



Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Yarden Uitvaartzorg B.V. gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel op 1 maart 2016

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

A: Algemene voorwaarden

De voorwaarden als hierna vermeld.

B: Overeenkomst

De tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorgers mondelinge, schriftelijke of elektronische tot stand gekomen overeenkomst betreffende de verzorging van een uitvaart, welke overeenkomst is vastgelegd in het Opdrachtformulier.

C: Uitvaartverzorging

De gehele of gedeeltelijke verzorging van een begraving of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de Opdrachtgever opgegeven adres. Hieronder worden zowel het leveren van zaken als het verrichten van diensten ten behoeve van de Uitvaartverzorging verstaan.

D: Opdrachtgever

Degene die de Uitvaartverzorging is overeengekomen met de Uitvaartverzorgers.

E: Uitvaartverzorgers

Yarden Uitvaartzorg B.V.

F: Leverancier

De leverancier van zaken en/of diensten ten behoeve van de Uitvaartverzorging.

G: Verschotten

De bedragen die door de Uitvaartverzorgers ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst aan derden zijn betaald.

H: Pro-memorie posten

De bedragen voor omschreven zaken en/of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de Overeenkomst nog niet of niet geheel bekend zijn of vast staan.

I: Prijzen

Bruto prijzen inclusief omzetbelasting.

J: Opdrachtformulier

Het formulier waarop de inhoud van de Overeenkomst is vastgelegd.

Artikel 2 - De opdracht

- 2.1 In het te ondertekenen Opdrachtformulier worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die door de Uitvaartverzorgers worden geleverd c.q. verricht. Op het Opdrachtformulier moeten in ieder geval worden vermeld:
- alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever met in het bijzonder informatie over specifieke geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal en de aanwezigheid van een pacemaker of ICD;
 - de verklaring dat de Opdrachtgever de toepassing van de Algemene voorwaarden heeft aanvaard en een afschrift van de Algemene voorwaarden heeft ontvangen;
 - een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende Prijzen.
- 2.2 De Opdrachtgever is gehouden het Opdrachtformulier juist en volledig in te vullen en staat hier voor in.
- 2.3 Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de Prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal de Uitvaartverzorgers een richtprijs aangeven met de vermelding "Pro-memorie posten". De Opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen. De Uitvaartverzorgers is gehouden desgevraagd zo spoedig mogelijk de werkelijke Prijzen van bedoelde posten aan de Opdrachtgever door te geven. De Opdrachtgever is gehouden om de werkelijke Prijs te betalen.
- 2.4 De Overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 4.2 alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, tot uiterlijk 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart.
- 2.5 De Uitvaartverzorgers is bevoegd om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 3 - Aangifte en akte van overlijden

- 3.1 De op het Opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte zal worden verzorgd door de Uitvaartverzorgers, tenzij anders is overeengekomen.
- 3.2 Zodra de Opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient de Opdrachtgever de Uitvaartverzorgers daarover onverwijld in te lichten.
- 3.3 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de Uitvaartverzorgers bevorderen dat rectificatie plaatsvindt. De Uitvaartverzorgers is slechts gehouden de kosten van rectificatie in de akte van overlijden te voldoen indien en voor zover de noodzaak van de rectificatie aan hem te wijten is. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 4 - Tijdstip van levering

- 4.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen Opdrachtgever en Uitvaartverzorgers. De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de betreffende begraafplaats c.q. crematorium.
- 4.2 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen vierentwintig (24) uur na dagtekening van het Opdrachtformulier en uitsluitend met instemming van de Opdrachtgever, de Uitvaartverzorgers en de in artikel 4.1 bedoelde beheerder.

Artikel 5 - Drukwerken

- 5.1 Van de aankondigingen van overlijden, dankbetuigingen, bidprentjes, drukwerk en/of andere stukken waarvan is overeengekomen dat dit door de Uitvaartverzorgers zal worden verzorgd, levert de Opdrachtgever de tekst tijdig en schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail) aan de Uitvaartverzorgers aan. In het geval de Opdrachtgever de Uitvaartverzorgers opdracht heeft gegeven tot het opstellen van een tekst, dient de Opdrachtgever de

aangeleverde concepttekst voor akkoord te ondertekenen.

