

Algemene voorwaarden Digital Funeral Professionals

1 juni 2020

Inleiding

In artikel 1.1 en 1.2 leggen wij uit wie wij zijn. Voor de leesbaarheid maken we daarna gebruik van verwijzingen zoals 'wij' of 'ons'.

In artikel 1.3 en 1.4 lees je wanneer wij jou als opdrachtgever zien. Daarna maken we gebruik van verwijzingen zoals 'je' of 'jij'.

In artikel 1.5 vertellen we wat wij onder een opdracht of overeenkomst tot opdracht verstaan. Daarna maken we enkel nog gebruik van het woord 'opdracht'.

Artikel 1 Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, webshop en overeenkomsten van **Digital Funeral Professionals**. Neem deze voorwaarden goed door om onduidelijke situaties te voorkomen. Heb je hierna nog vragen? Onze contactgegevens staan onderaan de pagina.
2. **Digital Funeral Professionals** is een handelsnaam van Art of Goodbye B.V., gevestigd te Contactweg 48, 1014 AN Amsterdam en staat ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 76154181.
3. Onder 'opdrachtgever' wordt verstaan: jij als natuurlijke persoon of rechtspersoon, die een of meer opdrachten verstrekt aan **Digital Funeral Professionals**.
4. De opdracht of overeenkomst tot opdracht kan bestaan uit diverse werkzaamheden, zoals het opzeggen, wijzigen, herstellen, veiligstellen, inzichtelijk en/of toegankelijk maken van analoge en digitale gegevens(dragers), diensten en/of consultancy over digitale herinneringen. Een actueel overzicht van onze diensten staat vermeld op de website: digitalfuneralprofessionals.com/shop
5. Tenzij wij schriftelijk instemmen met enige afwijking, zijn uitdrukkelijk deze algemene voorwaarden van toepassing. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van jou zelf zijn nooit van toepassing.
6. 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.

Artikel 2 Offerte

Alle aanbiedingen en alle door jou als mogelijke opdrachtgever aangevraagde offertes zijn kosteloos en vrijblijvend.

1. 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.
2. 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.
 3. 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.
 4. Wij kunnen niet aan onze offerte of aanbieding worden gehouden, indien jij redelijkerwijs begrijpt dat deze een kennelijke vergissing bevat.
 5. 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.
 6. Onze offerte of enige andere aanbieding, vervalt na verloop van dertig dagen, of eerder indien dit daarin is aangegeven.
 7. Een aanbod in de zin van 2.7 is gebaseerd op de door de jouw verstrekte gegevens. Aan een aanbod gebaseerd op onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt door jou kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.
 8. Digitale communicatie gericht aan jou wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending.

Artikel 3 Uitvoering

1. Iedere opdracht wordt door of namens ons als **Digital Funeral Professionals** uitgevoerd, maar wij kunnen dit ook geheel of gedeeltelijk aan derden uitbesteden.
2. Wij bepalen, al dan niet in overleg met jou, de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Bij het herstellen van data van fysiek defecte opslagmedia, wordt uiterlijk 30 dagen na herstel, de originele gegevensdrager door ons op verantwoorde manier vernietigd en afgevoerd. Op verzoek van jou is het mogelijk de betreffende gegevensdrager(s) retour te ontvangen. Voor het extra retourneren van de originele gegevensdrager(s) kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
4. Wij spannen ons in om het door jouw gewenste resultaat te bereiken, maar kunnen geen garantie geven voor het bereiken van een bepaald resultaat. Voor diensten zoals het herstellen van data, betekent dit bijvoorbeeld dat als er globaal meer dan 70% data te herstellen valt, jij gehouden bent te betalen voor de verrichte werkzaamheden. Genoemde inspanning is uitdrukkelijk niet van toepassing op het opzeggen, wijzigen, inzichtelijk maken dan wel afsluiten van abonnementen, lidmaatschappen, accounts en overige online- en offlinediensten.
5. Is voor de uitvoering van de opdracht dan wel van bepaalde werkzaamheden van de opdracht een termijn overeengekomen, dan streven wij ernaar de opdracht c.q. de werkzaamheden binnen deze termijn te volbrengen, echter de termijn zal nimmer gelden als een fatale termijn.

6. Onder meerwerk wordt verstaan de extra werkzaamheden die (in overleg met jou) noodzakelijk blijken om de opdracht goed te volbrengen en/of die door jou aan ons wordt opgedragen binnen dezelfde opdracht. Meerwerk wordt door ons in rekening gebracht.
7. Voor opdrachten met betrekking tot het opzeggen, wijzigen, inzichtelijk maken dan wel afsluiten van abonnementen, lidmaatschappen, accounts en overige online- en offlinediensten is sprake van een inspanningsverplichting door ons.

