

Algemene Voorwaarden

Remoria

Laatst bijgewerkt op 21 juli 2026

1. Wie wij zijn en waarop deze voorwaarden van toepassing zijn

Remoria is een handelsnaam van de eenmanszaak van **Wouters Yonik**, met vestigingseenheid onder de naam “econik”, gevestigd te Neptunusstraat 91 bus 1, 2600 Antwerpen (België), ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder ondernemingsnummer 0774.952.893, btw BE 0774.952.893 (hierna “Remoria”, “wij” of “ons”).

Remoria biedt een online platform (het “Platform”) waarmee gedenkplekken voor overleden personen kunnen worden aangemaakt en beheerd, en waarop nabestaanden herinneringen, foto's, video's, verhalen en eerbetonen kunnen delen en bewaren.

Deze algemene voorwaarden (de “Voorwaarden”) zijn van toepassing op elk gebruik van het Platform en op elke overeenkomst met Remoria. Zij zijn opgebouwd uit een algemeen deel (dat voor iedereen geldt) en drie bijzondere delen, elk gericht op een specifieke gebruiker:

- **Deel A** — voor professionele partners (uitvaartondernemingen en andere B2B-afnemers) die het Platform aankopen en aan hun cliënten aanbieden;
- **Deel B** — voor consumenten die rechtstreeks bij Remoria een gedenkplek aankopen;
- **Deel C** — voor nabestaanden en genodigden die een gedenkplek gebruiken zonder zelf een betalende overeenkomst te sluiten, of die enkel voor een verlenging betalen.

Bij tegenstrijdigheid tussen het algemene deel en een bijzonder deel, heeft het bijzondere deel voorrang voor de betrokken gebruiker.

2. Definities

- **Platform**: de website, applicatie en onderliggende diensten van Remoria, bereikbaar via remoria.eu en de bijhorende (sub)domeinen.
- **Gedenkplek**: een individuele herdenkingspagina voor een overleden persoon, aangemaakt via het Platform.
- **Beheerder**: de natuurlijke persoon die een Gedenkplek beheert en anderen kan uitnodigen.
- **Partner**: een professionele afnemer (bv. uitvaartonderneming) die het Platform aankoopt en aan eigen cliënten aanbiedt (zie Deel A).
- **Consument**: een natuurlijke persoon die buiten zijn handels-, bedrijfs- of beroepsactiviteit rechtstreeks bij Remoria aankoopt (zie Deel B).
- **Inhoud**: alle gegevens die gebruikers op een Gedenkplek plaatsen, waaronder foto's, video's, audio, teksten, eerbetonen en berichten.
- **Plan**: het gekozen abonnement dat de duur en de functies van een Gedenkplek bepaalt.
- **Verlenging**: een betaalde verlenging van de looptijd van een bestaande Gedenkplek.

3. Totstandkoming en duur van de overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand wanneer een Gedenkplek wordt aangemaakt en het gekozen Plan wordt bevestigd, hetzij rechtstreeks bij Remoria, hetzij via een Partner. Remoria kan een bestelling of een Gedenkplek weigeren of verwijderen indien deze in strijd is met deze Voorwaarden of met de wet.

De Plannen worden aangeboden met een vaste looptijd (naar keuze en zoals aangegeven bij de bestelling, bijvoorbeeld 4 maanden, 1 jaar of 3 jaar). Na afloop van de looptijd kan het Plan worden verlengd. Wordt niet verlengd, dan volgt de Gedenkplek de bewaar- en archiveringsprocedure beschreven in artikel 9.

4. Prijzen en betaling

De geldende prijzen worden vermeld op het moment van bestelling. Rechtstreekse aankopen door Consumenten worden vooraf betaald via de aangeboden betaalmethodes. De facturatie aan Partners verloopt volgens Deel A.

Btw-regeling. Remoria valt onder de bijzondere vrijstellingsregeling van belasting voor kleine ondernemingen (artikel 56bis W.BTW). Er wordt geen btw aangerekend en btw is niet aftrekbaar. Bij overgang naar het normale btw-stelsel worden de prijzen van rechtswege met de geldende btw verhoogd.

