

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze voorwaarden gelden voor overeenkomsten gesloten in het bedrijf, online of buiten de verkoopruimte, dus voor alle overeenkomsten die u sluit met Pegasus Uitvaartzorg B.V.

Pegasus Uitvaartzorg B.V. draagt het keurmerk van Stichting Keurmerk Uitvaartzorg en waarborgt daarmee haar kwaliteit.



Deze voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten gesloten vanaf 26.05.2025

Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van personen of van verwijzingen naar personen zijn de betreffende woorden, ongeacht het woordgeslacht, genderneutraal bedoeld, zodat deze niet als discriminerend, denigrerend of bevooroordeeld kunnen worden ervaren doordat ze impliceren dat één bepaald gender of bepaalde sekse de norm is.

Artikel 1 | Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

De algemene voorwaarden: de voorwaarden als hierna vermeldt.

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Uitvaartondernemer een Overeenkomst sluit. Tenzij anders overeengekomen is de Opdrachtgever de contactpersoon voor de Uitvaartondernemer.

Overeenkomst: de tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartondernemer tot stand gekomen overeenkomst voor een Uitvaartverzorging.

Toeleverancier: de partij die aan de Uitvaartondernemer zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

Uitvaartondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon, vertegenwoordiger van Pegasus Uitvaartzorg B.V., gevestigd aan de Pastoor Dominicus Hexstraat 6 te 6231 HG Meerssen, Smeetsstraat 46 te 6171 VD Stein en Prins Mauritslaan 5 te 6191 EC Beek, met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit ter zake van de Uitvaartverzorging.

Uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begravenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een met de Opdrachtgever overeengekomen adres/locatie.

Voorschotten: voorschotten die door de Uitvaartondernemer ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

Pro-memorie posten:

Bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.

Uitvaartpakket:

Een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als één geheel wordt aangeboden.

Prijzen:

Zijn steeds brutoprijzen inclusief BTW.

Termijnen:

Fatale termijnen; dat wil zeggen na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2 | Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle voorstellen, aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten en alle overige rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en Uitvaartondernemer. De algemene voorwaarden zijn een volledig onderdeel van de Overeenkomst.

2. Afwijkende voorwaarden gelden alleen voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Uitvaartondernemer zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

3. De Uitvaartondernemer dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever te geven of elektronisch ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de

Opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn voor latere kennisneming.

4. De Uitvaartondernemer dient de algemene voorwaarden desgewenst toe te lichten.

5. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende Opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

6. De overeenkomst wordt schriftelijk gesloten. Ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende.

7. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen dat op 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.

8. De Uitvaartondernemer heeft het recht de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Alle wijzigingen dienen te worden vastgelegd in de Overeenkomst.

9. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk ongeldig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De Uitvaartondernemer en de Opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden om de ongeldige of vernietigde bepalingen te vervangen voor de nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk rekening met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen wordt gehouden. Bij strijdigheid tussen de Overeenkomst en de algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst.

Artikel 3 | Uitvoering Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt door de Uitvaartondernemer naar beste inzicht en vermogen, en volgens dat wat van een goed opdrachtnemer redelijkerwijs mag worden verwacht, uitgevoerd.

2. De verplichting uit artikel 3.1 betreft uitdrukkelijk een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

Artikel 4 | Verstrekking gegevens en Overeenkomst

1. De Uitvaartondernemer gaat een Overeenkomst met de Opdrachtgever aan en maakt daarbij gebruik van het zogeheten opdrachtformulier. De Opdrachtgever is verplicht en staat ervoor in dat de Overeenkomst juist en volledig wordt ingevuld.

2. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- Alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever;
- De verklaring van de Opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen;
- 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/geleverd.

3. De Opdrachtgever dient de Uitvaartondernemer op tijd alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden ook verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal, dan wel de aanwezigheid van een pacemaker of Implanterbare Cardioverter Defibrillator (ICD), alsook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.

4. In de Overeenkomst worden zoveel mogelijk de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartondernemer worden geleverd en uitgevoerd. Zaken en/of diensten, die na de ondertekening of vastlegging in de Overeenkomst worden overeengekomen, worden zoveel mogelijk schriftelijk bevestigd door de Uitvaartondernemer en maken dan deel uit van de Overeenkomst.

5. Opdrachtgever staat te allen tijde in voor de volledigheid en juistheid van alle aan Uitvaartondernemer verstrekte informatie.

6. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 7.4 alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden 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 met de Opdrachtgever verrekend.

7. Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welke in een uitvaartpakket zijn begrepen leidt tot een verrekening voor hetgeen niet gebruikt is overeenkomstig een door de Uitvaartondernemer daarvoor vastgestelde verrekenwijze.

Artikel 5 | Prijzen en pro-memorie posten

1. De overeengekomen prijzen zijn brutoprijzen inclusief btw.

2. De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door de Uitvaartondernemer op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden - voor zover mogelijk - vermeld in de Overeenkomst.

3. Indien voor een bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de Uitvaartondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro-memorie'. De Opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen. De uitvaartondernemer 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 een prijsopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen.

4. De Opdrachtgever heeft het recht, direct na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met de Uitvaartondernemer wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de Uitvaartondernemer 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 6 | Aangifte en akte van overlijden

1. Tenzij anders is overeengekomen, zal de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door de Uitvaartondernemer worden gedaan op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.

2. Zodra de Opdrachtgever kennisneemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze de Uitvaartondernemer daarover direct en schriftelijk in te lichten.

3. Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de Uitvaartondernemer zich inspannen om correctie te laten plaatsvinden. Kan de onjuiste vermelding aan de Uitvaartondernemer 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.

Artikel 7 | Tijdstip van levering

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen, tijdstippen en locaties als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartondernemer.

2. De dag, het tijdstip en de locatie van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats of het crematorium.

3. De Opdrachtgever verzoekt de Uitvaartondernemer bij ondertekening van de Overeenkomst uitdrukkelijk en stemt er uitdrukkelijk mee in dat de Uitvaartondernemer direct na ondertekening van de Overeenkomst (en dus binnen 14 dagen) overgaat tot het regelen en uitvoeren van de uitvaart. De Opdrachtgever doet hierbij uitdrukkelijk afstand van diens recht op ontbinding of herroeping van de Overeenkomst.

4. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de Opdrachtgever, Uitvaartondernemer en beheerder voornoemd. Gewenste wijziging(en) van de aanvankelijk overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen), wat betreft de eventuele rouwbezoeken, dienen door de Opdrachtgever uiterlijk 24 uur vóór aanvang van de/het desbetreffende rouwbezoek(en) kenbaar gemaakt te worden bij de Uitvaartondernemer. Indien deze wijziging(en) later dan 24 uur voor aanvang van de/het desbetreffende rouwbezoek(en) wordt/worden kenbaar gemaakt, worden de kosten voor de oorspronkelijk overeengekomen dag(en) en tijd(stippen) alsnog in rekening gebracht, zoals aanvankelijk overeengekomen bij ondertekening van het opdrachtformulier. Daarbij komende dat wanneer de afgesproken duur van een rouwbezoek overschreden wordt (langer dan 45 minuten), deze extra tijd/kosten naar rato in rekening worden gebracht.

Artikel 8 | Drukwerken

1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de Opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail) tijdig aan te leveren of, als de tekst door de Uitvaartondernemer is opgesteld, schriftelijk goed te keuren.

2. Alle drukwerken net als de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de Uitvaartondernemer voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij

anders is overeengekomen.

3. De Uitvaartondernemer 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 Uitvaartondernemer toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is de Uitvaartondernemer niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.

4. Indien het de Opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de Uitvaartondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de Uitvaartondernemer voor eventuele fouten in de tekst(en) niet aansprakelijk.

5. De Uitvaartondernemer zal zich desgewenst inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het PostNL-inleverpunt en/of de gekozen media te bezorgen. De Uitvaartverzorger staat niet in en is niet aansprakelijk voor tijdige bezorging bij geadresseerde(n) en daadwerkelijke plaatsing in de gekozen media.

6. Indien de Uitvaartondernemer heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichtingen, zoals vermeld in lid 5, zijn de gevolgen voor te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 9 | Verzekeringen

1. De Opdrachtgever kan desgewenst verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn, ter hand stellen aan de Uitvaartondernemer. De Uitvaartondernemer kan vervolgens de Opdrachtgever ondersteunen in diens contact met de desbetreffende verzekeringsmaatschappij door navraag te doen naar eventuele aanspraken. De Uitvaartondernemer draagt zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte.

2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de Uitvaartondernemer 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.