- 5.2 Indien sprake is van een onjuistheid in de aankondigingen van overlijden, dankbetuigingen, bidprentjes, het drukwerk en/of andere stukken, zal de Uitvaartverzorgers bevorderen dat rectificatie plaatsvindt. De Uitvaartverzorgers is slechts gehouden de kosten van rectificatie te voldoen indien en voor zover de noodzaak van de rectificatie aan hem te wijten is. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de Opdrachtgever.
- 5.3 Indien is overeengekomen dat de Uitvaartverzorgers de overlijdensadvertentie(s) verzorgt, is de Uitvaartverzorgers gehouden te bevorderen dat de overlijdensadvertentie(s) spoedig bij de gekozen media worden bezorgd. Indien de Uitvaartverzorgers voldoende spoed in acht heeft genomen, is hij niet aansprakelijk voor te late plaatsing. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige plaatsing in de gekozen media, zal de Uitvaartverzorgers dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen.

Artikel 6 - Verzekeringen

- 6.1 De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen van de Uitvaartverzorgers. De Uitvaartverzorgers draagt zorg voor een bewijs van ontvangst. Hij is verplicht om de polis(sen) binnen eenentwintig (21) dagen op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
- 6.2 Indien op grond van een uitvaartverzekering een aanspraak bestaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde van de verzekering de Uitvaartverzorgers machtigen om de uitkering te innen met het doel deze uitkering in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde betaald.
- 6.3 De Uitvaartverzorgers staat ten opzichte van de Opdrachtgever niet in voor betaling van enig bedrag door de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 7 - Betaling

- 7.1 De facturering vindt achteraf plaats door middel van een uitvaartnota. De uitvaartnota dient binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum te zijn voldaan.



- Bij gebreke van tijdige en volledige betaling van de uitvaartnota is de Opdrachtgever in verzuim.
- 7.2 In afwijking van artikel 7.1 heeft de Uitvaartverzorgster het recht om een voorschot ter hoogte van de totale aan de hand van het Opdrachtformulier vastgestelde uitvaartkosten te verlangen in het geval de overledene geen uitvaartverzekering heeft afgesloten en/of in het geval naar het oordeel van de Uitvaartverzorgster de uitvaartkosten niet (geheel) zullen worden gedekt door (een) verzekeringspolis(sen) en/of indien naar het oordeel van de Uitvaartverzorgster er een andere reden bestaat om een voorschot te vragen. Dit voorschot dient binnen vierentwintig (24) uur na sluiting van de Overeenkomst door de Opdrachtgever te zijn betaald door bijschrijving op het door de Uitvaartverzorgster bij de Opdrachtgever bekend gemaakte bankrekeningnummer of tegen bewijs van kwijting contant op een door de Uitvaartverzorgster aan te wijzen locatie te zijn voldaan. Bij contante betaling wordt door de Uitvaartverzorgster een bewijs van betaling verstrekt.
- 7.3 Yarden heeft het recht om op basis van de gegevens van de opdrachtgever een kredietcheck te doen. Tevens heeft Yarden het recht om de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.
- 7.4 In afwijking van artikel 7.1 is de Opdrachtgever gehouden om door de Uitvaartverzorgster betaalde Verschotten die voortvloeien uit de Overeenkomst op eerste verzoek aan de Uitvaartverzorgster te betalen. Betaalde Verschotten zullen op de uitvaartnota in mindering worden gebracht.
- 7.5 In afwijking van artikel 7.1 dient voor de kosten voor transport(en) van overledene naar het buitenland altijd een door de Uitvaartverzorgster te bepalen voorschot te worden voldaan.
- 7.6 De Opdrachtgever is gehouden de factuur tijdig te betalen en kan zich ten aanzien van zijn betalingsverplichting niet beroepen op het feit dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld.
- 7.7 De Uitvaartverzorgster is gerechtigd over een betaling die niet (tijdig) is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat de Opdrachtgever met de betaling in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de termijn genoemd in artikel 7.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 BW.
- 7.8 Aan de Opdrachtgever die niet binnen de in artikel 7.1 genoemde termijn voor betaling heeft zorggedragen worden alle daardoor veroorzaakte kosten - waaronder maar niet beperkt tot buitengerechtelijke als gerechtelijke kosten - in rekening gebracht, behoudens voor zover zulks is uitgesloten in artikel 6:96 lid 2 onder c BW.
- Artikel 8 - Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring**
- 8.1 De Uitvaartverzorgster staat in voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de Uitvaartverzorgster. Indien er bij de overdracht van de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, aanvaardt de Uitvaartverzorgster geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging hiervan.
- 8.3 De Uitvaartverzorgster is tegenover de Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of van een serie van toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst (directe schade). De Uitvaartverzorgster is aansprakelijk voor de schade tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de Opdrachtgever aan de Uitvaartverzorgster betaald dient te worden (opgenomen op het Opdrachtformulier). Tenzij er aan de zijde van de Uitvaartverzorgster sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. De Uitvaartverzorgster is tegenover de Opdrachtgever niet aansprakelijk voor indirecte schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of van een serie toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorgster.
- 8.4 De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartverzorgster tegen alle vorderingen en aanspraken van derden ter zake van schade - uit welke hoofde dan ook - die verband houdt met het tekort schieten van de Opdrachtgever in de nakoming van deze Overeenkomst.
- 8.5 Voor schade ten gevolge van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de Overeenkomst is de Uitvaartverzorgster uitsluitend aansprakelijk indien de vertraging of het oponthoud hem of zijn Leverancier(s) redelijkerwijs toegerekend kunnen worden.



