

Algemene voorwaarden Petra Baks Uitvaartzorg

1. Algemeen

1.1 Definities:

- Algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden als hier bedoeld.
- Petra Baks Uitvaartzorg: uitvaartonderneming gevestigd in Hengelo Overijssel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08190280 verder te noemen opdrachtnemer.
- Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon met wie de opdrachtnemer een schriftelijke overeenkomst sluit. Tenzij anders overeengekomen is de opdrachtgever de contactpersoon voor de opdrachtnemer .
- Toeleverancier: de partij die aan de opdrachtnemer zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
- Uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of de (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever overeengekomen adres.
- Overeenkomst: de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst betreffende een uitvaartverzorging.
- Prijzen: zijn steeds bruto prijzen inclusief BTW.
- Voorschotten: voorschotten die door de Uitvaartverzorger ten behoeve van de opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de overeenkomst.

1.2 Opdrachtnemer hanteert ten allen tijde bij het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten de onderstaande algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden worden bij het aangaan van de overeenkomst aan de opdrachtgever overhandigd en desgewenst toegelicht.

1.3 De algemene voorwaarden zijn op elke opdracht c.q. overeenkomst van toepassing, ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt

1.4 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten betreffende de verzorging van een uitvaart, daaronder tevens begrepen de (eventuele) levering van roerende zaken en het (doen) verrichten van diensten in verband met de betreffende uitvaart, die worden gesloten tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever.

1.5 De overeenkomst wordt schriftelijk gesloten. Ondertekening door de opdrachtgever en opdrachtnemer van het opdrachtformulier en/of de, voor zover mogelijk, uitgewerkte kostenraming is daarvoor voldoende.

- 1.6 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.
- 1.7 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de opdrachtnemer zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.
- 1.8 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. opdrachtnemer en de opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.9 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- 1.10 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 1.11 Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

2 De opdracht

- 2.1 Het te tekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:
- alle voor de uitvaart benodigde relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
 - de verklaring van de opdrachtgever dat hij/zij de van toepassing zijnde algemene voorwaarden heeft ontvangen;
 - een gedetailleerde opgave van de overeenkomsten (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen.
- 2.2 De opdrachtgever dient de opdrachtnemer 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, danwel de aanwezigheid van een pacemaker of Implanteerbare Cardioverter Defibrillator (ICD), alsook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.
- 2.3 In de overeenkomst worden zoveel als mogelijk de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de overeenkomst door de opdrachtnemer worden geleverd c.q. uitgevoerd. Zaken en/of diensten, die eerst na de ondertekening c.q. vastlegging in de overeenkomst worden overeengekomen, worden zoveel als mogelijk schriftelijk bevestigd door de opdrachtnemer

- 2.4 Opdrachtnemer is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na prijsopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie/uitreksel van nota's van derden verstrekt.
- 2.5 De overeenkomst kan alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd. De betreffende wijzigingen dienen schriftelijk te worden overeengekomen. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend.

3 Tijdstip

- 3.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en Petra Baks Uitvaartzorg. De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.
- 3.2 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden met instemming van beide partijen en de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

4 Levering

- 4.1 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.
- 4.2 Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de opdrachtnemer verzorgd, tenzij anders overeengekomen.
- 4.3 De opdrachtnemer 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 of goedgekeurde tekst en deze afwijking aan de opdrachtnemer toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de opdrachtgever en is de opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
- 4.4 Opdrachtnemer is gehouden, indien en voor zover overeengekomen, te bevorderen 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 geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen zal opdrachtnemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien opdrachtnemer heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten, is te late plaatsing of te late bezorging voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

4.5 Voor diensten en/of producten rechtstreeks of door bemiddeling van opdrachtnemer geleverd door derden, zijn voor wat betreft die diensten en/of producten de leveringsvoorwaarden van de betreffende derden van toepassing. De betreffende leveringsvoorwaarden worden op verzoek kosteloos aan opdrachtgever verstrekt. Opdrachtnemer treedt niet op als handelsagent en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade hoe ook genaamd en hoe ook veroorzaakt als gevolg van of gerelateerd aan de levering van de betreffende diensten en/of producten.

