

1. YLEISTÄ

1.1 Soveltamisala

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan hautauspalvelun tarjoajan (jäljempin ”hautaustoimisto”) ja kuluttaja-asiakkaan (jäljempin ”asiakas”) väliin sopimuksiin.

Hautaustoimisto sitoutuu asiakkaan tilauksesta suorittamaan hautauspalvelun ja siihen liittyvät asiakkaan valitsemat lisäpalvelut tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti. Palveluihin voi sisältyä tavaroiden toimittamista.

Hautaustoimisto noudattaa toiminnassaan hautausoimilakia ja huolehtii, että palvelut suoritetaan vainajan tahtoa ja muistoa kunnioittaen.

Sopimus palvelusta tehdään suullisesti, kuitenkin kirjallisesti yksilöiden tilattavat palvelut ja tavarat. Asiakkaalla on oikeus saada tilausvahvistus pyydettyään kirjallisena tai sähköisesti.

1.2 Lisäpalvelut

Hautauspalvelutilaus voidaan teknisesti jakaa useampaan osaan, joita koskee sama sopimus.

Lisäpalveluista voidaan sopia myös suullisesti. Hautaustoimisto lähettää vahvistuksen kirjallisesti lisäpalvelun tilaamisesta.

1.3 Etusijajärjestys

Mikäli palvelun sisältöä koskeva aineisto on ristiriitaista, aineistosta ensisijaisena pidetään sopimusta ja/tai tilausvahvistusta, toissijaisena mahdollista hautaustoimiston tarjousta. Edellä mainitut menevät näiden ehtojen edelle. Muu kirjallinen aineisto on tulkintajärjestyksessä edellä mainittujen jälkeen.

1.4 Asiakkaan tiedonantovelvollisuus

Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että hautaustoimistolla on asiakkaasta aina ajan tasalla olevat yhteystiedot sekä laskutuksen edellyttämät ja muut tarvittavat tiedot.

Asiakkaan on tarvittaessa vakuutettava olevansa oikeutettu edustamaan kuolinpesää ja että osakkaat ovat olleet yhtä mieltä hautauksen järjestämisestä. Hautaustoimisto varaa oikeuden olla hyväksymättä tilausta, jos asiakas ei toimita tarvittavia tietoja.

1.5 Kolmansien osapuolien palvelut

Hautaustoimisto voi tarjota asiakkaalle hautauspalvelun yhteydessä kolmannen osapuolen, esimerkiksi seurakunnan tarjoaman palvelun varauksen asiakkaan lukuun. Jos hautaustoimisto tekee varauksen, hinnasto varatuista palveluista on luettavissa hautaustoimiston tai kolmannen osapuolen internetsivulla. Asiakas on velvollinen suorittamaan maksut varauksen yhteydessä sovituin tavoin joko hautaustoimistolle tai kolmannelle osapuolelle kolmannen osapuolen laskuttaessa välitetyt palvelut asiakkaalta.

2. VASTUUNRAJOITUS

Hautaustoimisto on vastuussa ainoastaan itse aiheuttamastaan vahingosta asiakkaalle. Hautaustoimisto ei vastaa mahdollisista välillisistä vahingoista. Hautaustoimiston toimiessa välittäjänä kolmannen osapuolen toteuttamista palveluista, hautaustoimisto ei ole vastuussa niiden toteuttamisesta. Tämä vastuunrajoitus ei koske tilanteita, joissa hautaustoimisto on menetellyt tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Vahingonkorvaus ei voi olla suurempi, kuin tuotteen tai palvelun laskutettu summa. Hautaustoimisto ei anna lainopillista neuvontaa.

3. PERUUTUSEHDOT

Jos palvelut ja tavarat on tilattu etämyyntyä, jollaisena ei kuitenkaan katsota asiakkaan aloitteesta puhelimitse tehtyä tilausta, palvelun suorittaminen voidaan aloittaa ennen lakisääteisen 14 päivän peruuttamisajan päättymistä asiakkaan suostumuksesta, joka merkitään tilausvahvistukseen.

Vaikka hautauspalvelusta olisi sovittu etäyhteydellä, esimerkiksi sähköisesti allekirjoittamalla sopimus, puhelimitse vahvistamalla tilaus tai tekemällä siihen muutos puhelimitse, ei asiakkaalla ole peruutus oikeutta sen jälkeen, kun palvelu tai sen osa on suoritettu kokonaan. Lisäksi peruutus oikeutta ei ole niiltä osin kuin sopimus koskee tavaraa, joka valmistetaan tai jota muunnellaan asiakkaan tarpeita vastaavaksi (Kuluttajansuojalain 6 luvun 16 §).

