

ALLMÄNNA VILLKOR

1. ALLMÄNT

1.1 Dessa villkor ska gälla för uppdragsavtalet mellan Fenix Family 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.

1.5 I förekommande fall gäller även dessa allmänna villkor i de fall en fysisk person (nedan "Användaren") använder Fenix digitala tjänster.

1.6 Fenix integritetspolicy utgör en del av dessa allmänna villkor vad gäller behandling av personuppgifter.

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. BEGRAVNINGSUPPDRAG

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, cateringtjänster och extra tid för löpande samordning. Anledningen är att denna typ av kostnad varierar på grund av bl a utformning och 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

- 51 till 100 km: 60 kr per kilometer
- 101 till 500 km: 45 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 överläter 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 Uppdragsgivaren utöver det externa företags 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. JURISTUPPDRAG

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

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

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

4.6 Kundens ansvar inom ramen för juristuppdraget

4.6.1 Kunden ansvarar för att de uppgifter och instruktioner som lämnas till Fenix och dess jurister är korrekta, fullständiga och aktuella. Juristens rådgivning och de handlingar som

upprättas baseras uteslutande på dessa uppgifter.

4.6.2 Kunden ansvarar för att noggrant läsa igenom samtliga handlingar och dokument som upprättas inom ramen för juristuppdraget innan de undertecknas, samt att säkerställa att innehållet överensstämmer med Kundens egen vilja och intention.

4.6.3 Fenix ansvarar inte för fel, brister eller konsekvenser som beror på att Kunden har lämnat ofullständiga, felaktiga eller missvisande uppgifter eller instruktioner.

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

4.8 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.

4.9 Fenix är inte ansvarig gentemot Uppdragsgivaren för förlust eller skada som uppkommit till följd av omständighet utanför Fenixs 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.

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

4.11 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.

4.12 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.

4.13 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.

4.14 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.

4.15 Det förhållande 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. FENIX DIGITALA TJÄNSTER

5.1 Användaren får tillgång till Plattformen via Fenix hemsida, annan hemsida som tillhandahålls av Fenix, någon av Fenix samarbetspartners hemsida eller en annan hemsida som Fenix tillhandahåller i samarbete med en eller flera samarbetspartners. På hemsidorna kan Användaren skapa ett användarkontot (nedan "Konto"). Kontot skapas när Användaren beställer en tjänst (nedan "Tjänst") via Plattformen eller genom att Användaren loggar in på Fenix hemsida. Användare av Tjänsten ska vara minst 18 år och ha rättshandlingsförmåga.

5.2 Användaren ansvarar för användningen av Kontot. Ett Konto får endast nyttjas av Användaren och får inte överlåtas, lånas ut eller upplåtas till någon annan fysisk eller juridisk person. Användaren får endast använda Tjänsten för privat och personligt bruk, och får således endast efterfråga rådgivning som direkt avser Användaren. Användaren ska vara part i, eller på annat sätt ha en direkt koppling till, de avtal som upprättas genom Plattformen. Användaren får inte heller kringgå, ta bort, ändra eller i övrigt påverka den teknik och/eller det säkerhetssystem som Fenix använder för att skydda Tjänsten.

5.3 Användaren ansvarar för att Kontot används i enlighet med Avtalet, andra villkor som vid var tid gäller för någon del av Plattformen, samt vid var tid gällande rätt. Användaren ansvarar för innehållet i den information som denne lämnar vid användande av Tjänsten eller annars publicerar via Tjänsten.

5.4 Genom att ingå Avtalet, bekräftar och accepterar Användaren tekniska specifikationer, förutsättningar och begränsningar i Tjänsten samt vid var tid angivna tjänste- och produktbeskrivningar.

5.5 Fenix ansvarar inte för innehåll som länkats till eller från Plattformen.

5.6 Giltighetstiden för Tjänsten är sex (6) månader. Det innebär att Användaren har rätt att nyttja sådan tjänst i sex månader från och med dagen för köpet eller beställningen av Tjänsten, oberoende av om eller i vilken utsträckning Användaren nyttjat Tjänsten under giltighetstiden.

5.7 För det fall att Användaren inte nyttjat Tjänsten inom sex (6) månader från dagen för köp eller beställning så anses tjänsten konsumerad i sin helhet.

5.8 Fenix ser allvarligt på all användning av Plattformen och Tjänsten som står i strid med Avtalet eller vid var tid gällande rätt.