3. De Uitvaartondernemer 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 tegenover de Uitvaartondernemer niet op.

4. Naturaverzekeringen, een naturaverzekering keert doorgaans geen geldbedrag uit, maar levert (een deel van) de uitvaart in diensten en producten via een gecontracteerde Uitvaartondernemer. De Opdrachtgever ofwel nabestaande heeft echter altijd vrije keuze in wie de uitvaart verzorgt. Indien er wordt gekozen voor een niet gecontracteerde ofwel onafhankelijke Uitvaartondernemer, zoals Pegasus Uitvaartzorg B.V., kan het zijn dat (een deel van) de kosten niet door de verzekeraar wordt vergoed óf kan dit invloed hebben op de hoogte van de vergoeding. In dat geval worden de diensten omgezet in een geldwaarde en vergoed op basis van marktprijzen, wat soms kan leiden tot een lagere dekking of een grotere bijbetaling. De Uitvaartondernemer zorgt voor heldere toelichting en afstemming hierover, zodat de Opdrachtgever vooraf weet waar hij aan toe is.

5. De pakketten van natuerverzekeringen zijn vooraf samengesteld. Dat betekent dat de invulling van de uitvaart grotendeels vastligt. Afwijkingen van het pakket kunnen extra kosten met zich meebrengen, of leiden tot een aangepaste vergoeding.

6. Een kapitaalverzekering, ook wel geldverzekering genoemd, keert bij overlijden een vooraf afgesproken geldbedrag uit aan de rechthebbende. Dit bedrag kan vrij worden besteed aan de uitvaart en aanverwante kosten. In tegenstelling tot de natura verzekering zijn er geen vaste diensten of pakketten verbonden aan de verzekering. Dit geeft de Opdrachtgever ofwel nabestaanden de vrijheid om de uitvaart volledig naar eigen keuze in te vullen.

Artikel 10 | Betalingen

1. Indien de Uitvaartondernemer 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 Uitvaartondernemer voldoen.

2. De Opdrachtgever zal de op basis van het opdrachtformulier en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota van de Uitvaartondernemer betalen binnen veertien dagen na factuurdatum en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.

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 overledene heeft gehandeld.

4. De Uitvaartondernemer 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 Uitvaartondernemer te verlenen dienst(en). Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, bedraagt dit voorschot, voor zover dat ziet op de door de Uitvaartondernemer 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 afgesproken voorschot niet aan de Uitvaartondernemer heeft voldaan, heeft de Uitvaartondernemer het recht zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst op te schorten.

5. De betalingstermijn geldt als fatale termijn. De Uitvaartondernemer is gerechtigd over een vordering die niet binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel is voldaan, mits anders overeengekomen, de wettelijke rente (ex artikel 6:119 BW) in rekening te brengen vanaf de dag volgende op die waarop de betalingstermijn verstrijkt.

6. Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel heeft de Uitvaartondernemer tevens het recht alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover volgens het recht mogelijk, in rekening te brengen. De buitengerechtelijke kosten worden volgens de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (Wet BIK) in rekening gebracht, of volgens de op het moment van sluiten van de Overeenkomst geldende wetgeving. De buitengerechtelijke incassokosten zijn pas verschuldigd wanneer de Opdrachtgever door de Uitvaartverzorger schriftelijk is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien (14) dagen, vanaf de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling.

7. De Uitvaartondernemer heeft het recht om met betrekking tot de Opdrachtgever een krediet check te (laten) doen. Daarnaast heeft de Uitvaartondernemer het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.

Artikel 11 | Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

1. De Uitvaartondernemer neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht en streeft naar de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

2. De Uitvaartondernemer is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn, dit geldt ook voor zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.

3. De Uitvaartondernemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 4. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

4. De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartondernemer tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor de Uitvaartondernemer niet aansprakelijk is.

5. De Uitvaartondernemer kan met uitzondering van het bepaalde in 11.2 en 11.3 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 Uitvaartondernemer (directe schade). Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele of immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de Uitvaartondernemer aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Uitvaartondernemer verzekerd is, in welk geval de schadevergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de Uitvaartondernemer uitkeert. In alle gevallen is de schadevergoedingsplicht van de Uitvaartondernemer beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de Opdrachtgever aan de Uitvaartondernemer betaald dient te worden op grond van de Overeenkomst.

6. Van de in 11.5 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 10.4. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn uitsluitend voor rekening van de Uitvaartondernemer indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.

Artikel 12 | Aansprakelijkheid Opdrachtgever en zekerheid

1. 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. Opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden

van de nalatenschap zijn en dat de Uitvaartondernemer Opdrachtgever hierop heeft gewezen.

2. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat met betrekking tot zijn/haar eigen uitvaart, maar ook in andere gevallen, heeft de Uitvaartondernemer het recht af te spreken dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichtingen op grond van de Overeenkomst, bijvoorbeeld door een (aanvullend) voorschot overeen te komen, zoals bedoeld in artikel 10.4, of door een derde als hoofdelijk medeschuldenaar of mede-Opdrachtgever te verbinden aan de Overeenkomst.

