

Algemene Voorwaarden

Bernice Perk Uitvaartbegeleiding

ALGEMENE VOORWAARDEN versie oktober 2017

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Bernice Perk:

Bernice Perk, h.o.d.n. Bernice Perk Uitvaartbegeleiding, Kerkbuurt 157 te (1156 BR) Marken, KvK nr. 69935122, die zich verbindt de levering van diensten en zaken met betrekking tot een uitvaartbegeleiding in overeenstemming met de overeenkomst met en de wensen van de opdrachtgever te (doen) verzorgen;

De opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon die Bernice Perk opdracht geeft voor het begeleiden van een uitvaart of het verrichten van diensten en/ of het (doen) leveren van zaken, die betrekking hebben op een uitvaart; **De overeenkomst:**

De tussen de opdrachtgever en Bernice Perk tot stand gekomen overeenkomst tot het begeleiden van een uitvaart of het verrichten van diensten en/ of het (doen) leveren van zaken, die betrekking hebben op een uitvaart;

De uitvaartbegeleiding:

De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/ of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een in overleg tussen de opdrachtgever en Bernice Perk bepaald adres;

De toeleverancier:

De partij die aan Bernice Perk diensten en/ of zaken levert ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst;

Pro-memorie posten:

De bedragen voor omschreven diensten en/ of leveringen waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet bekend zijn.

Artikel 2 Algemene bepalingen

2.1 Voor of bij de totstandkoming van de overeenkomst stelt Bernice Perk deze algemene voorwaarden ter beschikking aan de opdrachtgever.

2.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst tussen de opdrachtgever en Bernice Perk.

2.3 Van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen tussen de opdrachtgever en Bernice Perk.

Artikel 3 De overeenkomst

3.1 De opdrachtgever en Bernice Perk gaan bij voorkeur een schriftelijke overeenkomst aan, waartoe in beginsel het standaard door Bernice Perk gehanteerde opdrachtformulier / kostenbegroting wordt gebruikt. De opdrachtgever verstrekt daartoe Bernice Perk alle voor de uitvaartbegeleiding relevante gegevens van zichzelf en de overledene, daaronder begrepen die inzake bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal en de aanwezigheid van een pacemaker of ICD.

3.2 De overeenkomst bevat (zoveel als mogelijk):

- Alle voor de uitvaartbegeleiding relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
- Een specificatie van alle overeen gekomen te leveren zaken en/ of diensten met vermelding van de bijbehorende prijzen (Bernice Perk bevestigt zoveel als mogelijk na de totstandkoming van de overeenkomst aanvullend gemaakte afspraken apart schriftelijk aan de opdrachtgever);
- de bevestiging dat de opdrachtgever de algemene voorwaarden heeft ontvangen.

3.3 De gehanteerde prijzen zijn vrijgesteld van btw, tenzij expliciet anders aangegeven.

3.4 Indien voor bepaalde diensten of zaken de juiste prijzen bij het aangaan van de overeenkomst nog niet bekend zijn, geeft Bernice Perk daarbij geen prijs dan wel een richtprijs aan met de vermelding “pro-memorie” of “pm”. De opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan door Bernice Perk eventueel genoemde richtprijzen. Bernice Perk geeft de werkelijke prijzen van de pro-memorie posten zo snel mogelijk door aan de opdrachtgever.

3.5 De opdrachtgever heeft het recht om onverwijld maar uiterlijk binnen 24 uur na het (kunnen) kennisnemen van de werkelijke prijzen van de pro-memorie posten de overeenkomst in overleg met Bernice Perk ten aanzien van de pro-memorie posten te wijzigen. Dat recht heeft de opdrachtgever niet (meer) indien en zodra Bernice Perk in verband met de tijdige nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen de prijzen voor de diensten en/ zaken in kwestie al (bij voorschot) aan een leverancier/ derde heeft voldaan of verschuldigd is.

3.6 Los van het bepaalde in artikel 3.5 kan de overeenkomst in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, maar niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, voordelig dan wel nadelig, van die overeengekomen wijzigingen worden door Bernice Perk gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend.

3.7 De opdrachtgever sluit de overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening, ongeacht of de opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene. Bernice Perk wijst de opdrachtgever er bij de totstandkoming van de overeenkomst op, dat de kosten van uitvaartbegeleiding schulden van de nalatenschap zijn.

