

# Algemene Voorwaarden

artofgoodbye.com | Contactweg 48, 1014 AN Amsterdam | 020 303 72 80

1 februari 2021

## Artikel 1 – Definities

- In deze voorwaarden maken we voor de leesbaarheid gebruik van verwijzingen zoals **'wij'** of **'ons'**.
- Onder **'opdrachtgever'** wordt verstaan: jij als natuurlijke persoon of rechtspersoon, die een of meer opdrachten verstrekt aan ons. De opdracht of overeenkomst tot opdracht kan bestaan uit diverse werkzaamheden.
- Onder **'overeenkomst'** wordt verstaan: een tot stand gekomen akkoord tussen jou en ons.
- Onder **'uitvaartverzorger'** wordt verstaan: de natuurlijke of rechtspersoon die op basis van een overeenkomst met jou de uitvaart (denk aan de begrafenis of crematie) verzorgt.
- Onder **'uitvaartverzorging'** wordt verstaan: het geheel aan of alle gedeeltelijke handelingen die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart en/of de overbrenging van de overledene naar het met jou overeengekomen adres.
- Onder **'toeleveranciers'** wordt verstaan: de personen of bedrijven die diensten en/of producten leveren aan ons voor de uitvoering van de uitvaart.
- Onder **'voorschotten'** wordt verstaan: de vervroegde betaling die wij aan toeleveranciers dienen te betalen voor het in stand laten komen van de overeenkomst tussen jou en ons.

## Artikel 2 – Algemeen

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, webshop en overeenkomsten van ons.
- Tenzij wij schriftelijk instemmen met enige afwijking, zijn uitdrukkelijk deze algemene voorwaarden van toepassing. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van jou zelf zijn niet van toepassing.

- Indien een of meer bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of nietig worden verklaard, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Grote inhoudelijke wijzigingen zullen tijdig en van tevoren worden besproken met jou.
- Bij een totstandkoming van een overeenkomst dragen wij de zorg dat deze algemene voorwaarden toegankelijk worden gemaakt voor jou.

## Artikel 3 – De overeenkomst

- De opdracht komt tot stand op het moment dat je de schriftelijke of digitale offerte aanvaardt dan wel, indien wij geen schriftelijke of digitale offerte verstrekken, door aanvaarding van onze opdracht. Een aan ons verstrekte opdracht geldt als aanvaard indien dit schriftelijk dan wel digitaal, door ons is bevestigd of wanneer wij met toestemming van jou zijn begonnen met de uitvoering van de opdracht.
- Indien de opdracht op afstand/digitaal wordt gesloten, ontvang je de tekst van deze algemene voorwaarden vooraf. Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is, geven wij voordat de opdracht op afstand wordt gesloten, aan waar je de algemene voorwaarden online kunt inzien, raadplegen, downloaden en/of op verzoek digitaal of op andere wijze kosteloos kunt ontvangen.
- Indien jij het aanbod digitaal hebt aanvaard, bevestigen wij zo snel mogelijk de totstandkoming van de overeenkomst. Zolang de opdracht niet door ons is bevestigd, kan jij de overeenkomst kosteloos ontbinden.
- Wij kunnen niet aan onze offerte of aanbieding worden gehouden, indien jij redelijkerwijs begrijpt dat deze een kennelijke vergissing bevat.
- Indien de aanvaarding afwijkt van de offerte of aanbieding, dan komt er geen opdracht tot stand, behalve wanneer wij uitdrukkelijk instemmen met de betreffende afwijking.
- Onze offerte of enige andere aanbieding, vervalt na verloop van dertig dagen, of eerder indien dit daarin is aangegeven.
- Jij bent gehouden en staat er voor in dat de Overeenkomst op basis van de juiste en volledige gegevens wordt ingevuld. Aan een aanbod gebaseerd op onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt door jou kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.
- Jij dient ons tijdig bijzondere en relevante gegevens en wensen te verstrekken.
- Digitale communicatie gericht aan jou wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending.