On huomioitava, että tilaus tai osa siitä voidaan suorittaa jopa välittömästi tilauksen jälkeen.

Mikäli hautaustoimisto on estynyt suorittamaan palvelua, on peruuttamisesta välittömästi ilmoitettava Asiakkaalle. Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus valita uusi ajankohta. Ellei tämä ole mahdollista, hautaustoimisto palauttaa asiakkaan maksamat suorittamatta jääneeseen palveluun kohdistuvat suoritukset.

4. MAKSUEHDOT

4.1 Sitoumus

Kuolinpesän osakkaat vastaavat henkilökohtaisesti tilattujen palveluiden ja tuotteiden maksuehtojen mukaisesta maksamisesta. Viimekädessä tilaaja on henkilökohtaisesti ja omavelkaisesti vastuussa palveluiden ja tuotteiden maksuehtojen mukaisesta maksamisesta.

4.2 Hinnasto

Sopimukseen sovelletaan hautaustoimiston internetsivustolla olevia hinnastoja. Hinnastot ovat esillä hautaustoimiston toimitilassa.

4.3 Ennakkomaksu ja laskun maksaminen

Hautaustoimistolla on oikeus laskuttaa tilaus sopimuksessa tilatut palvelut ja tuotteet ennakkoon. Hautaustoimisto voi sopia asiakkaan kanssa, että maksut suoritetaan erissä.

Mikäli asiakas ei eräpäivään mennessä suorita maksua, ei hautaustoimistolla ole velvollisuutta jatkaa palvelun suorittamista asiassa yli jo maksetun ennakon määrän. Mikäli maksua ei suoriteta huomautuksesta huolimatta, on hautaustoimistolla oikeus purkaa sopimus ja laskuttaa asiakkaalta jo tehdyistä toimenpiteistä syntyneet kulut ja palkkiot, joita annettavat ennakot eivät kata.

4.3 Tuotteiden ja suoritettujen palveluiden omistusoikeus

Hautaustoimistolla on omistusoikeus kaikkiin tuotteisiin ja palveluihin, niin omin kuin asiakkaan lukuun ja kauttalaskutettaviin kolmannen osapuolen kautta tilattuihin.

5. LASKUTUS JA REKLAMOINTI

5.1 Laskutusehdot

Hautaustoimisto laskuttaa palveluistaan asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Jos muuta ei sovita, maksuaika on 14 päivää postitse lähetetyissä laskuissa, sähköisesti lähetetyissä laskuissa 7 päivää. Mikäli aiempia laskuja tai ennakoita on eräpäivän jälkeen maksamatta, ei maksuaikaa tarvitse antaa. Laskun pääomalle tulee maksun viivästyessä suurin korkolain sallima vuotuinen viivästys korko laskun eräpäivästä luettuna.

5.2 Reklamointi

Mahdolliset huomautukset on tehtävä kirjallisesti viiden päivän sisällä laskun päiväyksestä. Mikäli asiakas ei tee huomautuksia laskujen perusteella edellä mainitussa ajassa, katsotaan lasku hyväksytyksi.

5.3 Maksuistutukset

Maksuistutuksesta veloitetaan vähintään 5 € muistutukselta.

6. VASTUUVAKUUTUS

Hautaustoimistolla on toimintaansa varten voimassa oleva vastuuvakuutus. Hautaustoimiston vastuu rajoittuu vakuutuksen ehdoista huolimatta kohdan 2 mukaisen vastuunrajoitusehdon mukaisesti.

Vastuuvakuutuksen antanut vakuutusyhtiö on LähiTapiola.

7. ERIMIELISYYDET

7.1 Oikeuspaikka ja lain valinta

Tähän sopimukseen ja siitä syntyviin riitaisuuksiin sovelletaan Suomen lakia pois lukien lainvalintasäännökset.

Tässä sopimuksessa tarkoitettusta toimeksiannosta tai siihen liittyvistä asioista syntyvien riitaisuuksien oikeuspaikka on Oulu.

Nämä sopimusehdot ovat voimassa 1.1.2020 alkaen toistaiseksi.