

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN PAULIEN GRAVES UITVAARTBEGELEIDING B.V. PGU¹

Artikel 0. BEGRIPPENLIJST

- 0.1 In deze algemene voorwaarden verstaan we onder:
 - 0.1.A begunstigde: degene die een uitkering krijgt op grond van een verzekeringspolis;
 - 0.1.B opdrachtformulier: het getekende formulier zoals opgemaakt tussen opdrachtgever en PGU;
 - 0.1.C opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging mondeling en/of schriftelijk opdraagt of heeft opgedragen aan PGU;
 - 0.1.D PGU: Paulien Graves Uitvaartbegeleiding B.V.
 - 0.1.E P.M.-posten: Pro-Memorie-posten: dat zijn stelposten, posten voor omschreven zaken of diensten waarvan de totale kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet exact bekend zijn;
 - 0.1.F termijn: een termijn is telkens een fatale termijn; d.w.z.: na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het recht aan;
 - 0.1.G de uitvaartverzorger: de natuurlijke en/of rechtspersoon die zich verbindt tot de levering aan opdrachtgever van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever;
 - 0.1.H de uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke uitvoering van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres;
 - 0.1.I de verzekeringspolis: elektronisch of papieren document waaruit blijkt dat er aanspraak is op een uitkering bij overlijden;
 - 0.1.J voorschotten of verschotten: de bedragen die door de ondernemer en/of uitvaartverzorger aan derden betaald worden ten behoeve van de opdrachtgever;

Artikel 1. ALGEMEEN

- 1.1 Deze algemene voorwaarden (“**AV**”) zijn van toepassing op de offerte die is of nog wordt uitgebracht aan de opdrachtgever, alsook op de overeenkomst die tussen PGU en de opdrachtgever wordt gesloten betreffende de verzorging van een uitvaart.
- 1.2 Deze AV zijn voor elke (volgende) opdracht van toepassing waarbij PGU betrokken is, ook indien een vervangende en/of een aanvullende opdrachtnemer voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 2. OVEREENKOMSTEN

- 2.1 De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten en komt alsdan tot stand door de ondertekening daarvan. Dag- en ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende. Indien de debiteur een ander is dan de opdrachtgever dienen beiden het opdrachtformulier te ondertekenen.
- 2.2 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst – door welke omstandigheid ook – laat onverlet de bevoegdheid van partijen om aan te tonen dat – op andere wijze – een overeenkomst tot stand is gekomen met gelijktijdige opgave van de inhoud daarvan. Ook in dat geval zullen de AV van PGU van toepassing zijn.
- 2.3 Een vooraf afgegeven offerte is geldig voor het jaar waarin die is afgegeven.
- 2.4 De AV worden ter hand gesteld aan de opdrachtgever, liggen ter inzage op het kantoor van PGU en kunnen via de site worden gedownload.

¹ In deze algemene voorwaarden, nader: “AV”, zal aan Paulien Graves Uitvaartbegeleiding B.V. gerefereerd worden als: “**PGU**”.



- 2.5 Voor zover enige bepaling van de AV, of een onderdeel daarvan niet rechtsgeldig zou zijn, laat dat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.

ARTIKEL 3. TIJDSTIP VAN LEVERING

- 3.1 De levering van zaken en/of uitvoering van diensten vindt plaats op de dagen en de tijdstippen zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en PGU. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het desbetreffende crematorium.
- 3.2 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier en mits van zowel de opdrachtgever én PGU én de beheerder voornoemd toestemming daartoe is verkregen. Zonder die gezamenlijke instemming is wijziging niet mogelijk.
- 3.3 De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend (meer- of minderprijs).

ARTIKEL 4. OPDRACHTFORMULIER

- 4.1 Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:
- 4.1.1 alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
 - 4.1.2 de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke AV heeft ontvangen, daarvan heeft kennisgenomen en daarmee dus akkoord is;
 - 4.1.3 een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen, voor zover deze dienstverlening en leveringen niet op basis van een uitvaartpakket worden verricht en/of geleverd.
- 4.2 Pro Memorie-posten (“**PM**”) zijn posten voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of te verrichten leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal PGU al dan niet een richtprijs per post aangeven met vermelding "Pro Memorie". De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. De P.M.-post is indicatief en het definitieve bedrag kan wijzigen qua hoogte. De opdrachtgever is gehouden het definitieve bedrag te voldoen aan PGU.
- 4.3 PGU is niet gehouden de werkelijke prijzen van de in het vorige artikel bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. De opdrachtgever is gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of opdracht te betalen. PGU is bevoegd om begeleidingskosten in rekening te brengen.
- 4.4 De overeenkomst kan uitsluitend in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch uiterlijk tot **48 uur** vóór het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend.
- 4.5 Specifieke verzoeken, waaronder opbaring thuis en verzorging, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van PGU, tenzij die diensten in opdracht van PGU zijn aangenomen. Anders geldt dat deze diensten worden uitgevoerd door derden, met wie de opdrachtgever zelf een overeenkomst sluit zodat PGU ter zake van de uitvoering daarvan, niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk is.