## Artikel 4 – Prijzen

- Onze prijzen zijn bruto en inclusief BTW.
- Alle prijzen voor onze diensten en producten worden tot zover mogelijk, vermeld in de overeenkomst.
- Indien de prijzen niet bekend zijn tijdens het afsluiten van een overeenkomst, nemen wij een **pro-memorie** (ter herinnering) post op. Deze prijzen geven wij zo snel mogelijk door aan jou.
- Jij hebt het recht om na kennisneming van de prijzen, in overleg met ons de overeenkomst te wijzigen betreffende een pro-memorie post, tenzij er voorschotten zijn betaald aan toeleveranciers in het kader van nakoming van verplichtingen opgenomen in de overeenkomst.

## Artikel 5 – Akte van overlijden

- De aangifte van het overlijden doen wij op basis van de gegevens die je aan ons hebt verstrekt, tenzij anders is overeengekomen.
- Je dient ons meteen op de hoogte stellen, wanneer je onjuistheden op de akte van overlijden ziet.
- Wanneer de onjuistheden in de akte van overlijden aan ons kunnen worden toegerekend, dan zijn wij aansprakelijk voor deze kosten. In alle andere gevallen komen de kosten voor jouw eigen rekening.

## Artikel 6 – Data & locaties leveringen

- Diensten en producten worden aangeboden en geleverd op de data, tijdstippen en locaties als overeengekomen tussen ons en jou.
- Datum, tijdstip en de locatie van de uitvaart zijn onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van desbetreffende begraafplaats of crematorium.

## Artikel 7 – Drukwerk

- Voor alle soorten drukwerk dien jij de tekst schriftelijk of digitaal in te leveren bij ons. Indien de tekst door ons wordt opgesteld dient deze te worden goedgekeurd door jou.

- Drukwerk en plaatsing van rouwberichten wordt gedaan door ons, tenzij iets anders is bepaald in de overeenkomst tussen jou en ons.
- In het geval dat er correctie nodig is voor drukwerk of advertentie(s) kunnen wij aansprakelijk gesteld worden voor daaruit voortvloeiende kosten, mits de vermelde tekst afwijkt van de door jou schriftelijk verstrekte of goedgekeurde tekst. In alle andere gevallen ben jij zelf aansprakelijk voor de gemaakte kosten.
- Wij bezorgen de aankondiging van overlijden tijdig en bij het juiste verspreiding medium, zoals vermeld in de overeenkomst. De bezorging aan geadresseerden en de daadwerkelijke plaatsing van de rouwkaart op gekozen media valt niet onder onze verantwoordelijkheden.
- Jij bent aansprakelijk en aanvaardt de gevolgen en kosten van alle tekortkomingen veroorzaakt door jou zelf, zoals genoemd in artikel 7.4 die tot vertragingen hebben geleid.

## Artikel 8 – Verzekeringen

- Jij kunt de uitvaartpolis gegevens overhandigen aan ons en krijgt hierbij een bewijs van ontvangst.
- Tenzij anders is overeengekomen, zijn wij verplicht om de polis(sen) binnen 21 dagen op te sturen naar desbetreffende verzekeringsmaatschappij.
- Wij kunnen het uitgekeerde bedrag in mindering brengen op de kosten van de uitvaart. Een eventueel overschot dient te worden uitbetaald aan de begunstigde van de verzekeringspolis.
- Bij gedeeltelijke betaling of niet helemaal uitkeren door de verzekeringsmaatschappij ben jij zelf als opdrachtgever aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvaartkosten.

## Artikel 9 – Betaling

- Jij bent ons vooraf, dan wel achteraf, een vergoeding verschuldigd conform betalingscondities vermeld op de factuur voor de werkzaamheden en gemaakte kosten voor de uitvoering van de opdracht.
- Tenzij hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken, zijn vermelde prijzen altijd in euro's en inclusief btw.
- Wij vragen van jou een voorschot op de betaling aan derden/toeleveranciers. Een ontvangen voorschot zal bij de (eindfactuur worden verrekend.
- Je dient de betaling van facturen, zonder enige aftrek, korting, verrekening of opschorting te voldoen binnen veertien dagen na de factuurdatum, op de manier zoals op de facturen staat vermeld.

