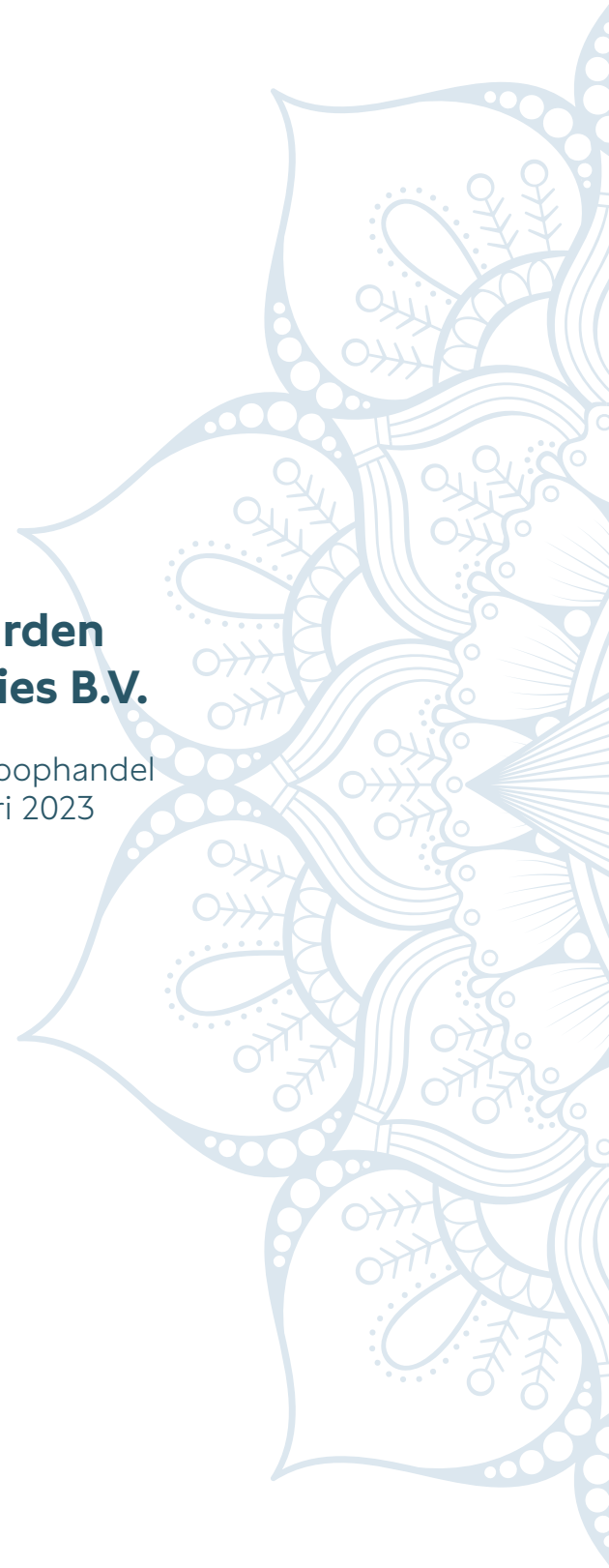




Algemene voorwaarden van PC Uitvaartlocaties B.V.

Gedeponeerd ter Kamer van Koophandel
te Amsterdam, d.d. 1 januari 2023



Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit. Tenzij anders overeengekomen is de Opdrachtgever de contactpersoon voor de Opdrachtnemer.
- **Overeenkomst:** de tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartverzorging.
- **Opdrachtnemer:** PC Uitvaartlocaties B.V., gevestigd aan de Ookmeer 273 te (1067SP) Amsterdam en met KvK-nummer 33287156.
- **Uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een met de Opdrachtgever overeengekomen adres.
- **Voorschotten:** voorschotten die door de Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.
- **Rechthebbende van de grafrechten:** De Rechthebbende van de grafrechten is de persoon aan wie de begraafplaats een graf uitgeeft en hiervoor een overeenkomst sluit, tenzij deze persoon schriftelijk heeft aangegeven dat de grafrechten op naam van een ander moet worden gezet. Indien bij testament is bepaald dat de rechten moeten worden gegeven aan een bepaald persoon, kan deze de rechten claimen.
- **Rechthebbende van de as:** De Rechthebbende van de as is de persoon die de opdrachtgever van de betreffende uitvaart was.

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst.
- 2.2** Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Opdrachtnemer zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
- 2.3** De Opdrachtnemer dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de Algemene Voorwaarden aan de Opdrachtgever ter hand te stellen of elektronisch ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming.
- 2.4** De Opdrachtnemer is gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Kleine wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen zullen van tevoren met de opdrachtgever worden besproken.

Artikel 3 - Verstrekking gegevens en de Overeenkomst

- 3.1** De Opdrachtgever is gehouden en staat er voor in dat de Overeenkomst juist en volledig wordt ingevuld.
- 3.2** 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.
- 3.3** 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.
- 3.4** De Opdrachtnemer is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 4 - Aanbiedingen

- 4.1** Alle aanbiedingen van opdrachtnemer zijn steeds vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud, uitvoering als termijnen betreft. Indien een aanbieding wordt aanvaard door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer het recht het aanbod binnen twee werkdagen na ontvangst na aanvaarding te herroepen.