Artikel 4 Dienstverlening

1. De opdrachten met betrekking tot het opzeggen, wijzigen, inzichtelijk maken dan wel afsluiten van abonnementen, lidmaatschappen, accounts en overige online en offlinediensten werken grotendeels geautomatiseerd. Hierdoor word jij vóór de totstandkoming van de opdracht gevraagd uitdrukkelijk in te stemmen met de directe nakoming door **Digital Funeral Professionals** van haar verplichtingen op grond van de opdracht en word jij gevraagd afstand te doen van jouw recht van ontbinding zodra wij de opdracht zijn nagekomen.
2. Ten aanzien van een opdracht tot opzeggen, wijzigen, inzichtelijk maken dan wel afsluiten van abonnementen, lidmaatschappen, accounts en overige online- en offlinediensten, is het herroepingsrecht algeheel uitgesloten. Voornoemde opdracht is immers tot stand gekomen conform aangegeven specificaties van jou.
3. Wij faciliteren in een door jou gewenste opzegging of wijziging van een overeenkomst waarbij jij zelf partij bent dan wel namens een derde partij bevoegd bent om deze te vertegenwoordigen.
4. Jij dient als zodanige partij zoals genoemd in artikel 4.3 gebruik te maken van en akkoord te gaan met een voor deze dienstverlening ontwikkelde (bijzondere) volmacht, welke we jou voorafgaand aan de opdracht toezenden.
5. Jij bent verantwoordelijk voor de juistheid van de minimaal benodigde door jou aangeleverde gegevens.
6. Wij zijn op geen enkele wijze aansprakelijk indien het opzeggen, wijzigen, inzichtelijk maken dan wel afsluiten van abonnementen, lidmaatschappen, accounts en overige online- en offlinediensten (nog) niet mogelijk is.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. Jij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan wij aangeven dat deze noodzakelijk zijn of waarvan jij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan ons worden verstrekt. Indien datgene niet het geval is, hebben wij het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of te beëindigen. De uit de vertraging of beëindiging voortvloeiende schade of extra kosten worden op jou verhaald.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, voortvloeiend uit door jou verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

3. Wij zijn niet aansprakelijk voor de inhoud van het resultaat dat uit haar dienstverlening naar voren komt. Wij zijn ten aanzien van de inhoud van het resultaat gehouden de wet te volgen.
4. De opdracht wordt uitsluitend ten behoeve van jou uitgevoerd. Derden kunnen aan de inhoud en het resultaat van de door ons verrichte werkzaamheden geen rechten ontlenen. Jij vrijwaart ons tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door ons voor jou verrichte werkzaamheden.
5. Jij dient tekortkomingen schriftelijk bij ons te melden binnen 1 maand, nadat jij van de tekortkoming op de hoogte bent gekomen, dan wel had kunnen zijn, bij gebreke waarvan iedere aansprakelijkheid is uitgesloten.
6. 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.
7. Iedere eventuele aansprakelijkheid c.q. de hoogte van de vergoeding voor de schade is beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag van de daarmee samenhangende opdracht. In geval het een opdracht betreft met een duur van langer dan 6 maanden, dan wordt de hoogte van de vergoeding van de schade beperkt tot de som van facturen over maximaal de eerste 6 maanden. De aansprakelijkheid is steeds beperkt tot directe schade, wij zijn dan ook niet aansprakelijk voor bedrijfsschade en/of gevolgschade.

Artikel 6 Facturatie

1. 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.
2. Tenzij hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken, zijn vermelde prijzen altijd in euro's en inclusief btw.
3. Wij kunnen van jou een voorschot op de betaling vragen. Een ontvangen voorschot zal bij de (eind)factuur worden verrekend.
4. Wij zijn gerechtigd bij opdrachten die langer dan 6 maanden duren onze tarieven tussentijds naar redelijkheid aan te passen en volgen dan minimaal de van toepassing zijnde consumentenprijsindexering.
5. Jouw betaling van facturen dient, zonder enige aftrek, korting, verrekening of opschorting te geschieden binnen veertien dagen na de factuurdatum, op de manier zoals op de facturen staat vermeld.
6. Bij overschrijding van de betalingstermijn ben jij van rechtswege in verzuim en een verdragingsrente verschuldigd aan ons, gelijk aan de wettelijke rente ex. artikel 6:119 BW en verder.
7. Facturen versturen wij enkel per e-mail uit duurzaamheidsoverwegingen.
8. 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.
9. Indien jij je niet kan 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.