- Wij hebben steeds het recht om een voorschot, maximaal ter grootte van 100% van de begrote uitvaartkosten, te vragen voor zover die ziet op (een) door ons te verlenen diensten. Tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen, bedraagt dit voorschot, voor zover dat ziet op de door ons te leveren goederen, maximaal 50% van de begrote uitvaartkosten. Dit voorschot dient binnen vierentwintig uur na het sluiten van de overeenkomst door jou te zijn voldaan. Het betaalde voorschot wordt verrekend met de definitieve uitvaartnota. Zolang je het bedongen voorschot niet aan ons hebt voldaan, hebben wij het recht om onze verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten.
- Bij contante betaling verstrekken wij jou een bewijs van betaling.
- Bij overschrijding van de betalingstermijn ben je van rechtswege in verzuim en een verdragingsrente verschuldigd aan ons, gelijk aan de wettelijke rente ex. artikel 6:119 BW en conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten.
- Facturen versturen wij uit duurzaamheidsoverwegingen altijd alleen per e-mail.
- Indien wij incassomaatregelen nemen ter incassering van jouw openstaande facturen, dan ben jij de (buiten)gerechtelijke kosten verschuldigd, alsook de kosten die zijn gemaakt door de noodzakelijke inschakeling van derden.
- Indien jij je niet kunt verenigen met een factuur, die wij je voor de verrichte en/of nog te verrichten diensten (zoals ingeval van een voorschot) hebben verstuurd, dien je ons dit per omgaande schriftelijk te melden.
- Indien jij geen bezwaren tegen de factuur meldt en wij vervolgens tot invordering overgaan via een gerechtelijke procedure, verlies jij het recht om deze mogelijke bezwaren tegen de factuur alsnog in de invorderingsprocedure als verweer tegen de vordering aan te voeren.
- Indien jij de juistheid van een of meerdere facturen gedeeltelijk betwist, ontslaat dat jou niet van jouw verplichting om het onbetwiste gedeelte van die factuur of facturen binnen de betalingstermijn te voldoen.
- Wij hebben het recht om een creditcheck te laten doen. Verder hebben wij het recht de overeenkomst zonder opgaaf van reden te weigeren.

## Artikel 9.1 – Betaalmethoden

- De overeenkomst tussen ons als webwinkel en jou als klant is definitief wanneer jij hebt aangegeven akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden en jij ons hebt gemachtigd het geld van jouw rekening af te schrijven, wanneer jij een betaling hebt voldaan via iDeal, Credit Card, ApplePay of

Paypal, of wanneer een factuur achteraf verzonden is aan jou. Nadat de bedenktijd van 14 dagen is verstreken en wij de betaling ontvangen hebben, ben jij eigenaar geworden van het product.

- De overeenkomst is digitaal tot stand gekomen, door middel van het invullen van de benodigde velden en het akkoord gaan met deze algemene voorwaarden.
- Je bent als klant verplicht jouw betalingsverplichting aan ons na te komen. Indien je niet binnen de gestelde termijn betaalt, ontvang je van ons een herinnering. Heb je na 14 dagen nog steeds niet betaald, dan worden er kosten in rekening gebracht. Mocht je na verschillende aanmaningen de verschuldigde vordering nog steeds niet voldaan hebben, dan zullen wij de incasso uit handen geven aan een incassobureau.
- Nadat je tot aankoop bent over gegaan, ontvangt je van ons een schriftelijke bevestiging per e-mail van jouw aankoop. Daarin staat het product dat je hebt gekocht, wat het jou kost en waar je met eventuele klachten en opmerkingen terecht kunt.

## Artikel 10 – Aansprakelijkheid

- Wij zijn niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van spullen van een overledene gedurende zijn of haar hele uitvaart.
- Jij bent aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet of niet tijdig nakomen van je informatieplicht.
- Wij kunnen alleen worden aansprakelijk gesteld voor directe schade, die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van onze schuld.
- Indien wij aansprakelijk kunnen worden gesteld voor directe schade, is de schadevergoedingsplicht beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidspolis verzekeraar daadwerkelijk aan ons uitkeert.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, voortvloeiend uit door jou verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- De opdracht wordt uitsluitend ten behoeve van jou (opdrachtgever) uitgevoerd. Derden kunnen aan de inhoud en het resultaat van de door ons verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen. Jij vrijwaart ons tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door ons voor jou verrichte werkzaamheden.
- Wij sluiten iedere aansprakelijkheid, inclusief aansprakelijkheid voor ondergeschikten of door ons ingeschakelde derden, voor schade expliciet uit, behalve als er van opzet of bewuste roekeloosheid sprake is.