Artikel 9 - Verwerking Persoonsgegevens

- 9.1 Persoonsgegevens worden door ons verwerkt in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens. De verstrekte persoonsgegevens worden onder andere verwerkt voor het beoordelen en accepteren van u als toekomstige klant, voor het uitvoeren en afwikkelen van overeenkomsten, om u te informeren over andere (of: met overlappende) samenhangende/gerelateerde door Yarden geleverde producten en diensten, om te kunnen voldoen aan wettelijke bepalingen en voor statistische analyses en voor het bestrijden van fraude. Wij hebben onze verwerking van persoonsgegevens aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens.
- 9.2 Indien door de Uitvaartverzorgers, uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij de Wet bescherming persoonsgegevens, 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 Uitvaartverzorgers 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 Uitvaartverzorgers geeft in de ruimte(s) waar de opnames gemaakt worden duidelijk aan dat dit gebeurt. De in artikel 8.4 opgenomen vrijwaringsbepaling is het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.
- 9.3 Het bepaalde in 9.2 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 Uitvaartverzorgers draagt zorg voor een goede beveiliging van de website, zodat die enkel toegankelijk is voor de hiervoor bedoelde 'online-genodigden' en alleen de Opdrachtgever de opname kan downloaden.

De Uitvaartverzorgers vernietigt de opnames direct nadat de livestream niet meer openstaat voor de genodigden en in ieder geval binnen een maand na de uitvaartplechtigheid.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid Opdrachtgever en zekerheid

- 10.1 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. De Opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat de Uitvaartverzorgers de Opdrachtgever hierop heeft gewezen.
- 10.2 Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat met betrekking tot zijn/haar eigen uitvaart, maar ook in andere gevallen, heeft de Uitvaartverzorgers het recht te bedingen dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, bijvoorbeeld door een (aanvullend) voorschot overeen te komen, zoals bedoeld in artikel 7.2 of door een derde als hoofdelijk medeschuldenaar c.q. als mede-opdrachtgever te verbinden aan de Overeenkomst.

Artikel 11 - Klachten

- 11.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst dienen door de Opdrachtgever binnen eenentwintig (21) dagen na de datum waarop de uitvaart heeft plaats gevonden te zijn ingediend bij de Uitvaartverzorgers.
- 11.2 Klachten over de uitvaartnota dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartverzorgers ingediend te zijn.
- 11.3 De Uitvaartverzorgers zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht. Indien geen (volledige) overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil dat de Opdrachtgever beslecht wil zien, is de Opdrachtgever bevoegd zich overeenkomstig artikel 12 te wenden tot de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen of de bevoegde rechter.



Artikel 12 - Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 De Overeenkomst en deze Algemene voorwaarden zijn uitsluitend onderworpen aan Nederlands recht.
- 12.2 Alle geschillen die in verband met de Overeenkomst of deze Algemene voorwaarden ontstaan, geschillen over het bestaan en de geldigheid daarvan daaronder begrepen, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen of door de rechtbank in Utrecht, Nederland. Het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is te vinden op haar website:
www.klachteninstituutuitvaartwezen.nl.
- 12.3 De Opdrachtgever is verplicht om een klacht en/of geschil eerst voor te leggen aan de Uitvaartverzorger overeenkomstig artikel 9 van deze Algemene voorwaarden.