5. Herroeping en “niet goed, geld terug” binnen 14 dagen

5.1 Vrijwillige tevredenheidsgarantie

Om de drempel laag te houden biedt Remoria een vrijwillige tevredenheidsgarantie: binnen 14 kalenderdagen na het aanmaken van de Gedenkplek kan een terugbetaling worden gevraagd van het voor die Gedenkplek betaalde bedrag. De Gedenkplek wordt dan gearhiveerd (zie artikel 9), waarna de Inhoud gedurende een korte periode nog kan worden gedownload of teruggevraagd vooraleer zij definitief wordt verwijderd.

Deze garantie geldt per Gedenkplek en kan slechts éénmaal per Gedenkplek worden ingeroepen. Zij geldt niet voor Verlengingen (zie artikel 5.3) en staat los van de wettelijke rechten van Consumenten hieronder.

5.2 Wettelijk herroepingsrecht van de Consument

Een Consument beschikt in beginsel over een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen bij overeenkomsten op afstand. Voor digitale inhoud en diensten die met uitdrukkelijke instemming van de Consument onmiddellijk worden geleverd, vervalt dit herroepingsrecht echter zodra met de uitvoering is begonnen. Bij het aanmaken van een Gedenkplek of het bestellen van een Verlenging stemt de Consument uitdrukkelijk in met de onmiddellijke uitvoering en erkent hij dat het wettelijke herroepingsrecht daardoor vervalt. De vrijwillige garantie in artikel 5.1 blijft voor het aanmaken van een Gedenkplek onverkort gelden en biedt de Consument dus een ruimere bescherming dan de wet vereist.

5.3 Verlengingen

Een Verlenging wordt na bevestiging onmiddellijk uitgevoerd doordat de looptijd van de bestaande Gedenkplek meteen wordt verlengd. Verlengingen zijn om die reden niet terugbetaalbaar, en de vrijwillige tevredenheidsgarantie van artikel 5.1 is er niet op van toepassing. De dwingende wettelijke rechten die een Consument geniet bij een gebrekkige of niet-conforme dienst blijven onverminderd gelden.

6. Gebruik van het Platform en gedragsregels

Gebruikers verbinden zich ertoe het Platform respectvol te gebruiken, passend bij de aard ervan als plek van herdenking. Het is niet toegestaan om:

- onwettige, beledigende, haatdragende, bedreigende of anderszins ongepaste Inhoud te plaatsen;

- Inhoud te plaatsen die rechten van derden schendt, waaronder auteursrechten, portretrechten of de persoonlijke levenssfeer;
- de Gedenkplek of het Platform te gebruiken voor commerciële, misleidende of frauduleuze doeleinden;
- de technische werking of beveiliging van het Platform te verstoren of te omzeilen.

Remoria mag Inhoud die deze regels schendt verwijderen en, in ernstige gevallen, de toegang tot een Gedenkplek beperken of beëindigen. Remoria oefent geen voorafgaand toezicht uit op Inhoud, maar treedt op na melding of vaststelling.

7. Inhoud, eigendom en licenties

De gebruiker behoudt alle rechten op de Inhoud die hij plaatst. De gebruiker verklaart over de nodige rechten en toestemmingen te beschikken om die Inhoud te plaatsen en te delen, in het bijzonder wanneer daarop andere personen herkenbaar zijn.

De gebruiker verleent Remoria een beperkte, niet-exclusieve licentie om de Inhoud te hosten, weer te geven en technisch te verwerken, uitsluitend met het oog op het leveren van de dienst. Remoria gebruikt de Inhoud niet voor andere doeleinden en verkoopt ze niet aan derden.

Het Platform zelf, met inbegrip van de software, het ontwerp, de merknaam en het logo, blijft eigendom van Remoria en mag niet zonder toestemming worden gekopieerd of hergebruikt.

8. Bescherming van persoonsgegevens (AVG)

Remoria verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Belgische privacywetgeving. Een afzonderlijke Privacyverklaring beschrijft welke gegevens worden verwerkt, met welk doel en gedurende welke termijn.

Rolverdeling. Voor de gegevens van haar eigen klanten en gebruikers treedt Remoria op als verwerkingsverantwoordelijke. Wanneer Remoria via een Partner Inhoud verwerkt die door de cliënten van die Partner wordt aangeleverd, kunnen Remoria en de Partner respectievelijk als verwerker en verwerkingsverantwoordelijke optreden; in dat geval geldt de verwerkersovereenkomst in Deel A.