Artikel 5 - Prijzen

- 5.1** De diensten zijn vrijgesteld van omzetbelasting. Indien mocht blijken dat de vrijstelling niet van toepassing is, zijn alle vermelde prijzen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting.
- 5.2** Indien de uitvoering van de opdracht aan Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever of door het uitblijven van gegevens of instructies of andere bij Opdrachtgever liggende oorzaken wordt vertraagd, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de prijzen te verhogen met extra kosten als gevolg hiervan.

Artikel 6 - Betaling

- 6.1** De betaling van de facturen van Opdrachtnemer dient effectief te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum zonder enige korting, inhouding of verrekening. Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten. De op de bankgiroafschriften van Opdrachtnemer aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.
- 6.2** Indien Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen betalingstermijn aan zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer heeft voldaan, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf het moment waarop Opdrachtgever in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling is Opdrachtgever verdragingsrente verschuldigd van 1% over het verschuldigde bedrag per maand of gedeelte daarvan, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op volledige schadevergoeding op basis van de wet. Wanneer Opdrachtnemer de vordering uit handen geeft, is de Opdrachtgever tevens 15% van het factuurbedrag als buitengerechtelijke kosten verschuldigd met een minimum van € 100,00.
- 6.3** Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om aanvragen, in geval van betalingsachterstand, voorafgaand aan uitvoering van de diensten te laten betalen dan wel de boeking te weigeren.

Artikel 7 - Levertijden en termijnen

- 7.1** De door Opdrachtnemer opgegeven, dan wel overeengekomen termijnen zijn gebaseerd op de tijdens het sluiten van de Overeenkomst geldende omstandigheden. Opdrachtnemer zal zich tot het uiterste inspannen om deze termijnen in acht te nemen.
- 7.2** Opgegeven of overeengekomen termijnen zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn. Bij niet-tijdige nakoming dient Opdrachtnemer schriftelijk door Opdrachtgever in gebreke te worden gesteld, waarbij haar een redelijke termijn voor nakoming alsnog moet worden gegeven.
- 7.3** Termijnen waarbinnen Opdrachtnemer haar verplichtingen dient na te komen zullen worden opgeschort indien en zolang Opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn uitstaande betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer, dan wel indien Opdrachtgever niet of niet adequaat heeft voldaan aan zijn verplichting de voor het leveren van de prestatie noodzakelijke informatie te verschaffen, dan wel indien Opdrachtgever niet of niet tijdig heeft voldaan aan zijn overige verplichtingen (zoals het verkrijgen van de benodigde vergunningen).
- 7.4** Opdrachtnemer is gerechtigd geen nieuwe prestaties te leveren, indien en zolang Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan zijn uitstaande betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer.

Artikel 8 - Vergunningen

- 8.1** Opdrachtgever dient er op zijn kosten voor zorg te dragen dat hij over de juiste vergunningen, ontheffingen en/of verloven beschikt welke op basis van de wet vereist zijn voor de uitvoering van de door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst te verrichten werkzaamheden. Het bepaalde in de voorgaande zin geldt niet voor zover op basis van de wet expliciet volgt dat Opdrachtnemer exclusief dient te beschikken over een vergunning ter uitvoering van de uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden.

Artikel 9 - Aansprakelijkheid

- 9.1** Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van Opdrachtnemer, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade waartegen Opdrachtnemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.
- 9.2** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgschade.
- 9.3** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van zaken die door de Opdrachtgever zijn geplaatst op het terrein of op of in de onroerende zaken van Opdrachtnemer. De door Opdrachtgever geplaatste zaken worden niet in bewaring genomen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft geen verplichting tot zorg ten aanzien van geplaatste zaken.
- 9.4** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn, zulks inclusief zaken die in de uitvaarkist met de overledene worden meegegeven.
- 9.5** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3.2. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.
- 9.6** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hulppersonen, ook niet indien sprake is van opzet of grove schuld van deze hulppersonen.
- 9.7** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade en/of kosten hoe ook genaamd, indien deze schade en/of kosten voortvloeien uit diensten, werkzaamheden en/of leveringen welke om niet zijn geschied.
- 9.8** De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden niet in geval van opzet en/of grove schuld van Opdrachtnemer zelf.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid en vrijwaring Opdrachtgever

- 10.1** Indien de Opdrachtgever of de door deze ingeschakelde derde zich op de terreinen van Opdrachtnemer begeeft/begeven, geschiedt dit voor eigen rekening en risico van de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer door of namens een derde(n) wordt aangesproken tot vergoeding van schade die is veroorzaakt door Opdrachtgever of de door deze ingeschakelde derde door of tijdens het verblijf op (een van) de terreinen van Opdrachtnemer, zal de Opdrachtgever Opdrachtnemer vrijwaren en alle schade, alsmede de kosten in en buiten rechte vergoeden.
- 10.2** De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor de Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk is, en zal de door Opdrachtnemer geleden schade en de door Opdrachtnemer in en buiten rechte gemaakte kosten vergoeden.

