging plaatsvindt.

4.7 De uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, doordat hij is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie.

4.8 De uitvaartverzorger is slechts voor de kosten van rectificatie aansprakelijk indien en voor zover de vermelde gegevens afwijken van de door de opdrachtgever schriftelijk verstrekte gegevens/aangeleverde tekst dan wel goedgekeurd drukwerk en de noodzaak tot rectificatie aan haar is toe te rekenen.

4.9 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen zoals overeengekomen tussen de opdrachtgever en uitvaartverzorger. Bedoelde dagen en tijdstippen worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van beheerders van de benodigde faciliteiten waaronder religieuze gebouwen en begraafplaatsen c.q. crematoria.

4.10 De uitvaartverzorger is niet verantwoordelijk voor (de inhoud van) condoleances en informatie en/of materialen zoals foto's, video's en muziek die in het Online Condoleanceregister op de website zijn geplaatst door bezoekers. De opdrachtgever en/of bezoekers zijn zelf verantwoordelijk voor de juistheid, rechtmatigheid en volledigheid van alle inhoud die zij op de website plaatsen. De uitvaartverzorger zal zich naar beste vermogens inspannen om de website te allen tijde beschikbaar te houden. De uitvaartverzorger is echter niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of verband houdt met het gebruik van de website of de (tijdelijke) onmogelijkheid tot gebruik van de website.

De uitvaartverzorger kan zonder opgaaf van reden of voorafgaande mededeling een condoleance en/of een herinnering weigeren, verwijderen of aanpassen, zonder daarvoor op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De opdrachtgever en/of bezoeker is zelf volledig aansprakelijk voor (de gevolgen van) het gebruik van de website en vrijwaart de uitvaartverzorger voor alle aanspraken van derden ten aanzien van de door de opdrachtgever en/of bezoeker geplaatste condoleances en eventuele begeleidende foto's, video's, muziek of andere inhoud.

De opdrachtgever en/of bezoeker is tegenover de uitvaartverzorger aansprakelijk voor ieder gebruik van de website door hem/haar dat niet in overeenstemming is met de bepalingen van deze voorwaarden en vrijwaart de uitvaartverzorger voor alle aanspraken van derden in verband daarmee.

De uitvaartverzorger behoudt zich het recht voor om een opdrachtgever en/of bezoeker uit te sluiten van elk verder gebruik van de website, wanneer deze opdrachtgever en/of bezoeker op enige manier misbruik maakt van de website of wanneer de opdrachtgever en/of bezoeker deze voorwaarden niet naleeft.

## **Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst**

5.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat een behoorlijke uitvoering aanpassing van de te verrichten werkzaamheden dan wel meer- of minderwerk vergt, zal de overeenkomst in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden aangepast.

5.2 Een dergelijke aanpassing kan tot 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart worden verzocht. Wijziging van het tijdstip van de uitvaart kan enkel plaatsvinden met instemming van de uitvaartverzorger alsmede de beheerder van de begraafplaats en/of het crematorium.

5.3 Indien de bedoelde aanpassing financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal de uitvaartverzorger de opdrachtgever hierover informeren. De kosten in verband met de wijziging van de overeenkomst, de wijziging van het overeengekomen tijdstip van de uitvaart en het meerwerk komen volledig voor rekening van opdrachtgever.

5.4 De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaardde wijzigingen worden gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.

## **Artikel 6 Verzekeringen**

6.1 De opdrachtgever zal de uitvaartverzorger schriftelijk op de hoogte stellen van alle beschikbare informatie over de verzekeringspolis(sen) waarop de overledene aanspraak kan maken.

6.2 De opdrachtgever zal de originele verzekeringspolis(sen) aan de uitvaartverzorger ter hand stellen. De uitvaartverzorger zal de verzekeringspolis(sen) uiterlijk binnen een week na ontvangst doorsturen aan de desbetreffende verzekeringsmaatschappij indien dat voor de uitkering van de polis(sen) noodzakelijk is.

6.3 Als op basis van de verzekeringspolis(sen) aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering dan zal opdrachtgever ervoor zorgdragen dat:

(i) de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) binnen 8 kantooruren de uitvaartverzorger schriftelijk informeert (informeren) over de actuele geldwaarde van de uitvaartpolis(sen) en/of de dekking(en) van polis(sen) in het geval van een natura-polis.

