

1. ALLMÄNT

1.1 Dessa villkor ska gälla för uppdragsavtalet mellan Fenix Begravning AB, 556961-7003, (nedan "Fenix") och den som lämnar uppdrag till Fenix (nedan "Uppdragsgivaren"). Villkoren gäller alla de uppdrag som Fenix utför för Uppdragsgivarens räkning.

1.2 När Uppdragsgivaren anlitar Fenix för att utföra ett uppdrag så accepterar Uppdragsgivaren dessa villkor.

1.3 Uppdragsgivaren kan utgöras av såväl dödsbo som fysisk eller juridisk person. I de fall Uppdragsgivaren utgörs av ett dödsbo så är den fysiska person som utför beställningen solidariskt betalningsansvarig tillsammans med dödsboet.

1.4 Om en skriftlig orderbekräftelse har skickats till Uppdragsgivaren så ska villkoren i bekräftelsen äga företräde framför dessa allmänna villkor om och i den mån villkoren är oförenliga med varandra.

2. AVGRÄNSNING

2.1 Dessa villkor gäller endast i den mån inget annat gäller med anledning av tvingande lag eller skriftlig överenskommelse mellan parterna.

2.2 Vidare gäller dessa villkor i relation till de tjänster som Uppdragsgivaren beställt av Fenix.

3. BEGRAVNINGSUPPDRAGET

3.1 Avtal anses ingånget när Fenix har mottagit en beställning från Uppdragsgivaren och därefter skickat ut en orderbekräftelse via t.ex. e-post till Uppdragsgivaren. Det är mycket viktigt att Uppdragsgivaren noga går igenom orderbekräftelsen så att allt stämmer med vad som har beställts. Om något är oklart eller felaktigt skall Fenix kundtjänst kontaktas omgående för rättelse.

3.2 Observera att det kan tillkomma kostnader utöver den redovisade kostnaden i orderbekräftelsen. Exempel på sådana kostnader är dödsannons, tryckta program/inbjudningar/tackkort och cateringtjänster. Anledningen är att denna typ av kostnad varierar på grund av bl a utformning, volym. Korrektur på annons, program m.m. skickas separat till Uppdragsgivaren och när Uppdragsgivaren har godkänt korrektur tillkommer dessa kostnader på



slutfakturan. Även vissa gravsättningstyper kan medföra extra kostnader, exempelvis askgravlund innebär en kostnad hos den lokala kyrkogårdsförvaltningen som överförs till Uppdragsgivaren.

3.3 Fenix förbehåller sig rätten att neka en beställning även efter det att Fenix har lämnat en orderbekräftelse. Fenix förbehåller sig rätten att genomföra en kreditupplysning på Uppdragsgivaren.

3.4 Fenix har ett fast pris för transporten så länge den totala körsträckan inte överstiger 10 km. Vid längre transport än så tillkommer en kostnad på

- 11 till 100 km: 45 kr per kilometer
- 101 till 500 km: 30 kr per kilometer

Transporter längre än 500 km, utanför Sverige eller där hemresa inte kan ske på samma dag sker mot offert.

3.5 Vårt urval av buketter, kransar och dekorationer innehåller blommor som våra florister oftast har, men utbudet kan variera från dag till dag och från ort till ort. I de fall floristen inte har en viss blomma så har denne rätt att ersätta med likvärdig blomma. Det innebär att de har rätt att ändra beställningen så länge den följer samma färg och form. Fenix gör alltid sitt yttersta för att motsvara den beställda produkten.

3.6 Uppdragsgivaren måste meddela Fenix senast 7 arbetsdagar innan en ceremoni om man önskar ta tillvara på blommorna efter en ceremoni. I annat fall överlåter Uppdragsgivaren till Fenix att avgöra hur blommorna skall omhändertas.

3.7 Om Uppdragsgivaren även anlitar annat externt företag än Fenix för att utföra tjänst(er) i samband med begravningen, så kan det företaget efter medgivande från Fenix tillåtas att fakturera Fenix för utförda tjänster mot en administrativ avgift som betalas av Dödsboet/Uppdragsgivaren utöver det externa företagens kostnad. Avgiften utgör 10% på det fakturerade beloppet, dock lägst 500 kronor. Denna avgift är till för att täcka Fenix merkostnader för fakturahanteringen. Observera att Fenix inte har något som helst ansvar för tjänster och produkter som utförts eller levererats av externt företag som Uppdragsgivaren anlitat.

3.8 Fenix ansvar beror på vad som har beställts. Vid begravning ansvarar Fenix fram till att produkter och den avlidne har avlämnats till begravningshuvudmannen (församling, kyrklig samfällighet inom Svenska kyrkan eller i vissa fall kommunen). Vid beställning av enskilda produkter ansvarar Fenix fram till att produkten är avlämnad. Fenix ansvarar ej för arbete



utfört av andra parter som t.ex. kyrkogårdsförvaltning, begravningshuvudman och trossamfund. Efter att Beställare godkänt korrektur på annons, program m.m. så bär Uppdragsgivaren ansvar för eventuella fel.