Gebruikers kunnen hun wettelijke rechten (inzage, verbetering, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar) uitoefenen via de contactgegevens onderaan deze Voorwaarden.

9. Bewaring, archivering en verwijdering

Zolang een Plan actief is, blijft de Gedenkplek toegankelijk. Na afloop van het Plan zonder verlenging, of na een terugbetaling volgens artikel 5, wordt de Gedenkplek gearchiveerd: zij is dan niet langer publiek toegankelijk, maar de Inhoud blijft gedurende een redelijke overgangsperiode bewaard zodat de Beheerder ze kan downloaden of het Plan alsnog kan hernemen. Na die periode wordt de Inhoud definitief verwijderd.

Remoria hanteert deze getrapte aanpak bewust: gelet op de gevoelige aard van herdenkingsinhoud wordt Inhoud nooit abrupt of onaangekondigd verwijderd.

10. Beschikbaarheid en onderhoud

Remoria streeft naar een hoge beschikbaarheid van het Platform, maar kan geen ononderbroken of foutloze werking garanderen. Onderhoud, updates of technische storingen kunnen de dienst tijdelijk beperken. Remoria spant zich in om hinder tot een minimum te beperken en, waar mogelijk, gepland

onderhoud vooraf aan te kondigen.

11. Aansprakelijkheid

Remoria levert het Platform met de nodige zorg. Behoudens opzet of zware fout is de aansprakelijkheid van Remoria beperkt tot het bedrag dat voor de betrokken Gedenkplek werd betaald in de twaalf maanden voorafgaand aan het schadegeval. Remoria is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, verlies van gegevens door toedoen van de gebruiker, of voor Inhoud geplaatst door gebruikers.

Niets in deze Voorwaarden beperkt de aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten, waaronder aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel door een fout van Remoria, en de dwingende rechten van Consumenten.

12. Wijziging van de Voorwaarden

Remoria kan deze Voorwaarden wijzigen, bijvoorbeeld bij nieuwe functies of gewijzigde wetgeving. Wezenlijke wijzigingen worden vooraf meegedeeld. De versie die geldt op het moment van de bestelling blijft van toepassing op die bestelling, tenzij een wijziging wettelijk verplicht is.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op deze Voorwaarden is het Belgisch recht van toepassing. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg geregeld. Kan geen minnelijke oplossing worden gevonden, dan zijn de rechtbanken bevoegd van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, onverminderd de dwingende bepalingen die een Consument het recht geven zich tot de rechter van zijn woonplaats te wenden. Consumenten kunnen zich ook wenden tot het Europees ODR-platform voor onlinegeschillenbeslechting.

Deel A — Bijzondere voorwaarden voor professionele partners (B2B)

A.1 Voorwerp

Deze bepalingen gelden tussen Remoria en professionele Partners die het Platform aankopen om het onder de eigen dienstverlening aan hun cliënten (nabestaanden) aan te bieden. De Partner handelt in het kader van zijn beroepsactiviteit; de consumentenbepalingen van Deel B zijn niet op de Partner van toepassing.

A.2 Aankoop, prijzen en maandelijkse facturatie

De Partner koopt Plannen aan tegen de overeengekomen inkooprijzen (exclusief btw) en biedt deze aan zijn cliënten aan tegen een door de Partner bepaalde retailprijs. Het verschil vormt de marge van de Partner.

Remoria factureert de door de Partner in een kalendermaand aangemaakte Gedenkplekken en Verlengingen via een verzamelfactuur, uitgereikt in de eerste dagen van de daaropvolgende maand. Elke factuurregel vermeldt de datum, het subdomein en het gekozen Plan. Facturen zijn betaalbaar binnen de op de factuur vermelde termijn.

A.3 Tevredenheidsgarantie via de Partner (14 dagen)

Wenst een cliënt van de Partner binnen 14 kalenderdagen na het aanmaken van de Gedenkplek van de aankoop af te zien, dan verloopt dit via de Partner. De Partner meldt dit aan Remoria; Remoria archiveert daarop de betrokken Gedenkplek en brengt het bedrag voor die Gedenkplek niet in rekening, of betaalt het terug indien het reeds werd gefactureerd. De Partner regelt de verhouding met zijn eigen cliënt. Deze regeling geldt niet voor Verlengingen, die niet terugbetaalbaar zijn.