## Artikel 11 – Klachten

- Klachten over de uitvoering conform de overeenkomst, moeten volledig en duidelijk binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij ons ingediend worden. Door te laat indienen van de klacht, verlies je jouw rechten ter zake.
- Klachten over de uitvaartnota moet je binnen 14 dagen bij ons indienen.
- Wij nemen binnen 14 dagen na ontvangst van jouw klacht contact op inzake de ingediende klacht.

## Artikel 12 – Aansprakelijkheid opdrachtgever

- Je sluit de overeenkomst op jouw eigen naam en voor eigen rekening, ongeacht dat je aanspraak kunt doen op de nalatenschap van de overledene.
- Wij wijzen je erop dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn.
- Indien je jouw eigen uitvaart vooraf wilt regelen bij ons, hebben we het recht om te bedingen dat er voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichtingen conform de overeenkomst. Dit kan door bijvoorbeeld een voorschot of door een derde medeschuldenaar te verbinden aan de overeenkomst als mede-opdrachtgever.

## Artikel 13 – Uitvoering

- Iedere opdracht wordt door of namens ons uitgevoerd, maar wij kunnen dit ook geheel of gedeeltelijk aan derden uitbesteden.
- Is voor de uitvoering van de overeenkomst dan wel van bepaalde werkzaamheden van de opdracht een termijn overeengekomen, dan streven we ernaar de opdracht c.q. de werkzaamheden binnen deze termijn te volbrengen.
- Voor opdrachten met betrekking tot het opzeggen, wijzigen, inzichtelijk maken dan wel afsluiten van abonnementen, lidmaatschappen, accounts en overige online- en offline diensten is sprake van een inspanningsverplichting door ons.

## Artikel 14 – Persoonsgegevens en privacy

Persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens zijn verwerkt in onze [Cookie- en Privacyverklaring](#).

## Artikel 15 – Geschillen en garantieregeling

Je dient ons in ieder geval 4 weken de tijd te geven om een klacht in goed onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. Op overeenkomsten tussen ons en jou waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## Artikel 16 – Opschorting en ontbinding

- Wij zijn te allen tijde gerechtigd om een opdracht te weigeren of tussentijds te beëindigen, indien blijkt dat de opdracht in strijd is met de wet, het recht en/of de goede zeden. Jij bent gehouden om ons een vergoeding te betalen voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden.
- Wij zijn bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien jij de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, faillissement (of surseance) voor/door jou is aangevraagd, beslag is gelegd of anderszins.
- Wij zijn bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, dan wel dat in redelijkheid niet van ons kan worden verwacht de overeenkomst in stand te houden.
- Indien de reden voor de opschorting, beëindiging of ontbinding toerekenbaar is aan jou, zijn wij gerechtigd tot het verkrijgen van vergoeding van alle schade, inclusief toekomstige schade, die daardoor is of zal ontstaan.
- Indien wij tot opschorting, beëindiging of ontbinding overgaan, zijn wij naar jou toe op geen enkele wijze gehouden tot betaling van een vergoeding voor schade, die daardoor op enigerlei wijze is ontstaan.



## Artikel 17 – Overmacht

Wij zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting naar jou toe, indien wij daartoe worden gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan onze schuld en noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor onze rekening komt.

## Artikel 18 – Overige bepalingen

- Wij behouden ons te allen tijde de rechten en bevoegdheden voor die ons toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
- Wijzigingen van de (overeenkomst tot) opdracht kunnen uitsluitend schriftelijk en met wederzijds goedvinden tot stand komen.
- Deze algemene voorwaarden zijn voorafgaand aan een opdracht digitaal inzichtelijk, worden meegestuurd bij de offerte en zijn te allen tijde te raadplegen op [artofgoodbye.com](http://artofgoodbye.com).
- Op de overeenkomst tot opdracht en deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Ten aanzien van de geschillen is de Arrondissementsrechtbank Noord-Holland bevoegd, tenzij de wet dwingendrechtelijk anders voorschrijft.
- De algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2021 en zijn geldig totdat wij deze wijzigen.