Artikel 11 - Persoonsgegevens en privacy

- 11.1** Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan wel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving. De Opdrachtnemer 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 diens ondubbelzinnige toestemming aan de Opdrachtnemer om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken. De gegevensverwerking is voorts noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer en (deels) teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichtingen van de Opdrachtnemer.
- 11.3** Opdrachtnemer zal (bijzondere) persoonsgegevens en/of vertrouwelijke informatie niet doorgeven aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of de Opdrachtnemer dit op basis van de wet verplicht is.
- 11.4** Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om diens (bijzondere) persoonsgegevens en/of overige vertrouwelijke informatie kosteloos in te zien, op te vragen, te wijzigen dan wel te laten verwijderen. Hiervoor kan er contact worden opgenomen met de Opdrachtnemer via info@pc.nl of 020 580 5080. Op een dergelijk verzoek wordt uiterlijk binnen vier (4) weken gereageerd.

- 11.5** In het privacybeleid van Opdrachtnemer, dat te vinden is op www.pc.nl/juridische-informatie/ en op eerste verzoek kosteloos wordt toegezonden, is meer informatie te vinden over de wijze waarop Opdrachtnemer met de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie om gaat. Hiermee informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever nader omtrent de redenen van gegevensverwerking en de mogelijkheid om, indien gewenst, bezwaar te maken dan wel de verstrekte toestemming in te trekken.
- 11.6** Indien door de Opdrachtnemer, uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan wel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving in acht genomen. De geluids- en/of beelddrager met de opnames wordt door de Opdrachtnemer uitsluitend verstrekt aan de Opdrachtgever. Na overdracht vernietigt de Uitvaartondernemer direct de gemaakte opnames. 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 10.4 opgenomen vrijwaringsbepaling is op het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.
- 11.7** Het bepaalde in artikel 11.6 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 één (1) maand na de uitvaartplechtigheid.

Artikel 12 - Klachten

- 12.1** Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de Opdrachtgever of diens gemachtigde binnen eenentwintig (21) dagen na de datum van de uitvaart bij de Opdrachtnemer ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.
- 12.2** Klachten over de uitvaartnota moeten binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Opdrachtnemer ingediend worden.
- 12.3** De Opdrachtnemer zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 13 - Bijzondere bepalingen

- 13.1** Indien de Rechthebbende van de grafrechten, na de looptijd van de grafrechten, niet te achterhalen zijn, zal één (1) jaar voor het beëindigen van de looptijd, bij het graf een bordje geplaatst worden met de mededeling dat de grafrechten binnenkort komen te vervallen, met het verzoek aan de Rechthebbende om contact op te nemen met de begraafplaatsbeheerder.
- 13.2** Na twee (2) jaar na plaatsing van dit bordje met het verzoek contact op te nemen, zal bij in gebreke blijven, de grafrechten terugvallen aan de begraafplaats en heeft de begraafplaats het recht het graf te ruimen en opnieuw uit te geven.
- 13.3** De Opdrachtgever geeft bij de opdracht tot een crematie, of bij de opdracht tot het plaatsen van een asbus in een graf of nis, tevens opdracht voor verstrooiing van de as, indien de Opdrachtgever niet binnen twaalf (12) maanden na de crematie, dan wel bij een kortere huurtermijn van een graf of nis, niet tijdig een andere bestemming of verlenging van de huidige bestemming, heeft aangegeven. De Opdrachtnemer verplicht zich om de Rechthebbende van de as hier tijdig schriftelijk van op de hoogte te brengen. Bij het uitblijven van een reactie van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer is de Opdrachtnemer gemachtigd om de as te verstrooien.

Artikel 14 - Toepasselijk recht / Nederlandse rechter

- 14.1** Elk geschil tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één van hen als zodanig benoemd, zal zowel door de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer kunnen worden voorgelegd aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. Het adres van de Ombudsman zal op eerste verzoek aan de Opdrachtgever worden verstrekt.
- 14.2** Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan de Opdrachtnemer overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk dertien (13) weken nadat de klacht aan de Opdrachtnemer is voorgelegd en deze niet is opgelost, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
- 14.3** Wanneer de Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is de Opdrachtnemer aan deze keuze gehouden.
- 14.4** Wanneer de Opdrachtnemer een geschil wil laten behandelen door de Ombudsman, stelt hij de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. De Opdrachtnemer kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Opdrachtgever niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Ombudsman. Indien de Opdrachtgever niet instemt of niet tijdig reageert, zal de Opdrachtnemer het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.
- 14.5** De Ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement van deze stichting wordt op eerste verzoek aan de Opdrachtgever toegezonden.
- 14.6** De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.
- 14.7** Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter, dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 14.8** Nederlands recht is exclusief van toepassing op de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende of verband houdende rechtsverhoudingen tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.