A.4 Verplichtingen van de Partner

- de Partner verstrekt correcte en volledige ondernemingsgegevens, waaronder zijn ondernemingsnummer, met het oog op een geldige facturatie;
- de Partner informeert zijn cliënten correct over de dienst, de prijs en deze Voorwaarden;
- de Partner gebruikt de merknaam en materialen van Remoria enkel zoals toegestaan en conform eventuele merkrichtlijnen;
- de Partner staat in voor een rechtmatige aanlevering van gegevens van zijn cliënten.

A.5 Gegevensverwerking tussen Partner en Remoria

Waar Remoria bij de uitvoering van de dienst persoonsgegevens verwerkt namens de Partner, gebeurt dit als verwerker in de zin van de AVG, volgens gedocumenteerde instructies van de Partner en uitsluitend voor het leveren van de dienst. Partijen sluiten hiertoe een verwerkersovereenkomst die, bij tegenstrijdigheid over gegevensverwerking, voorrang heeft op deze Voorwaarden.

Deel B — Bijzondere voorwaarden voor consumenten (rechtstreekse aankoop)

B.1 Toepassing

Deze bepalingen gelden wanneer een Consument rechtstreeks bij Remoria een Gedenkplek of een Verlenging aankoopt, dus niet via een Partner. Zij vullen het algemene deel aan en bieden de bescherming die dwingend geldt voor consumenten.

B.2 Tevredenheidsgarantie, herroeping en verlengingen

De vrijwillige tevredenheidsgarantie van 14 dagen (artikel 5.1) geldt onverkort voor de Consument bij het aanmaken van een Gedenkplek. Voor het wettelijke herroepingsrecht en de onmiddellijke uitvoering van digitale diensten geldt artikel 5.2. Verlengingen worden onmiddellijk uitgevoerd en zijn niet terugbetaalbaar overeenkomstig artikel 5.3, onverminderd de dwingende wettelijke rechten van de Consument.

B.3 Wettelijke garantie en klachten

De Consument geniet de wettelijke waarborgen bij niet-conforme levering. Klachten kunnen worden gericht aan de contactgegevens onderaan. Remoria streeft ernaar klachten snel en redelijk te behandelen.

Deel C — Voorwaarden voor nabestaanden en genodigden

C.1 Gebruik zonder eigen aankoop

Nabestaanden en genodigden die door een Beheerder worden uitgenodigd om een Gedenkplek te bekijken of eraan bij te dragen, gebruiken het Platform zonder zelf een betalende overeenkomst te sluiten. Op hun gebruik zijn het algemene deel en dit Deel C van toepassing.

C.2 Betaling van een Verlenging door een genodigde

Een nabestaande of genodigde die de Gedenkplek niet zelf heeft aangeschaft, kan er wel voor kiezen een Verlenging te betalen om de Gedenkplek langer beschikbaar te houden. Een dergelijke Verlenging wordt na bevestiging onmiddellijk uitgevoerd en is niet terugbetaalbaar, onverminderd de dwingende wettelijke rechten van een Consument bij een gebrekkige of niet-conforme dienst. De vrijwillige tevredenheidsgarantie van artikel 5.1 is niet van toepassing op Verlengingen.

C.3 Bijdragen en respectvol gebruik

Wie Inhoud toevoegt aan een Gedenkplek, verklaart daartoe gerechtigd te zijn en de gedragsregels van artikel 6 na te leven. De Beheerder van de Gedenkplek kan bijdragen beheren, ordenen of verwijderen. Remoria kan Inhoud verwijderen die de gedragsregels of de wet schendt.

C.4 Gegevens van genodigden

Remoria verwerkt de gegevens van genodigden uitsluitend om de toegang tot en de werking van de Gedenkplek mogelijk te maken, in overeenstemming met artikel 8 en de Privacyverklaring.

14. Contact

Vragen over deze Voorwaarden of over je gegevens? Neem contact op via het contactformulier op remoria.eu, of schriftelijk: econik · Wouters Yonik, Neptunusstraat 91 bus 1, 2600 Antwerpen, België.