

Algemene Voorwaarden Paternotte Uitvaartzorg te Zoetermeer, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Den Haag onder nummer 72433051

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a Opdrachtformulier:** het voorblad bij de Overeenkomst waarin de inhoud van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst is vastgelegd.
- b Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Paternotte Uitvaartzorg een Overeenkomst sluit.
- c Overeenkomst:** de tussen de Opdrachtgever en Paternotte Uitvaartzorg tot stand gekomen Overeenkomst voor de verzorging van (een gedeelte van) een uitvaart. De Overeenkomst bestaat uit het opdrachtformulier, het verslag, de Kostenbegroting en onderhavige algemene voorwaarden.
- d Toeleverancier:** de partij die aan Paternotte Uitvaartzorg zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- e Uitvaartverzorger:** de medewerker van Paternotte Uitvaartzorg met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.
- f Uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart zoals is beschreven in de Overeenkomst.
- g Verslag:** het formulier waarin alle afspraken rondom de uitvaart worden beschreven en waarin de producten en/of diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de Overeenkomst door Paternotte Uitvaartzorg worden geleverd c.q. uitgevoerd.
- h Voorschotten:** voorschotten die door Paternotte Uitvaartzorg ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.
- i Kostenbegroting:** het formulier waarin de (al dan niet geschatte) kosten gespecificeerd zijn van de goederen en diensten die in het kader van de Overeenkomst worden geleverd c.q. uitgevoerd.
- j Leveringen:** de producten en diensten die de toeleveranciers aan en voor rekening van de Opdrachtgever leveren door tussenkomst van Paternotte Uitvaartzorg.

Artikel 2 – Algemeen

- 2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke Overeenkomst en uitvaartwilsbeschikking en maken deel uit van de Overeenkomst.
- 2.2** Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in de algemene voorwaarden bepaald volledig van toepassing.

Artikel 3 – Verstrekking gegevens, opdrachtformulier en kostenbegroting

- 3.1** Paternotte Uitvaartzorg maakt gebruik van een Opdrachtformulier welk formulier, tezamen met het Verslag en de Kostenbegroting, door de Opdrachtgever dient te worden ondertekend en geretourneerd uiterlijk 48 uur voordat de uitvaart plaatsvindt. De Opdrachtgever is gehouden te controleren dat de inhoud van het Opdrachtformulier en het Verslag juist en volledig is ingevuld. Bij eventuele fouten dient Opdrachtgever de Uitvaartverzorger hier zo spoedig mogelijk schriftelijk van in kennis te stellen.
- 3.2** De Opdrachtgever dient Paternotte Uitvaartzorg tijdig alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzonder geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal en de aanwezigheid van een pacemaker/ICD.
- 3.3** Paternotte Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan de informatieverplichting als genoemd in artikel 3.1 en 3.2.
- 3.4** Paternotte Uitvaartzorg kan niet aan haar geoffreerde producten en/of diensten zoals vermeld in de Kostenbegroting worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Dit geldt ook voor producten en/of diensten die wel in het Verslag zijn beschreven maar die abusievelijk niet in de Kostenbegroting zijn opgenomen. Zowel Opdrachtgever als de Uitvaartverzorger dient dit zo spoedig mogelijk na ontdekking mede te delen aan de andere partij. Paternotte Uitvaartzorg zal dan een nieuwe Kostenbegroting opstellen. Paternotte Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor eventuele meerkosten die hieruit voortvloeien.

Artikel 4 – Prijzen en pro-memorie posten

- 4.1** De overeengekomen prijzen zijn prijzen inclusief BTW.
- 4.2** De prijzen voor de producten en/of diensten welke door Paternotte Uitvaartzorg op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld op de Kostenbegroting.
- 4.3** Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde producten en/of diensten nog niet bekend is, zal Paternotte Uitvaartzorg een pro-memorie post opnemen en zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.
- 4.5** De Opdrachtgever heeft het recht, direct na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met Paternotte Uitvaartzorg wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij Paternotte Uitvaartzorg in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.

Artikel 5 – Aangifte en akte van overlijden

- 5.1** De aangifte van het overlijden zal bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door Paternotte Uitvaartzorg worden gedaan op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.
- 5.2** Zodra de Opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze Paternotte Uitvaartzorg direct in te lichten.
- 5.3** Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal Paternotte Uitvaartzorg bevorderen dat wijziging plaats vindt. De kosten voor het wijzigen van de akte van overlijden zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 6 – Tijdstip van levering

- 6.1** De levering van producten en en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en Paternotte Uitvaartzorg.
- 6.2** De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium.
- 6.3** De Overeenkomst kan in onderling overleg en uitsluitend met instemming van de voorgenomde beheerder, eventueel ingeschakelde derden, Opdrachtgever en Paternotte Uitvaartzorg worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd en met de Opdrachtgever verrekend.

Artikel 7 – Drukwerken

- 7.1** Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de Opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan e-mail) aan te leveren en goed te keuren.
- 7.2** Alle drukwerk alsmede de plaatsing van hetgeen genoemd in artikel 7.1 wordt door Paternotte Uitvaartzorg voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.3** Paternotte Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor de eventuele meerkosten van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties.