5.9 Fenix förbehåller sig rätten att när som helst, utan ansvar för eventuella konsekvenser och utan skyldighet att återbetala erlagd ersättning, ta bort information från Plattformen, stänga av Användaren eller vidta andra åtgärder till följd av att Användaren agerar i strid med Avtalet, gällande rätt, eller om det i övrigt bedöms vara nödvändigt för att skydda Fenix intressen.

5.10 I det fall Användaren bryter mot Avtalet eller gällande rätt är Användaren skyldig att ersätta och hålla Fenix skadeslös från all skada som orsakats av Användaren.

5.11 För det fall Fenix får kännedom om eller kan befara att Användaren använder Tjänsten eller Plattformen för att främja eller på annat sätt medverka till brottslig verksamhet, har Fenix rätt att när som helst och utan ansvar för eventuella konsekvenser och utan skyldighet att återbetala erlagd ersättning, neka Användaren all användning av Tjänsten eller Plattformen, ta bort information från Plattformen, stänga av Användaren och vidta andra erforderliga åtgärder.

5.12 Fenix förbehåller sig rätten att när som helst, utan ansvar för eventuella konsekvenser och utan skyldighet att återbetala erlagd ersättning, neka varje användande av Tjänsten som kan befaras innebära att Fenix medverkar till att upprätta ogiltiga rättshandlingar, som går ut på att någon ska vilseledas eller på annat sätt otillbörligen förmås att företa en rättshandling, eller, som kan befaras leda till att någon annans rätt obehörigen kränks. Detsamma gäller om Fenix får kännedom om eller kan befara att Användaren avser att använda Tjänsten för att upprätta handlingar för skens skull, med osant innehåll, eller, av sådant innehåll att det kan befaras att de kommer att brukas i otillbörliga syften.

5.13 Fenix digitala juridiska tjänster utgår från svensk rätt och bygger på standardiserade juridiska modeller. Tjänsterna är avsedda att användas i normala och typiska familjerättsliga situationer.

5.14 Tjänsterna är inte avsedda för komplexa juridiska förhållanden såsom internationella familjeförhållanden, större eller komplicerade förmögenhetsstrukturer, företagstillgångar, särskilda skatterättsliga konsekvenser eller andra förhållanden som kräver individuell och fördjupad juridisk bedömning. I sådana fall åligger det Användaren att anlita särskild sakkunnig.

5.15 Fenix ansvarar inte för hur myndigheter, banker, försäkringsbolag, kreditinstitut eller andra tredje parter väljer att bedöma, godta eller tillämpa handlingar som upprättats genom Tjänsten.

5.16 Fenix ansvarar inte för konsekvenser av ändringar i lagstiftning, rättspraxis eller myndighetspraxis som inträffar efter det att handlingar upprättats.

5.17 Fenix har rätt att ändra Tjänstens innehåll, funktioner eller omfattning.

5.18 Fenix får ändra dessa allmänna villkor. Väsentliga ändringar informeras Användaren om innan de träder i kraft. För redan betalda engångstjänster gäller de villkor som gällde vid köptillfället, om inte ändringen är till Användarens fördel eller krävs enligt lag.

6. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

6.1 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.

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

7.1 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.

7.2 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 7.4).

7.3 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@fenixfamily.se.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

8. BETALNINGSVILLKOR

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

8.2 För fakturor som skickas av Fenix tillkommer en administrativ fakturaavgift om 75 kr.

8.3 Betalningsvillkor vid faktura 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.

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

8.5 I förekommande fall kan andra betalningsmetoder utöver faktura erbjudas via Fenix webb. Dessa betalningsmetoder tillhandahålls av en betaltjänstleverantör som har tillstånd och står under Finansinspektionens tillsyn.

9. PRISER

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

9.2 Vid rådgivning och administrativt arbete som faller utanför tjänster till fasta priser debiteras Uppdragsgivaren enligt följande:

- Begravningsrådgivning: 1195 kr per timme
- Juridisk rådgivning: 2495 kr per timme
- Juridisk rådgivning i uppdrag där Fenix är förordnad som boutredningsman: 3095 kr per timme

10. REKLAMATION

10.1 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.

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

11. OMDÖMEN

11.1 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.

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

12. TVISTELÖSNING OCH TILLÄMPLIG LAG

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

12.2 Uppdraget är underkastat Svensk rätt.

12.3 Fenix följer alltid Allmänna Reklamationsnämndens rekommendationer.