5 Prijzen, betaling en voorschoten

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

5.2 De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.

5.3 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.

5.4 Indien de opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst aan derden dient te betalen, zal de opdrachtgever de daarmee gemoeide bedragen op eerste verzoek en binnen de gestelde termijn aan de opdrachtnemer voldoen.

5.5 De opdrachtnemer heeft steeds het recht om een voorschot (aanbetaling), maximaal ter grootte van 100% van de (begrote) uitvaartkosten, te vragen voor zover die ziet op (een) door de opdrachtnemer te verlenen dienst(en). Tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen, bedraagt dit voorschot, voor zover dat ziet op de door de opdrachtnemer te leveren goederen, maximaal 50% van de (begrote) uitvaartkosten. Dit voorschot dient binnen vierentwintig (24)uur na het sluiten van de overeenkomst door de opdrachtgever te zijn voldaan. Het betaalde voorschot wordt verrekend met de definitieve uitvaartnota. Zolang de opdrachtgever het bedongen voorschot niet aan de opdrachtnemer heeft voldaan, heeft de opdrachtnemer het recht zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten.

5.6 Bij contante betaling wordt door de opdrachtnemer een bewijs van betaling verstrekt

5.7 De betalingstermijn geldt als fatale termijn. De opdrachtnemer is gerechtigd over een vordering die niet tijdig is voldaan rente in rekening te brengen vanaf de dag volgende op die waarop de betalingstermijn verstrijkt.

5.8 Bij het niet betalen binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel is de opdrachtnemer gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover rechtens mogelijk, in rekening te brengen. De buitengerechtelijke kosten worden conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (Wet BIK) in rekening gebracht, dan wel conform de op het moment van sluiten van de overeenkomst geldende wetgeving.

5.9 De in de leden 7 en 8 van dit artikel bedoelde rente en kosten zijn eerst verschuldigd wanneer de opdrachtgever door de opdrachtnemer schriftelijk is aangemaand tot betaling binnen een termijn van

zestien (16) dagen, aanvangende de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling.

5.10 De opdrachtnemer heeft het recht om met betrekking tot de opdrachtgever een krediet check te (laten) doen. Voorts heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.

Garantie en klachten

6.1 Opdrachtnemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart in overeenstemming met de opdracht.

6.2 Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 14 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk en aangetekend bij opdrachtnemer ingediend te worden. Niet tijdig indienen van een klacht heeft tot gevolg dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

6.3 Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 8 dagen na de ontvangst van de nota schriftelijk bij opdrachtnemer ingediend te worden, doch schorten de betalingsverplichting niet op.

6.4 Opdrachtnemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de afwikkeling, hebben beide partijen het recht om dit geschil bij de Rechter te Den Haag aanhangig te maken.

6.5 Bij onjuiste of niet tijdige reclamering komen alle hieraan verbonden en door opdrachtnemer gemaakte daadwerkelijke kosten voor rekening van opdrachtgever.

7 Overmacht

7.1 Geen van de partijen is gehouden tot 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 van de uitvaartverzorger, ziekte van personeel en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de uitvaartverzorger geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan de uitvaartverzorger niet in staat is zijn verplichtingen na te komen

8 Ter beschikking gestelde zaken

8.1 In het geval ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorger aan 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.

9 Beperking van de aansprakelijkheid

- 9.1 Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van opdrachtnemer indien dit haar of haar toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kan 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 opvattingen voor haar rekening dienen te komen.
- 9.2 De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 2.2. De opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.
- 9.3 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de uitvaartverzorger. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.
- 9.4 De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst waarvoor de opdrachtnemer niet aansprakelijk is.
- 9.5 De opdrachtnemer kan onverminderd het bepaalde in 9.2 en 9.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de opdrachtgever, die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld (dat wil zeggen: opzet of bewuste roekeloosheid) van de opdrachtnemer (directe schade). Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele c.q. immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de opdrachtnemer aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de opdrachtnemer verzekerd is, in welk geval de schadevergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de opdrachtnemer uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van de opdrachtnemer beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer betaald dient te worden uit hoofde van de overeenkomst.
- 9.6 Van de in 10.5 bedoelde schuld is bij schade ten gevolge van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de overeenkomst geen sprake indien de vertraging of het oponthoud het gevolg is van de opschorting van de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 9.3