Artikel 4 Dienstverlening

4.1 Bernice Perk voert de overeenkomst met zorg en naar beste inzicht en vermogen uit, conform de met de opdrachtgever gemaakte afspraken, met in acht neming van de correcte procedures en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

4.2 Bernice Perk is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst.

4.3 Bernice Perk draagt zorg voor de levering van diensten en/ of zaken op de dagen, tijdstippen en locaties, zoals met de opdrachtgever afgesproken. Voor de dag, het tijdstip en de locatie van de uitvaart geldt het voorbehoud van goedkeuring door de beheerder(s) van de benodigde faciliteiten, zoals religieuze gebouwen en begraafplaatsen/ crematoria.

Artikel 5 Aangifte en akte van overlijden

5.1 De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Bernice Perk doet deze aangifte, tenzij partijen anders overeenkomen.

5.2 Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze Bernice Perk daarover onmiddellijk in te lichten.

5.3 In het geval van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden bevordert Bernice Perk dat wijziging plaatsvindt. De kosten van een dergelijke wijziging komen voor rekening van Bernice Perk, indien de onjuiste vermelding aan haar valt toe te rekenen. In andere gevallen komen de kosten voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 6 Drukwerken

6.1 De opdrachtgever levert in overleg met Bernice Perk tijdig schriftelijk de tekst aan Bernice Perk aan voor aankondigingen van overlijden, advertenties, bidprentjes, dankbetuigingen en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden, dan wel keurt de door Bernice Perk opgestelde tekst(en) tijdig goed.

6.2 Bernice Perk verzorgt alle drukwerk en de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden, tenzij anders overeengekomen.

6.3 Bernice Perk spant zich in de aankondigingen van overlijden tijdig bij het postverzamelpunt en de overeengekomen media aan te leveren. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging en/ of plaatsing informeert Bernice Perk de opdrachtgever over die twijfels. Bernice Perk is alleen dan aansprakelijk voor te late bezorging en/ of plaatsing, indien zij niet aan haar inspanningsverplichting heeft voldaan.

6.4 Bernice Perk is alleen aansprakelijk voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/ of advertenties, indien en voor zover de uiteindelijke tekst afwijkt van de door de opdrachtgever verstrekte of goedgekeurde tekst en de afwijking/ de noodzaak tot rectificatie aan Bernice Perk te wijten is.

Artikel 7 Verzekeringen

7.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen aan Bernice Perk, die zorg draagt voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Bernice Perk stuurt de polissen binnen een week na ontvangst naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappijen.

7.2 De opdrachtgever kan Bernice Perk schriftelijk machtigen de eventuele uitkering(en) uit hoofde van dergelijke polissen te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota('s). Bernice Perk voldoet een eventueel overschot aan de begunstigde(n) volgens de verzekeringspolis(sen).

Artikel 8 Betaling

8.1 De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier - en de eventueel na invulling daarvan overeengekomen wijzigingen - gespecificeerde nota('s) van Bernice Perk binnen 14 dagen na ontvangst daarvan.

8.2 Bernice Perk verstrekt een bewijs van betaling in het geval van contante betaling.

8.3 Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever automatisch in verzuim. Vanaf het moment van intreden van verzuim is de opdrachtgever over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW aan Bernice Perk verschuldigd.

8.4 De opdrachtgever is bij niet tijdige betaling tevens de eventueel door Bernice Perk te maken kosten ter incasso van het verschuldigde bedrag aan Bernice Perk verschuldigd, conform de dienaangaande geldende wettelijke regels.

Artikel 9 Privacy

9.1 Bernice Perk verwerkt persoonsgegevens conform de op het moment van aangaan van de overeenkomst geldende privacywet- en regelgeving. Met het aangaan van de overeenkomst verleent de opdrachtgever Bernice Perk toestemming tot verwerking van die gegevens.

9.2 Het maken van beeld- en/ of geluidsopnames van de uitvaart, inclusief die ten behoeve van het live of op een later tijdstip kunnen volgen van de uitvaart via internet, geschiedt slechts in opdracht van de opdrachtgever. Bernice Perk draagt er zorg voor, dat bij het maken van de opnames de op het moment van het aangaan van de overeenkomst geldende privacywet- en regelgeving wordt nageleefd. Bernice Perk draagt er zorg voor dat in ruimtes en op plekken waar opnames worden gemaakt duidelijk wordt aangegeven dat dat het geval is.

