

Huishoudelijk reglement gebruik uitvaartcentrum Monuta Memoriam

Opdrachtgever:

Een opdrachtgever kan uitsluitend een uitvaartonderneming zijn met een kamer van koophandel inschrijving.

Reserveren:

Reserveringen altijd telefonisch, mogelijk op alle dagen tussen 9.00 en 22.00 uur. Aansluitend stuurt de uitvaartondernemer een email-bevestiging o.v.v. voorletters, (meisjes) naam, geboorte- en overlijdensdatum overledene, naam uitvaartcentrum, afgesproken dagen/tijden en diensten, aantal verwachte personen en eventueel een uitvaart-/dossiernummer.

Naast de begintijd dient u ook de eindtijd in uw mail te vermelden. Uitloop is alleen mogelijk in overleg met de medewerker van Monuta Memoriam. U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het tijdig vertrek van uw gasten. Indien uw gasten meer dan een half uur eerder aanwezig zijn voor het bezoek dan zullen wij deze tijd als begintijd aanhouden.

Inbreng overledene:

Vooraf telefonisch overleggen. Een medewerker van Monuta Memoriam zorgt voor ontvangst op locatie.

Ophalen overledene:

Ophalen overledene is uitsluitend mogelijk in bijzijn van een medewerker van Monuta Memoriam. Tijdstip van ophalen vooraf bespreken.

Registratie overledene:

De overledene en de kist(wade) dienen te zijn voorzien van een deugdelijke registratie met:

- voorletters, (meisjes)naam, geboorte- en overlijdensdatum
- naam uitvaartonderneming en vervoerder en eventueel uitvaart/dossiernummer

Dit is verplicht i.v.m. het Keurmerk Uitvaartzorg.

Sieraden:

Sieraden bij de overledene dienen deugdelijk te worden geregistreerd op een bij de overledene achter te laten document.

Bloemen bezorging:

Per uitvaartcentrum staat aangegeven hoe de bloemen aangeleverd kunnen worden. Monuta Memoriam kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het zoekraken, beschadigen, het verwelken of het niet tijdig afleveren van rouwarrangementen.

Diensten en waarneming:

Alle diensten worden voorbereid en op gepaste wijze begeleid door een medewerker van Monuta Memoriam die de collega-ondernemer ten dienste staat. Indien bij een familie- of rouwbezoek geen collega-ondernemer aanwezig is, te laat arriveert of eerder vertrekt, wordt dit door de Monuta Memoriam medewerker tegen het betreffende tarief waargenomen.

Catering:

Zie hiervoor de tarievenlijst en brochure. Afwijkende wensen zijn bespreekbaar. Het aantal te verwachten personen, het aantal en soort consumpties dient minimaal twee werkdagen van te voren, per mail aan ons te worden doorgegeven. Waar van toepassing informeren wij gasten over de eventuele aanwezigheid van allergene ingrediënten in consumpties (conform Warenwetregeling allergenen informatie).

Het is niet gewenst dat de nabestaanden eigen consumpties meebrengen. Indien, na overleg met Monuta Memoriam, goed gevonden wordt dat men eigen consumpties meebrengt, zullen wij uitserveerkosten in rekening brengen. Tevens moet het formulier "verantwoord HACCP" ondertekent worden door de uitvaartonderneming en/of nabestaanden.

Voor het uitserveren van meegebrachte consumpties brengen wij extra in rekening:

=> Kurkengeld voor dranken: per glas € 1,80

=> Serveerkosten voor eigen etenswaren:

- groot per stuk € 1,30
- klein per stuk € 0,80

Indien wordt verzocht dat Monuta Memoriam de consumpties afhaalt bij een door de nabestaanden gekozen leverancier, brengen wij hiervoor kosten in rekening. Deze kosten bedragen € 35,00 per bestelling per leverancier in de regio Rotterdam

Indien de nabestaanden zelf consumpties (in overleg met Monuta Memoriam) meenemen, kan Monuta Memoriam op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden voor schade (gezondheid) ontstaan door verkeerd aangeboden, verkeerd bereide of verkeerd/niet gekoelde consumpties. Wenst uw relatie de overgebleven consumpties mee naar huis te nemen dan is Monuta Memoriam ook hiervoor op geen enkele wijze aansprakelijk.