Artikel 13 | Uitvoering

1. De Uitvaartondernemer is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 14 | Persoonsgegevens en privacy

1. Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving. De Uitvaartondernemer zal de door de Opdrachtgever verstrekte (bijzondere) persoonsgegevens en overige informatie vertrouwelijk behandelen en neemt de vereiste maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

2. Bij het sluiten van de Overeenkomst geeft de Opdrachtgever diens ondbelzinnige toestemming aan de Uitvaartondernemer om (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te verwerken. De gegevensverwerking is verder noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst door de Uitvaartondernemer en (deels) om te voldoen aan een wettelijke verplichting van de Uitvaartondernemer.

3. Uitvaartondernemer 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 Uitvaartondernemer dit op basis van de wet verplicht is.

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 met inachtneming van de geldende wet - en regelgeving.

5. In het kader van de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie wordt er tevens tussen de Uitvaartondernemer en Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst gesloten, welke de Uitvaartondernemer bij de totstandkoming van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever dient te verstrekken, en door beide partijen ondertekend dient te worden, op een zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever kan worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn voor latere kennisneming. In deze verwerkersovereenkomst is meer informatie te vinden over de wijze waarop Uitvaartondernemer met de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie om gaat. Hiermee informeert Uitvaartondernemer de Opdrachtgever tevens nader omtrent de redenen van gegevensverwerking.

6. Indien door de Uitvaartondernemer, uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij

de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving in acht genomen.

De geluids- en/of beeldrdrager met de opnames wordt door de Uitvaartondernemer 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 Uitvaartondernemer geeft in de ruimte(s) waar de opnames gemaakt worden duidelijk aan dat dit gebeurt. De in artikel 11.4 opgenomen vrijwaringsbepaling is op het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.

7. Het bepaalde in 14.6 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.

Artikel 15 | Klachten

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 Uitvaartondernemer ingediend worden. Niet op tijd indienen van een klacht zal tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartondernemer ingediend worden.

3. De Uitvaartondernemer zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht. Indien geen volledige overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil wordt er verwezen naar artikel 16 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 16 | Geschillen

1. Elk geschil tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartondernemer 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 Uitvaartondernemer kunnen worden voorgelegd aan de ombudsman. Het adres van de ombudsman zal op eerste verzoek aan de Opdrachtgever worden verstrekt.

2. Een geschil wordt door de ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan de Uitvaartondernemer overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de Opdrachtgever of diens gemachtigde bij voorkeur binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart en uiterlijk een maand na ontvangst van de (eind)factuur, (schriftelijk) bij de Uitvaartondernemer ingediend te worden. Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de Uitvaartondernemer is voorgelegd of uiterlijk twee maanden nadat is gebleken dat de klacht niet in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Uitvaartondernemer kan worden opgelost, dient het geschil schriftelijk bij de ombudsman aanhangig te worden gemaakt.

3. Wanneer de Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de ombudsman, is de Uitvaartondernemer aan deze keuze gehouden.

4. Wanneer de Uitvaartondernemer een geschil behandelt wil zien door de ombudsman, stelt hij de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. De Uitvaartondernemer 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 Uitvaartondernemer het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

5. De ombudsman doet uitspraak volgens het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement van deze stichting wordt op eerste verzoek aan de Opdrachtgever toegezonden.

6. De beslissing van de ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.

7. Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

8. Geschillen die voortvloeien uit of op enige wijze verband houden met de rechtsverhouding tussen Partijen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar het hoofdkantoor van Uitvaartondernemer is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

9. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn op 26 mei 2025 gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel, onder dossiernummer 74457950

Deze Algemene Voorwaarden zijn ook ten alle tijden in te zien op de website van Pegasus Uitvaartzorg B.V.

www.pegasusuitvaart.nl

Info@pegasusuitvaart.nl

Al onze diensten zijn vrijgesteld van BTW conform art. 11.1.h.

*Pegasus Uitvaartzorg B.V.
Past. Dom. Hexstraat 6
6231 HG Meerssen
T: +31 (0)85 - 1640710
K.v.K. 74453459
BTW NL8125.75.544.B01*

*Pegasus Uitvaartzorg B.V.
Smeetsstraat 46
6171 VD Stein
T: +31 (0)85 - 1640710
K.v.K. 74453459
BTW NL8125.75.544.B01*

*Pegasus Uitvaartzorg B.V.
Prins Mauritslaan 5
6191 EC Beek
T: +31 (0)85 - 1640710
K.v.K. 74453459
BTW NL8125.75.544.B01*