(ii) de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) de uitvaartverzorger onherroepelijk machtigt (machtigen) om de geldelijke uitkering te innen en te verrekenen met de factuur van de uitvaartverzorger voor de uitvaart. Een eventueel overschot wordt door de uitvaartverzorger aan de begunstigde(n) dan wel diens erfgenamen uitbetaald;

(iii) de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) de verzekeringsmaatschappij middels een daartoe te ondertekenen machtiging en/of akte van cessie autoriseert (autoriseren) om de waarde van de verzekeringspolis(sen) aan de uitvaartverzorger uit te keren. Deze algemene voorwaarden constitueren in dat kader nu reeds voor alsdan als akte van cessie voor de uitkering van de waarde van de verzekeringspolis(sen) aan de uitvaartverzorger en machtiging aan de uitvaartverzorger ter inning van de geldelijke uitkering;

(iv) de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) medewerking verleent (verlenen) aan het verstrekken van alle informatie en/of documenten die de verzekeringsmaatschappij nodig heeft om tot uitkering te kunnen overgaan en het afgeven van een vrijwaring indien de originele verzekeringspolis(sen) niet aan de uitvaartverzorger overhandigd kunnen worden;

6.4 De uitvaartverzorger staat niet in voor betaling van enig bedrag door de verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever jegens de uitvaartverzorger niet op. De opdrachtgever blijft onverkort jegens de uitvaartverzorger gehouden om aan het (restant) verschuldigde uit hoofde van de opdracht te voldoen.

## **Artikel 7 Prijzen en betaling**

7.1 Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

7.2 Alle facturen zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. De opdrachtgever dient facturen binnen 14 dagen na factuurdatum betalen, tenzij anders is overeengekomen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties worden door de opdrachtgever binnen 7 dagen bij de uitvaartverzorgers schriftelijk en onderbouwd ingediend, doch schorten de betalingsverplichting niet op.

7.3 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

7.4 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.

7.5 Indien de uitvaartverzorgers de opdrachtgever onvoldoende kredietwaardig acht, de kredietwaardigheid onvoldoende heeft kunnen vaststellen of twijfels heeft over de kredietwaardigheid van opdrachtgever, dan kan de uitvaartverzorgers van de opdrachtgever een zekerheidstelling verlangen (bijvoorbeeld in de vorm van een voorschot, volledige vooruitbetaling of borgstelling door een derde), of gebruik maken van haar bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden.

7.6 De uitvaartverzorgers zal in geval van ontbinding op grond van artikel 7.5 de reeds geleverde zaken en diensten bij de opdrachtgever in rekening brengen. De rekening wordt gebaseerd op de standaard tarieflijsten van de uitvaartverzorgers en/of in het geval van diensten van derden, de inkoopfactuur van deze derden.

## **Artikel 8 Ter beschikking gestelde zaken**

In het geval ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorgers aan de opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt de opdrachtgever er zorg voor, dat deze zaken binnen maximaal 4 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de uitvaartverzorgers staan. Indien door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever vermissing of schade aan deze zaken wordt veroorzaakt is hij aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

## **Artikel 9 Aansprakelijkheid**

9.1 De uitvaartverzorgers staat in voor een juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht en/of de eisen van goed vakmanschap.

9.1.1 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad of andere (waardevolle) bezittingen overgedragen aan de uitvaartverzorgers. Indien er bij de overledene wel enig sieraad of andere

(waardevolle) bezittingen aanwezig zijn, dan is de uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor de schade als gevolg van vermissing en/of beschadiging hiervan.

9.1.2 Voor schade als gevolg van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de overeenkomst is de uitvaartverzorgers niet aansprakelijk, tenzij deze vertraging veroorzaakt is door aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid van de uitvaartverzorgers.

9.2 Buiten de gevallen als genoemd in dit artikel is de uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor eventuele schade verband houdende met de uitvoering van de opdracht, tenzij deze schade het gevolg is van aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid van de uitvaartverzorgers, uit welke hoofde dan ook.

9.3 De totale aansprakelijkheid van de uitvaartverzorgers wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade. Indirecte en gevolgschade is uitdrukkelijk uitgesloten.

9.4 De uitvaartverzorgers is in alle gevallen slechts aansprakelijk tot maximaal het uit hoofde van de desbetreffende overeenkomst met de opdrachtgever in rekening gebrachte bedrag, met een maximum van € 5.000,-. De maximale aansprakelijkheid is in elk geval beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar aan de uitvaartverzorgers te verstrekken uitkering per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

9.5 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a) de redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van de uitvaartverzorgers aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de opdrachtgever ontbinding van de overeenkomst heeft gevraagd;

b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

d) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

9.6 Buiten de gevallen als genoemd in dit artikel is de uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor eventuele schade verband houdende met de uitvoering van de opdracht, tenzij deze schade het gevolg is van aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid van de uitvaartverzorgers, uit welke hoofde dan ook.