4. JURISTUPPDRAGET

4.1 Med hänsyn till uppdragets karaktär kan flera jurister arbeta i ett enskilt uppdrag. Antalet personer som är involverade i uppdraget kan komma att ändras över tid.

4.2 Vid lämnande av uppdrag är uppdragstagaren Fenix och inte någon fysisk person med anknytning till Fenix. Fenix accepterar således uppdraget som ett uppdrag för juristbyrån och inte för en enskild jurist. Fenix garanterar inte samma jurist utför hela uppdraget.

4.3 Kontaktperson och övrig personal på Fenix har inte något personligt ansvar gentemot Uppdragsgivaren utöver vad som följer av tvingande regler i svensk lag.

4.4 Under uppdragets utförande måste Uppdragsgivaren tillse att Fenix utan dröjsmål får löpande information om eventuella förändringar i förutsättningarna för uppdraget.

4.5 Utkast till dokument som Fenix tillhandahåller Uppdragsgivaren inom ramen för uppdraget utgör inte Fenix slutliga ställningstagande. Detta medför att Uppdragsgivaren inte kan förlita sig på, agera eller avstå från att agera med stöd av sådana utkast.

4.6 Om inte annat är avtalat, är Fenix inte ansvarig gentemot Uppdragsgivaren för fullständigheten eller riktigheten av den information som Uppdragsgivaren eller andra tillhandahållit Fenix i samband med utförandet av uppdraget och inte heller för förlust eller skada som uppkommit till följd av vilseledande, felaktiga uppgifter eller underlåtenhet från annan än juristen själv.

4.7 Fenix är inte ansvarig gentemot Uppdragsgivaren för förlust eller skada som uppkommit till följd av omständighet utanför Fenix kontroll som Fenix skäligen inte kunde ha räknat med vid tidpunkten för uppdragets antagande och vars följder Fenix inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

4.8 Fenix är inte ansvarig gentemot Uppdragsgivaren för förlust eller skada som uppkommit till följd av att denne använt Fenix arbetsresultat eller råd i annat sammanhang eller för annat ändamål än för vilka de gavs.



4.9 Avseende skatterådgivning är Fenix inte ansvarig gentemot Uppdragsgivaren för förlust eller skada som uppkommit till följd av att denne som en konsekvens av arbetsresultatet eller rådet, påförts eller riskerar att påföras skatt, skattetillägg eller annat.

4.10 Fenix ansvarar för skada som klient lidit endast om skadan direkt vållats av Fenix genom fel eller försummelse vid uppdragets utförande. Ansvaret är begränsat till den ersättning som Fenix erhållit för uppdraget.

4.11 Det belopp Fenix ansvarar för enligt punkt 4.10 i dessa allmänna villkor ska nedsättas med ett belopp som Uppdragsgivaren kan erhålla ur försäkring som Uppdragsgivaren tecknat, eller som Uppdragsgivaren annars omfattas av eller enligt ett avtal, eller en skadelöshetsförbindelse som Uppdragsgivaren ingått eller är förmånstagare till.

4.12 Fenix kan komma att anlita extern konsult i ett uppdrag enligt överenskommelse med Uppdragsgivaren. Sådan konsult ska anses vara oberoende av Fenix varvid Fenix inte ansvarar för råd eller agerade som sådan konsult ger eller för konsultens utförande av Uppdraget i övrigt och inte heller för de arvoden eller kostnader som konsulten debiterar.

4.13 Det förhållandet att Fenix föreslagit eller rekommenderat viss konsult medför inte att Fenix i förhållande till Uppdragsgivaren har något ansvar för konsultens utförande av Uppdraget. Detsamma gäller för det fall en underleverantör utför juristuppdraget.

5. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

5.1 Upphovsrätt och andra immateriella rättigheter till de arbetsresultat eller produkter som Fenix tillhandahåller tillhör Fenix men Uppdragsgivaren har rätt att nyttja dessa för de ändamål som uppdraget syftar till. Dokument eller annat som genererats får inte användas i marknadsföringssyfte såvida inte särskilt avtal träffats om detta.

6. DISTANSAVTAL I ENLIGHET MED KAP. 2 LAGEN OM DISTANSAVTAL (2005:59)

6.1 Informationen i punkt 6 i dessa allmänna villkor gäller endast då Uppdragsgivaren utgörs av en fysisk person som i sin egenskap av konsument anlitar Fenix för ändamål som faller utanför eventuell näringsverksamhet.