ARTIKEL 5. TARIEVEN

- 5.1 PGU hanteert vooraf vastgestelde tarieven voor de levering van zaken en diensten, welke tarieven jaarlijks worden bijgesteld. PGU verzorgt traditionele uitvaarten met navenante tarieven, alsmede exclusieve uitvaarten en kinderuitvaarten met daarop aangepaste tarieven.
- 5.2 De opdrachtgever ontvangt een schriftelijke specificatie van de overeengekomen diensten voor het aangaan van de overeenkomst (afspraakformulier). Indien zulks niet mogelijk is vanwege tijdsgebrek, ontvangt de opdrachtgever de specificatie anders in voorkomend geval zo spoedig mogelijk.
- 5.3 De opdrachtgever heeft het recht wijzigingen aan te brengen in de samenstelling van de overeengekomen diensten. Het tarief zal dan in redelijkheid kunnen worden aangepast.
- 5.4 De in de overeenkomst vermelde prijzen kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft en/of de prijzen gebaseerd zijn op door PGU van haar relatie(s) ontvangen onjuiste gegevens.

ARTIKEL 6. BETALING

- 6.1 Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.2 De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen veertien dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door PGU een bewijs van betaling verstrekt aan de opdrachtgever.
- 6.3 De opdrachtgever is gehouden de door PGU te zijnen behoeve betaalde voorschotten - voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft - op eerste verzoek en volledig aan PGU te voldoen.
- 6.4 Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van PGU en dergelijke kosten zal PGU doorbelasten aan de opdrachtgever.
- 6.5 De opdrachtgever kan zich er wat betreft zijn betalingsverplichting jegens PGU niet op beroepen dat hij namens en/of voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld. De opdrachtgever staat er mitsdien jegens PGU gaaf en onvoorwaardelijk voor in dat hij de betalingsverplichting jegens PGU op eerste verzoek en geheel nakomt, zonder dat de opdrachtgever een recht op aftrek, op deelbetalingen en/of op korting en/of verrekening toekomt.
- 6.6 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling vereist zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na aanmaning nalatig blijft de vordering geheel 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 de buitengerechtelijke en de gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen (advocaat) 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.
- 6.7 De opdrachtgever is na verloop van de in de factuur genoemde betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe een voorafgaande ingebrekestelling zal zijn vereist, en ongeacht of de overschrijding van de betalingstermijn de opdrachtgever al dan niet kan worden toegerekend.

- 6.8 Onverminderd de haar verder toekomende rechten, is PGU alsdan bevoegd een rente te berekenen van 1,5% over het openstaande bedrag per maand of een gedeelte van een maand, te berekenen vanaf de betreffende vervaldag. Tevens worden naast de incassokosten ten bedrage van 15% van het openstaande bedrag ook de advocaatkosten gemoeid met de incasso van de factuur in rekening gebracht. Voornoemde kosten is de opdrachtgever eveneens gaaf en onvoorwaardelijk aan PGU verschuldigd.

ARTIKEL 7. VERZEKERINGEN

- 7.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden geldelijke aanspraken te ontlenuen zijn, ter hand stellen aan PGU, die zorg draagt voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. PGU verplicht zich de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en). PGU zal de opdrachtgever in dat geval een akte van cessie laten ondertekenen, opdat de verzekeringsmaatschappij tot rechtstreekse uitkering aan PGU zal kunnen overgaan.
- 7.2 Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde PGU machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of diens erfgenamen uitbetaald.

ARTIKEL 8. PERSONALIA

- 8.1 De opgegeven personalia van de overledene worden in overeenstemming met de opdrachtgever gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de bevoegde ambtenaar van de burgerlijke stand. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door PGU, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 8.2 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan PGU aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan PGU worden verstrekt.
- 8.3 Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden dient deze PGU daarvan onmiddellijk en onverwijld in kennis te stellen, en in ieder geval ook schriftelijk.
- 8.4 Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden zal PGU bevorderen dat zo spoedig mogelijke wijziging plaatsvindt. Indien de onjuiste vermelding aan PGU kan worden toegerekend, dan is PGU gehouden om de met wijziging verband houdende kosten te betalen. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij een derde daarvoor aansprakelijk is.

ARTIKEL 9. DRUKWERKEN

- 9.1 Voor de aankondigingen van het 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. Eventuele fouten in tekst(en) komen voor risico en/of rekening van de opdrachtgever indien de opdrachtgever deze gegevens telefonisch heeft doorgegeven.
- 9.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door PGU verzorgd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.3 PGU is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de tekst daarvan afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk opgegeven tekst en de noodzaak van rectificatie aan PGU toe te rekenen is.