10. 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.
11. 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.
12. Indien je de betaling van een of meer facturen niet tijdig voldoet, hebben wij het recht de werkzaamheden op te schorten totdat jij volledig aan jouw verplichtingen hebt voldaan.

Artikel 7 Webshop

1. Onze website en webshop zijn voorzien van een SSL-certificaat waarmee we voldoen aan de wettelijke eisen voor de beveiliging van persoons- en betaalgegevens. Wij streven naar een voortdurende verbetering van de beveiliging van jouw gegevens.
2. Anders dan met jouw toestemming, verstrekken wij jouw persoonsgegevens nooit aan derden tenzij dit van rechtswege wordt opgelegd.
3. Wij zijn verplicht om vooraf toestemming aan je te vragen betreffende cookies. Je leest meer over ons Cookie beleid in onze [Privacyverklaring](#).
4. Wij zijn verplicht om bij mogelijke verdenking van misbruik of fraude, aangifte te doen bij de politie.
5. Wij hebben een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
6. Wij streven ernaar om jou te allen tijde van een uitstekende service te voorzien. Wanneer twijfelt hebt over de aankoop van een product of dienst, denken we graag met je mee. Benader ons vroegtijdig over je twijfels.
7. Je kunt je inschrijven voor onze digitale nieuwsbrief. Je wordt dan periodiek op de hoogte gehouden van ontwikkelingen en mogelijke aanbiedingen. We beloven je nooit te spammen met ongevroegde mailings.

Artikel 8 Retourneren

1. Je hebt 14 dagen bedenktijd na de aankoop van een betaald product. Mocht je binnen deze termijn ontevreden zijn over de aankoop, dan kun je het product aan ons retourneren, zonder dat je het product zelf hoeft te betalen. Je betaalt alleen de verzendkosten voor het retourneren van het desbetreffende product. Indien je al een betaling hebt gedaan, ontvang je een creditfactuur en wordt het door jou betaalde bedrag op je rekeningnummer teruggestort. Deze bedenktijd geldt niet voor onze maatwerk diensten en producten, welke altijd als zodanig vermeld worden in de [webshop](#).
2. Producten dien je altijd in de originele verpakking aan ons te retourneren.
3. Er zijn een aantal producten die niet binnen 14 dagen aan ons geretourneerd kunnen worden. Dit zijn maatwerk producten en diensten die je hebt geboekt welke altijd als zodanig vermeld zijn in de webshop. Hiervoor kunnen wij helaas geen geld restitueren of de aankoop ongedaan maken.

Artikel 9 Betaalmethodes

1. 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.
2. De overeenkomst is digitaal tot stand gekomen, door middel van het invullen van de benodigde velden en het akkoord gaan met deze algemene voorwaarden.
3. 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.
4. Nadat je tot aankoop bent overgegaan, 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 Levertijd

1. Wij zijn verplicht om jou het product of artikel binnen 30 dagen aan te leveren. Mocht het artikel door onvoorziene omstandigheden niet binnen deze periode leverbaar zijn, dan brengen wij jou daarvan schriftelijk op de hoogte. Na het verstrijken van deze 30 dagen krijg je van ons het eventueel al betaalde aankoopbedrag terug. Dit kan nooit meer zijn dan 50 procent van het totale aankoopbedrag. Heb je echter van tevoren aangegeven dat een vervangend artikel ook een optie is, dan zullen wij je een vervangend product of artikel leveren, dat zoveel mogelijk aan jouw wensen voldoet. Uiteraard kun je van tevoren aangeven dat je dat niet wilt.
2. De levering van producten in het buitenland kan langer duren dan een levering in Nederland. De kosten die voor een verzending naar een adres in het buitenland in rekening worden gebracht, zijn voor jou zichtbaar wanneer je tot de aankoop van het product overgaat.

Artikel 11 Verzendkosten

1. De verzendkosten voor het aanleveren van jouw artikelen op het door jou vermelde bezorgadres zijn altijd inbegrepen in de totaalprijs die je betaalt en zullen nooit aanvullend in rekening gebracht worden.
2. Alleen de verzendkosten voor het mogelijk retourneren van een bij ons aangeschaft artikel zijn voor jouw eigen rekening.

3. Bovenstaande geldt voor verzending tegen normaal tarief en altijd binnen Nederland. Spoedtarief en verzending naar het buitenland wordt extra in rekening gebracht, op jouw verzoek en altijd in overleg.