9.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de uitvaartverzorgers meldt.

## **Artikel 10 Overmacht**

10.1 Van overmacht is sprake indien de uitvaartverzorgers wordt gehinderd in de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van, of in verband met (in ieder geval doch niet uitsluitend) oorlog(sgevaar), mobilisatie, tekorten, (werk)staking, rellen, onlusten, brand, explosies, natuurrampen, overheidsingrijpen, terrorisme, storingen van netwerken, ongevallen, epidemieën, wanprestatie van toeleveranciers of andere derden, en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de uitvaartverzorgers geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan de uitvaartverzorgers niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

10.2 Ingeval van overmacht is de uitvaartverzorging niet gehouden aan enige termijn in de overeenkomst en bevoegd de door haar gesloten overeenkomst met opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij aansprakelijk is voor enige schade van opdrachtgever.

10.3 Indien door overmacht de overeengekomen uitvaart of een deel ervan niet volgens de afspraak kan plaatsvinden dan zal de uitvaartverzorging zich inspannen om een alternatief te bieden.

10.4 Ingeval van overmacht dient opdrachtgever de uitvaartverzorging hiervan onverwijld op de hoogte stellen. De uitvaartverzorging kan in dat geval niet tot naleving van de overeenkomst worden gedwongen. Opdrachtgever blijft gehouden tot betaling van reeds door de uitvaartverzorging of door derden in opdracht van de uitvaartverzorging geleverde diensten en zaken.

10.5 Ingeval van overmacht kan ook de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden, mits van opdrachtgever redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de overeenkomst wordt gecontinueerd.

## **Artikel 11 Privacyverklaring**

11.1 Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De uitvaartverzorging zal de door de opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

11.2 Bij het sluiten van de overeenkomst geeft de opdrachtgever ondubbelzinnig toestemming aan de uitvaartverzorging om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken.

11.3 De uitvaartverzorging zal, bij de uitvoering van de overeenkomst en in het bijzonder in het kader van de door haar te voeren uitvaartadministratie, zorgvuldig omgaan met de persoonlijke gegevens van de overledene(n), de opdrachtgever en andere betrokkenen. De uitvaartverzorging zal geen persoonlijke gegevens aan derden verstrekken, anders dan bij de uitvoering van de overeenkomst c.q. anders dan zij in het kader van de uitvaart en/of de wet verplicht is.

11.4 In het kader van de opdracht registreert en verwerkt de uitvaartverzorging persoonsgegevens. De uitvaartverzorging gebruikt deze gegevens voor het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan de wet en voor de veiligheid en integriteit van de uitvaartsector, de organisatie, de medewerkers en cliënten. De uitvaartverzorging kan de gegevens delen met aan haar gelieerde ondernemingen en derden, met wie verwerkersovereenkomsten zijn gesloten. Op deze verwerking en registratie is een privacyreglement van toepassing. Voor inzage in, correctie en eventuele verwijdering van persoonsgegevens kan de opdrachtgever zich wenden tot de uitvaartverzorging, per post of via de contactpagina op [www.mireilleschram-uitvaartzorg.nl](http://www.mireilleschram-uitvaartzorg.nl). De uitvaartverzorging is te allen tijde gerechtigd haar privacybeleid te wijzigen. Voor de volledige en actuele tekst zie [www.mireilleschram-uitvaartzorg/privacyverklaring](http://www.mireilleschram-uitvaartzorg/privacyverklaring).

## **Artikel 12 Klachten**

12.1 Indien de opdrachtgever klachten heeft over de uitvoering van de overeenkomst waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dan moeten deze door de opdrachtgever schriftelijk en uiterlijk binnen 10 dagen na de dag van de uitvaart bij de uitvaartverzorging worden ingediend, een en ander op straffe van verval van de aanspraken uit hoofde van een dergelijke klacht.

12.2 De uitvaartverzorging zal in geval van een klacht in onderling overleg met opdrachtgever trachten tot een oplossing te komen.

12.3 Een klacht schort de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever tegenover de uitvaartverzorger niet op.

### **Artikel 13 Geschillen en toepasselijk recht**

13.1 Op de overeenkomst en alle geschillen die daaruit voortvloeien en/of verband houden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Arnhem.

13.2 Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Mireille Schram uitvaartzorg | Ermelo | oktober 2022