9.3 Bernice Perk verschaft drager(s) van de opnames slechts aan de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Bernice Perk draagt zorg voor vernietiging van de opnames na overdracht van de drager(s) aan de opdrachtgever. De opdrachtgever verstrekt (kopieën van) de opnames slechts aan personen uit de beperkte familie-, vrienden- en kennissenkring van de overledene en de nabestaanden.

9.4 Inzake het live of op een later tijdstip kunnen volgen van de uitvaart via internet bepaalt de opdrachtgever welke personen, uitsluitend behorende tot de beperkte kring van familieleden, vrienden en kennissen van de overledene en de nabestaanden, de beschikking krijgen over een inlogcode om de uitvaart langs deze weg te volgen. Bernice Perk draagt er zorg voor, dat de website, via welke de uitvaart kan worden gevolgd, goed beveiligd is, dat deze enkel toegankelijk is voor hen aan wie de opdrachtgever de inlogcode ter beschikking heeft willen stellen en dat alleen de opdrachtgever de opname kan downloaden. Bernice Perk draagt er zorg voor dat de opnames na ommekomst van de daarvoor met de opdrachtgever overeengekomen periode worden vernietigd.

Artikel 10 Aansprakelijkheid en vrijwaring

10.1 Bernice Perk is aansprakelijk voor door de opdrachtgever geleden directe schade in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, voor zover die schade het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van opzettelijk dan wel bewust roekeloos handelen of nalaten van Bernice Perk, zodat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming harerzijds. In dat geval komt voor vergoeding in aanmerking die schade, waartegen Bernice Perk verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn gelet op de in de uitvaartbranche geldende gebruiken. De schadevergoedingsplicht is beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het voor Bernice Perk uit hoofde van de verzekering geldende eigen risico, maar hoe dan ook tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de opdrachtgever aan Bernice Perk betaald dient te worden uit hoofde van de overeenkomst.

10.2 Bernice Perk is niet aansprakelijk voor door de opdrachtgever geleden indirecte schade, daaronder begrepen emotionele en/ of immateriële schade, gevolgschade, gemiste besparingen of voordelen.

10.3 Bernice Perk is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de overeenkomst, tenzij deze haar of haar toeleveranciers redelijkerwijs

kunnen worden toegerekend. Zij kunnen Bernice Perk 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.

10.4 De overledene wordt bij voorkeur aan Bernice Perk overgedragen zonder enig sieraad. Bernice Perk is niet aansprakelijk voor vermissing en/ of beschadiging van toch bij de overdracht bij de overledene aanwezige sieraden of andere zaken, dan wel van zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.

10.5 Bernice Perk is niet aansprakelijk voor schade, die het gevolg is van het niet nakomen van de informatieplicht door de opdrachtgever, zoals aangeduid in artikel 3.1.

10.6 De opdrachtgever vrijwaart Bernice Perk tegen vorderingen en aanspraken van derden met betrekking tot schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, waarvoor Bernice Perk niet aansprakelijk is.

Artikel 11 Klachten

11.1 De opdrachtgever maakt klachten over de uitvoering van de overeenkomst, waaraan de opdrachtgever jegens Bernice Perk gevolgen wenst te verbinden, binnen een maand na de datum van de uitvaart kenbaar aan Bernice Perk.

11.2 De opdrachtgever maakt klachten over een nota van Bernice Perk binnen veertien dagen na ontvangst daarvan kenbaar aan Bernice Perk.

11.3 Bernice Perk streeft ernaar binnen een week na ontvangst van een klacht in overleg te treden met de opdrachtgever en met deze tot overeenstemming te komen over de afwikkeling daarvan.

11.4 Bij het niet tijdig indienen van een klacht behoudt Bernice Perk zich het recht voor deze niet in behandeling te nemen.

Artikel 12 Geschillen

12.1 In het geval van een onverhoopt geschil inzake de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, waarover de opdrachtgever en Bernice Perk ook na overleg niet tot een oplossing weten te komen, is een bevoegde rechter bij uitsluiting bevoegd daarvan kennis te nemen.

12.2 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.