Wij serveren geen sterk alcoholische dranken zoals jenever, whisky, cognac e.d. Het is niet toegestaan dat de nabestaanden deze zelf meebrengen. Indien er aanzienlijk minder personen bij het bezoek aanwezig zijn, zullen wij de teveel aanwezige medewerkers aan u doorrekenen.

Muziek in het uitvaartcentrum:

Het is mogelijk om tijdens een bezoek of auladienst mechanische muziek af te spelen. Het niet 24 uur van te voren aanleveren van de muziek is voor risico voor u als collega-ondernemer. Muziek kunt u digitaal aanleveren. In geval van een auladienst met mechanische muziek dient u als uitvaartverzorger zorg te dragen voor een duidelijk draaiboek (volgorde muziek, tijdsduur en sprekers). Speciale wensen graag op voorhand kenbaar maken.

Orgel/vleugel:

Het is mogelijk om tijdens een auladienst het orgel of de vleugel te gebruiken. De uitvaartondernemer dient de musicus zelf te regelen. De musicus zal zijn honorarium zelf bij de uitvaartondernemer declareren. Indien wij de musicus moeten regelen verwijzen wij u naar onze tarievenlijst.

Kaarsen en Wierook:

Het uitvaartcentrum beschikt over kandelaars. Ook is er een Paaskaars aanwezig. Eigen losse kaarsen (bijvoorbeeld waxinelichtjes) zijn toegestaan, mits deze op een veilige wijze gebruikt worden op een door de medewerker aangewezen plaats. Het gebruik van wierook in het uitvaartcentrum is niet toegestaan.

BGNU/Stichting Keurmerk Uitvaartzorg:

Voor een goede organisatie werkt Monuta Memoriam bij voorkeur samen met een SKU-gecertificeerde uitvaartonderneming. Aanbiedingen, diensten en leveringen in onze uitvaartcentra geschieden volgens de algemene voorwaarden van de Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen. Deze voorwaarden zijn op 10 juli 2019 gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland, onder dossiernummer 30277580.

Persoonsgegevens en privacy:

Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Wet op bescherming persoonsgegevens, conform artikel 14 van de algemene voorwaarden BGNU.

Factuur:

Wij verzoeken u de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen (artikel 9.2 van de Algemene Voorwaarden BGNU). Op verzoek is het mogelijk om op voorhand een prijsopgave te ontvangen. Vermeldt in uw mail indien u een prijsopgave wenst te ontvangen deze worden binnen 2 werkdagen aan u toegezonden. Als er uit het verleden blijkt dat nota's niet tijdig betaald worden kan Monuta Memoriam eisen dat er een aanbetaling volgt bij een nieuwe reservering.

Klachten:

Indien u of uw klanten ontevreden zijn over de afgesproken dienstverlening, neemt u dan zowel telefonisch als schriftelijk contact met ons op. Indien de klacht gegrond is zullen wij samen met u zoeken naar een gepaste oplossing.

Aanvullende informatie:

- Het is in het uitvaartcentrum niet toegestaan om schilderijen, foto's, certificaten en folder stands te verwijderen.
- Het is alleen toegestaan om in het uitvaartcentrum reclamemateriaal van uw eigen onderneming neer te leggen op de hiervoor aangewezen plekken.
- In geval van een calamiteit dient u de aanwijzingen van de medewerker van Monuta Memoriam uitvaart op te volgen.
- Er mag niet worden gerookt in het uitvaartcentrum. Huisdieren zijn niet toegestaan, met uitzondering hulp- en of geleidehonden of toestemming na overleg.
- Het is Monuta Memoriam toegestaan tussentijds wijzigingen door te voeren in zowel de tarieven als in de (technische) mogelijkheden. Daarom raden wij u aan, altijd navraag te doen voor de (technische) mogelijkheden per locatie als u de reservering telefonisch aan ons meldt.