9.4 PGU is gehouden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, om:

9.4.1 de aankondigingen van overlijden met de grootst mogelijke spoed bij de opdrachtgever te bezorgen. PGU zal er tevens zorg voor dragen dat de aankondiging van overlijden tijdig wordt afgegeven op het postkantoor dan wel op een postsorteercentrum. PGU is niet aansprakelijk voor een te late postbezorging;

9.4.2 de advertentie met daarin de aankondiging van overlijden met de grootst mogelijke spoed bij de gekozen bladen te bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige plaatsing in de gekozen bladen zal PGU de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen en zal zij trachten om een andere mogelijkheid² te realiseren. Indien PGU heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

ARTIKEL 10. VOERTUIGEN

10.1 Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaande aan de dag van de uitvaart vóór 16.00 uur aan PGU schriftelijk kenbaar gemaakt te zijn. De overeengekomen prijs zal in overeenstemming met deze wijziging aangepast worden.

10.2 Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 1 genoemd tijdstip, is de opdrachtgever gehouden aan PGU een redelijke vergoeding te betalen voor de door PGU gemaakte kosten.

ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1 PGU zal de overeenkomst naar beste eer en geweten, inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, conform de schriftelijke opdracht.

11.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enige sieraden overgedragen aan PGU. Indien op en/of bij het lichaam van de overledene sieraden en/of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging daarvan voor rekening en/of risico van de opdrachtgever.

11.3 PGU is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis(sen) jegens opdrachtgever, tenzij de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van PGU in voorkomend geval dekking verleent en in dat geval uitsluitend tot het beloop van het door de verzekering gedekte bedrag.

11.4 PGU is evenmin aansprakelijk voor opzet of (grove) nalatigheid van een ondergeschikte en/of van een ander die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld, tenzij de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval dekking verleent.

11.5 PGU is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gemiste besparingen, schade door (bedrijfs)stagnatie en/of immateriële schade.

11.6 Opdrachtgever dient PGU tijdig alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van en met betrekking tot de overledene te verstrekken. Onder relevante gegevens worden in ieder geval verstaan: bijzondere geneeskundige behandelingen die de overledene heeft ondergaan en die relevant zijn met het oog op de uitvaarverzorging zoals bijvoorbeeld maar niet daartoe beperkt: de aanwezigheid van een kunstheup en/of een pacemaker en/of een Implanteerbare Cardioverter Defibrillator (ICD) omdat laatstgenoemde implantaten onder invloed van hoge

² Te denken valt bijvoorbeeld aan een tekstplaatsing op de site van PGU met vermelding, indien mogelijk, in de rouwbrief of rouwprent.

temperaturen schade kunnen veroorzaken in het geval van crematie, in welk geval de opdrachtgever voor een dergelijk voorval voor de door een in het lichaam van de overledene achtergebleven implantaat veroorzaakte schade aansprakelijk is.

11.7 PGU aanvaardt geen aansprakelijkheid voor door of namens haar verstrekte adviezen.

ARTIKEL 12. OPONTHOUD

Oponthoud en/of vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van PGU indien deze haar en/of haar toeleveranciers redelijkerwijs kunnen worden toegerekend. Voornoemde tekortkomingen kunnen haar niet worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling en/of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor haar rekening dienen te komen.

ARTIKEL 13. KLACHTEN

- 13.1 Klachten over de uitvaartverzorging, 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 schriftelijk bij PGU zijn ingediend. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.
- 13.2 Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij PGU ingediend zijn.
- 13.3 PGU zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.

ARTIKEL 14. PARTIËLE NIETIGHEID

Indien één of meer bepalingen uit deze overeenkomst met opdrachtgever niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economisch resultaat op juridische effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert.

ARTIKEL 15. PLAATS VAN NAKOMING, TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER

- 15.1 De vestigingsplaats van PGU is de plaats waar de opdrachtgever aan zijn verplichtingen jegens PGU moet voldoen, tenzij dwingende wetsbepalingen zich daartegen verzetten.
- 15.2 Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van PGU is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 15.3 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen opdrachtgever en PGU gesloten overeenkomst, dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde Nederlandse rechter.

ARTIKEL 16. ADRESGEGEVENS | BEREIKBAARHEID PGU

16.1 Zo kunt u PGU bereiken:

- 16.1.A Per post: Paulien Graves Uitvaartbegeleiding, Het Afscheidshuis, Proosdijstraat 12, 5236 AT 's-Hertogenbosch
- 16.1.B Per telefoon: 073 – 888 5808;



16.1.C Per e-mail: info@paulienuitvaart.nl;
16.1.D Internet: www.paulienuitvaart.nl.

Paulien Graves Uitvaartbegeleiding | vrijdag 5 juni 2020

P.J.M. Graves-Bongers

Versie vrijdag 5 juni 2020