6.2 Genom att lämna uppdraget samtycker Uppdragsgivaren till att uppdraget börjar utföras och Uppdragsgivaren samtycker till att någon ångerrätt inte kan



tillämpas när Uppdraget har fullgjorts, eller del av Uppdraget har fullgjorts (om det senare, se punkt 6.4).

6.3 Fenix är angelägen om att allt ska vara till full belåtenhet. Därför försöker Fenix hantera de eventuella ändringar som Uppdragsgivaren önskar så långt det är möjligt inom givna tidsramar. Om ni ångrar beställd produkt eller vill ändra beställd tjänst och/eller produkt så kontaktar ni Fenix snarast möjligt på kund@fenixbegravning.se.

6.4 Om Uppdragsgivaren utövar sin ångerrätt innan tjänsten fullgjorts ska Uppdragsgivaren ersätta Fenix med en proportionell del av det avtalade priset till den del uppdraget har fullgjorts. Uppdragsgivaren ska i denna situation alltid ersätta Fenix för nedlagd tid och för produkter som Fenix inte kan återanvända.

6.5 Vid enskild beställning - dvs beställning som inte sker i samband med begravning med eller utan ceremoni eller i samband med juristuppdrag - av kista, urna eller annan produkt som inte är specialtillverkad gäller lagstadgad ångerfrist om 14 dagar. En förutsättning för att beställd produkt ska kunna returneras är att den återlämnas till Fenix i oanvänt och oförändrat skick. Uppdragsgivaren ensam ansvarar för samtliga kostnader i samband med retur.

6.6 Om begravning med ceremoni är bokad och Uppdragsgivaren ändrar dag, tid eller plats utgår en ombokningsavgift om 2000 kr som speglar rådgivarens merarbete. Detsamma gäller om ceremoni är bokad och Uppdragsgivaren ändrar beställningen till att avse en begravning utan ceremoni.

7. BETALNINGSVILLKOR

7.1 Fenix har rätt att fakturera Uppdragsgivaren när Fenix anser att det är lämpligt, vilket kan variera beroende på uppdragets storlek, art och andra omständigheter.

7.2 Betalningsvillkor är 10 dagar. Vid dröjsmål med betalning utgår påminnelse- och inkassoavgift enligt lag samt dröjsmålsränta om 24 %. Vid utebliven betalning från Dödsboet kommer fordran att skrivas över på Uppdragsgivaren och därefter överlämnas till inkasso samt i förekommande fall till Kronofogdemyndigheten för indrivning. En eventuell indrivningsprocess medför extra avgifter/kostnader för Dödsboet och/eller Uppdragsgivaren.

7.3 Fenix förbehåller sig rätten att belåna, sälja eller på annat sätt pantsätta fakturor och fordringar till tredje part.

8. PRISER

8.1 Alla angivna priser inkluderar lagstadgad moms. Momssatsen är 25 % för varor och tjänster, 12 % för cateringtjänster och 6 % för transporter.

8.2 Vid rådgivning och administrativt arbete som faller utanför beskriven begravningssamordning respektive juridiska tjänster till fasta priser debiteras Uppdragsgivaren med 1000 kr per timme för begravningsrådgivning, och 1 755 kr per timme för juridisk rådgivning - i dessa situationer kommer din rådgivare/jurist ge dig information om att arbetet inte ingår i det fasta priset.

9. REKLAMATION

9.1 Är levererad vara eller tjänst felaktig eller skadad kan Uppdragsgivaren reklamera den. En förutsättning är att reklamationen sker inom två månader från det att Dödsboet/Uppdragsgivaren upptäckte eller borde ha upptäckt felet. Rätten att reklamera gäller i upp till 3 år från inköpstillfället dvs då avtalet mellan Uppdragsgivaren och Fenix ingicks.

9.2 Vid reklamation skall kvalitetsansvarig kontaktas snarast möjligt via kvalitet@fenixbegravning.se med angivande av skäl för reklamation samt ordernummer. Möjligheten att kräva ersättning är alltid begränsad till den enskilda varans eller tjänstens kostnad.

10. OMDÖMEN

10.1 Genom att skicka in ditt kundomdöme och/eller recension till Fenix så tillåter du Fenix att använda, kopiera, ändra, ta bort i sin helhet, publicera, översätta omdömet och/eller recensionen utan ersättning till dig.

10.2 Du godkänner också att ditt omdöme och/eller recension kan komma att användas i marknadsföringssyfte.

11. TVISTELÖSNING OCH TILLÄMPLIG LAG

11.1 Tvister med anledning av Uppdraget ska avgöras av Svensk domstol.

11.2 Uppdraget är underkastat Svensk rätt.

11.3 Fenix följer alltid Allmänna Reklamationsnämndens rekommendationer.