10 Persoonsgegevens en privacy

- 10.1 Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens, dan wel de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende privacywetgeving. De opdrachtgever geeft voor de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst zijn ondubbelzinnige toestemming aan de opdrachtnemer. De gegevensverwerking is voorts noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtnemer en (deels) teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting van de opdrachtnemer.
- 10.2 Indien door de opdrachtnemer, uitsluitend in opdracht van opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij de Wet bescherming persoonsgegevens, dan wel de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende privacywetgeving in acht genomen. De geluids- en/of beeldrager met de opnames wordt door de opdrachtnemer uitsluitend verstrekt aan de opdrachtgever. Na overdracht

vernietigt de opdrachtnemer direct de gemaakte opnames. Of de opdrachtgever geeft schriftelijk toestemming aan de opdrachtnemer om geluid- en/of beeldmateriaal van de uitvaart in één of meerdere gangbare sociale media te gebruiken. Zoals een blog, facebook, instagram, enz. De opdrachtgever mag de opnames alleen verstrekken aan personen uit de beperkte familie-, vrienden- en kennissenkring van de overledene. De opdrachtnemer geeft in de ruimte(s) waar de opnames gemaakt worden duidelijk aan dat dit gebeurt. De in artikel 9.4 opgenomen vrijwaringsbepaling is het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.

10.3 Het bepaalde in 10.2 geldt in gelijke zin voor opnames die in opdracht van de opdrachtgever worden gemaakt ten behoeve van het online, via het Internet, live kunnen volgen van de uitvaartplechtigheid ('livestreaming'). De opdrachtgever bepaalt welke personen, uitsluitend behorende tot de hiervoor genoemde beperkte kring van de overledene, een inlogcode krijgen om de uitvaart online bij te kunnen wonen. De opdrachtnemer draagt zorg voor een goede beveiliging van de website, zodat die enkel toegankelijk is voor de hiervoor bedoelde 'onlinegenodigden' en alleen de opdrachtgever de opname kan downloaden. De opdrachtnemer vernietigt de opnames direct nadat de livestream niet meer openstaat voor de genodigden en in ieder geval binnen een maand na de uitvaartplechtigheid.

11 Aangifte en akte van overlijden

11.1 Tenzij anders is overeengekomen, zal de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijk stand Door de opdrachtnemer worden gedaan op basis van de door de opdrachtgever verstrekte gegevens.

11.2 Zodra de opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze de opdrachtnemer daarover onverwijld in te lichten.

11.3 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de opdrachtnemer bevorderen dat correctie plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de opdrachtnemer worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van correctie van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van correctie voor rekening van de opdrachtgever.

12 Verzekeringen

- 12.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn, ter hand stellen aan de opdrachtnemer. Tenzij anders overeengekomen, draagt de opdrachtnemer dan zorg voor een bewijs van ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van eenentwintig (21)dagen op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
- 12.2 Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de opdrachtnemer worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de kosten van de zaken en/of diensten van de uitvaart. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde van de verzekeringspolis uitbetaald.
- 12.3 De opdrachtnemer staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever jegens de opdrachtnemer niet op.

13 Uitvoering

- 13.1 De opdrachtnemer is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst.

14 Toepasselijk recht

- 14.1 De overeenkomsten tussen de uitvaartverzorger en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.

15 Geschillen

- 15.1 De Arrondissementsrechtbank Overijssel is bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van geschillen voortvloeiende uit de opdrachtnemer en opdrachtgever krachtens onderhavige algemene voorwaarden gesloten overeenkomsten.
- 15.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Des gewenst met een onafhankelijke conflictbemiddelaar of mediator. De kosten van de conflictbemiddeling /mediator worden door partijen gedeeld.

Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel in Enschede onder nummer 08190280 en zijn eveneens geplaatst op de website van Petra Baks Uitvaartzorg.