Artikel 8 – Verzekeringen

- 8.1** De Opdrachtgever kan de originele verzekeringspolis(sen), waaraan bij overlijden aanspraak te ontlenen zijn, ter hand stellen aan Paternotte Uitvaartzorg, die zorg draagt voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. De polis(sen) worden, indien alle benodigde stukken aanwezig zijn, opgestuurd naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
- 8.2** Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan Paternotte Uitvaartzorg door de begunstigde(n) onder de verzekeringspolis(sen) worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de kosten en een

eventueel overschot uit te betalen. Dit vindt plaats middels een daartoe te ondertekenen machtiging/akte van cessie.

- 8.3** De mogelijke uitkering van de verzekering wordt benoemd in het Verslag. Paternotte Uitvaartzorg geeft geen garantie dat er daadwerkelijk aanspraak kan worden gemaakt op enige uitkering. Indien de verzekering niet tot uitkering overgaat, kan zulks niet aan Paternotte Uitvaartzorg worden tegengeworpen.

Artikel 9 – Betaling, wettelijke rente en buitengerechtigde incassokosten

- 9.1** Paternotte Uitvaartzorg is gerechtigd een voorschotfactuur te versturen, welke voorschotfactuur uiterlijk 48 uur voor het tijdstip van de uitvaart dient te worden voldaan.
- 9.2** De Opdrachtgever zal, conform de door beide partijen getekende Overeenkomst, de uitvaartnota van Paternotte Uitvaartzorg betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is van rechtswege in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.
- 9.3** Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling is vereist. De Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 1% per maand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele maand wordt berekend, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 9.4** Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in de sommatiebrief komen alle kosten, zowel buitengerechtigd als gerechtelijk, voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is met een minimum van € 40,00.

Artikel 10 – Opdrachtgever

Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit de Opdrachtgever de Overeenkomst op eigen naam en voor eigen rekening, ongeacht of er sprake is van een positieve dan wel negatieve nalatenschap. Het is niet mogelijk uitstel van betaling te krijgen indien de Opdrachtgever nog in afwachting is van uitbetaling van gelden door derden.

Artikel 11 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

- 11.1** Paternotte Uitvaartzorg zal bij haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren in overeenstemming met de Overeenkomst.
- 11.2** Paternotte Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn, tenzij de vermissing en/of beschadiging rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van Paternotte Uitvaartzorg.
- 11.3** Opdrachtgever vrijwaart Paternotte Uitvaartzorg dan wel door Paternotte Uitvaartzorg ingeschakelde derden, voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden, behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van Paternotte Uitvaartzorg.
- 11.4** Opdrachtgever vrijwaart Paternotte Uitvaartzorg voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- 11.5** De aansprakelijkheid van Paternotte Uitvaartzorg is beperkt tot het bedrag van de uitkering van haar verzekeraar.
- 11.6** In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen jegens Paternotte Uitvaartzorg één jaar.
- 11.7** Paternotte Uitvaartzorg is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht situatie). Voor zover Paternotte Uitvaartzorg ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Paternotte Uitvaartzorg gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.

Artikel 12 – Uitvoering

Paternotte Uitvaartzorg is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 13 – Klachten

- 13.1** Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven door de Opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij Paternotte Uitvaartzorg ingediend worden.
- 13.2** Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij Paternotte Uitvaartzorg ingediend worden. Een klacht over de uitvaartnota schort de betaling niet op.
- 13.3** Paternotte Uitvaartzorg zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 14 – Geschillen en toepasselijk recht

- 14.1** Elk geschil tussen de Opdrachtgever en Paternotte Uitvaartzorg betreffende de Overeenkomst kan zowel door de Opdrachtgever als door Paternotte Uitvaartzorg schriftelijk worden voorgelegd aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman.
- 14.2** Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan Paternotte Uitvaartzorg heeft voorgelegd overeenkomstig artikel 13.1 en 13.2 van deze algemene voorwaarden. Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan Paternotte Uitvaartzorg is voorgelegd of uiterlijk twee maanden nadat is gebleken dat de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, dient het geschil, op straffe van niet-ontvankelijkheid, schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
- 14.3** Wanneer de Opdrachtgever een geschil wenst voor te leggen aan de Ombudsman, is Paternotte Uitvaartzorg aan deze keuze gehouden.
- 14.4** Wanneer Paternotte Uitvaartzorg een geschil wenst voor te leggen de Ombudsman, stelt zij de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. Indien de Opdrachtgever niet binnen vijf weken schriftelijk instemt of niet tijdig reageert, zal Paternotte Uitvaartzorg 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, waartegen geen beroep open staat.
- 14.7** Bij toewijzing van een financiële vergoeding aan de Opdrachtgever garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste € 5.000,-.
- 14.8** Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 14.9** Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Den Haag.

Artikel 15 – Privacy

Paternotte Uitvaartzorg zal, in het kader van de door haar te voeren uitvaartadministratie, zorgvuldig omgaan met de persoonlijke gegevens van de overledene(n) en van de Opdrachtgever. De privacyverklaring kunt u nalezen op de website van Paternotte Uitvaartzorg en wordt op verzoek aan u verstrekt.