Artikel 12 Prijs

1. De prijzen die op onze website en webshop staan vermeld, zijn altijd inclusief BTW. De optionele extra kosten die betaald moeten worden voor het verzenden van het artikel naar het buitenland of tegen een spoedtarief, worden zichtbaar wanneer je het product hebt toegevoegd aan jouw winkelwagen.
2. Wanneer je ons machtigt om automatisch een bedrag van jouw rekeningnummer af te schrijven, ben je verplicht ons een juist rekeningnummer door te geven. Misbruik of fraude wordt bestraft en gemeld bij de instanties die daarvan op de hoogte moeten zijn. Daarnaast doen wij aangifte bij de politie.
3. De prijs die bij het artikel op de website wordt vermeld, kan niet wijzigen tijdens jouw aankoop. Je betaalt het bedrag dat zichtbaar is bij het artikel en tevens aan jou bevestigd wordt, indien je digitaal akkoord gaat met de aankoop. Daarin wordt de aankoopprijs opnieuw vermeld.
4. Wanneer je een artikel koopt tijdens een periode waarin geen actie geldt, kom je achteraf ook niet in aanmerking voor korting.

Artikel 13 Klachten

1. Klachten over de levering dienen in eerste instantie telefonisch aan ons gemeld te worden. Onze medewerkers staan jou graag te woord. Wij zullen dan met de desbetreffende bezorger contact opnemen betreffende de levering van het product. Uiteraard doen onze bezorgers hun uiterste best om het product onbeschadigd bij jou thuis af te leveren.
2. Klachten over een artikel dienen schriftelijk aan ons gemeld te worden. Deze kunnen niet door ons persoonlijk beantwoord worden. Beschrijf jouw klacht zo specifiek mogelijk. Wij zullen voor jou contact opnemen met onze specialist of leverancier en zullen hierin voor jou bemiddelen als tussenpersoon. Indien het binnen onze mogelijkheden ligt zullen wij het probleem zelf voor jou oplossen.
3. Klachten worden doorgaans binnen 14 dagen door ons afgehandeld. De afhandeling van een klacht gebeurt altijd schriftelijk. Nadat een klacht is afgewikkeld, ontvang je van ons achteraf een enquête met betrekking tot de klachtafwikkeling. Wij verzoeken jou vriendelijk deze in te vullen en aan ons terug te sturen. Wij willen jou te allen tijde van een uitstekende service voorzien.

Artikel 14 Garantie

1. Op elk product dat wij aan jou leveren, is een garantie van toepassing. Hoelang deze garantie duurt, is geheel afhankelijk van het product. Op de meeste producten is een garantie van één jaar van toepassing. Mocht dit afwijkend zijn, dan kunt je dit lezen in de schriftelijke bevestiging die je van ons krijgt aangeleverd bij het product dat je hebt gekocht, en op de factuur die je per e-mail krijgt toegestuurd. Op verbruiks- en gebruiksproducten zoals kunnen wij slechts een beperkte garantie bieden. Indien je bij één van onze artikelen een gebrek of defect ontdekt, verzoeken wij jou binnen 48 uur na levering hier melding van te doen bij ons.
2. Wanneer het product binnen de garantietermijn kapotgaat, vergoeden wij het volledige aankoopbedrag aan jou. Dat geldt echter niet wanneer er sprake is van opzet of bewuste beschadiging.
3. Tevens verzoeken wij je om contact op te nemen met jouw verzekeringsmaatschappij, indien de schade plaatsvindt na de garantietermijn. Mogelijk is deze te claimen op je inboedelverzekering. Voor beide situaties geldt dat er zonder een aankoop bon niet terugbetaald kan worden. Na het vervallen van de garantietermijn, komt ook de nieuwwaarde te vervallen bij mogelijke uitkering van een schade. Er wordt dan uitgekeerd op basis van dagwaarde.

Artikel 15 Opschorting en ontbinding

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 16 Overmacht

1. 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 zijn schuld en noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Artikel 17 Overige bepalingen

1. 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.
2. Wijzigingen van de (overeenkomst tot) opdracht kunnen uitsluitend schriftelijk en met wederzijds goedvinden tot stand komen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn voorafgaand aan een opdracht digitaal inzichtelijk, worden meegestuurd bij de offerte en zijn te allen tijde te raadplegen in PDF-formaat op digitalfuneralprofessionals.com
4. 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.
5. De algemene voorwaarden treden in werking op 1 juni 2020 en zijn geldig totdat wij deze wijzigen.

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel.
© Digital Funeral Professionals