

## Sedvanlig övrig information, villkor och regler

### **Södertälje Begravningsbyrå AB**

Södertälje Begravningsbyrå Gårdmans och Axel Olssons  
Isacsons Begravningsbyrå Tumba  
Mariefreds Begravningsbyrå  
Nykvarn Begravning & Juridik  
Södertälje Juridik

### Till Dig som kund hos oss

Vi bryr oss om dig som kund. Vi vill att din kundupplevelse hos oss ska vara mycket god och helst vara en kundupplevelse utöver det vanliga.

För att man som kund ska få en positiv kundupplevelse är information och kommunikation mycket viktigt. Varje ärende (begravning eller boutredning) är unik och måste hanteras på så sätt. För att man som kund ska få den bästa upplevelsen av begravningsbyrån, eller vår boutredningsavdelning, krävs att man som kund kommunicerar sina önskemål. Tänk gärna på att vi som arbetar med detta också måste få återkoppling från dig som kund, för att kunna leverera efter bästa förmåga och enligt era önskemål.

I övrigt har våra begravningsrådgivare såväl som våra boutredare särskild utbildning i att ta hand om svåra situationer, såväl psykologiskt som vad gäller vårt arbetsområde kring begravingar och familjerätt.

Det är en trygghet att anlita en auktoriserad begravningsbyrå.

### Allmänna villkor

Dessa villkor gäller för samtliga tjänster som vi (företaget) tillhandahåller.

#### *§1 Uppdragsavtal*

- 1.1 Uppdraget att handlägga begravning respektive boutredning måste vara skriftligt.
- 1.2 Du som beställare tar normalt ansvar för att informera övriga berörda, familjemedlemmar eller andra.

#### *§2 Begravnings tjänster*

- 2.1 Vi försöker så långt möjligt i förväg informera dig som kund gällande priset på begravingen.
- 2.2 I vissa fall kan faktura för begraving avvika från det belopp som i förväg uppskattats och redovisats. Begravningsbyråns arbetskostnad skiljer sig beroende på mängden arbete i uppdraget. Likväl som de extra tjänster du som kund väljer att lägga till i beställningen hos oss. I normalfallet betalar begravningshuvudmannen (Svenska Kyrkan) för bärare i samband med begravnings-ceremonin. Men i vissa fall kan extra bärare som behövs, på grund av vikt eller andra omständigheter, läggas till debiteringen på begravningsfakturan.

### *§3 Bouppteckningar, boutredningar och övrig familjerätt*

- 3.1 Alla juridiska tjänster hos oss debiteras var för sig enligt en prismodell som bygger på arbetad tid per timme, och redovisas alltid inklusive moms.
- 3.2 Kostnadsutlägg debiteras i förekommande fall separat.
- 3.3 I vissa fall uppstår kostnader på grund av tredje part (t ex annan släkting, granne eller vän).
- 3.4 Tidsåtgången för varje enskilt uppdrag är inte alltid möjlig att förutse, då vårt arbete är bland annat beroende av handläggningstider hos tredje part (t ex myndigheter eller banker).
- 3.5 Dödsboet som juridisk person är normalt betalningsansvarig för alla dessa tjänster. Övrig juridisk rådgivning debiteras beställaren av densamma.
- 3.6 Vår debitering per uppdrag är skälig och redovisas alltid så långt möjligt. Det innebär dock inte någon skyldighet att redovisa tid (jfr Claes Peyron, Advokatetik. En praxisgenomgång, 2010, s. 70). I konsekvens med detta (jfr även NJA 1997 s. 854) sker debitering inte alltid endast efter tidsåtgång utan även utefter uppdragets omfattning och beskaffenhet, såväl som vår omsorg och skicklighet.
- 3.7 I de fall ett fast pris har överenskommit gäller detta endast under förutsättning att klienten har tillhandahållit oss ett fullständigt och korrekt informationsunderlag om uppdraget i tiden innan överenskommelse om det fasta priset träffades samt att klientens fullgör sina skyldigheter i enlighet med vad som anges ovan.
- 3.8 I samband med kontakten hos oss kan flera boutredare bli delaktiga i samma ärende, detta för att klienten ska erhålla den bästa sakkunskapen och de resurser som uppdraget kräver.
- 3.9 Om klient undanhåller väsentlig information som krävs för uppdragets fullgörande, ligger ansvar för eventuella juridiska och ekonomiska konsekvenser helt på klienten.
- 3.10 Vi ansvarar inte för slutsatser eller rekommendationer som baseras på felaktig eller bristfällig information från klienten eller från av klienten anvisad tredje man.

### *§4 Betalning av faktura*

- 4.1 Betalning följer i branschen sedvanlig faktura-regler, betalning inom 20 dagar från fakturadatum.
- 4.2 Invändning mot faktura skall ske från beställaren av uppdraget (begravningen eller boutredningen) inom 30 dagar från fakturadatum för var enskild tjänst som tillhandahålls.

### *§5 Avbeställning*

- 5.1 Avbeställning av uppdrag skall ske skriftligen från beställaren av densamma.

### *§6 Reklamation*

- 6.1 Du som beställare (kund, klient eller tredje man anlitad av klient) är skyldig att i god tid meddela företaget om eventuella felaktigheter. Vi förbehåller oss rätten att först korrigera felet, om så ej är möjligt önskar vi kompensera dig som kund utifrån den beställning som är gjord hos oss.
- 6.2 Övrig reklamation skall ske inom 3 månader, dock senast inom ett år, från fakturering i uppdragets avslutande (i enlighet med gällande lagstiftning).

### *§7 GDPR (Allmänna Dataskyddsförordningen)*

- 7.1 Som kund hos oss samtycker du till att vi behandlar personuppgifter relevanta för det arbete vi utför. Det är viktigt för oss att du känner dig trygg med hur vi hanterar dina personuppgifter. Vi ser till att dina personuppgifter alltid är skyddade hos oss, och att behandlingen följer både gällande dataskyddsregler, interna riktlinjer och rutiner. Vi säljer aldrig dina personuppgifter till andra företag.

### *§8 Tystnadsplikt och sekretess*

8.1 Hos oss har all personal tystnadsplikt avseende det som man anförtrotts inom ramen för verksamheten eller som man i samband därmed fått kännedom om.

8.2 Undantag från tystnadsplikten gäller om kunden eller klienten samtyckt därtill eller laglig skyldighet att lämna upplysning föreligger. Undantag gäller vidare i den mån yppandet är nödvändigt för att någon hos oss ska kunna värja sig mot klander från kunden eller klientens sida, eller hävda befogat ersättningsanspråk avseende det ifrågavarande uppdraget.

### *§9 Ansvarsförsäkring*

9.1 Som kund eller klient hos oss omfattas du av vår ansvarsförsäkring.

Ansvarsförsäkringen är näst intill unik i sitt slag och en trygghet för dig som kund hos en auktoriserad begravningsbyrå.

### *§10 Tvistelösning*

10.1 Beställare som är konsument (med undantag annan) kan under vissa förutsättningar vända sig till Begravningsbyråernas reklamationsnämnd, för att få tvister och andra ekonomiska krav prövade, utifrån ett ansvarsförsäkringsperspektiv genom Sveriges Begravningsbyråers Förbund (SBF).