



Правила оказания ритуальных услуг

Введение

1. Настоящие Правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федерального закона «О погребении и похоронном деле», Федерального закона «О персональных данных», ГОСТ и СанПиН иными нормами и правилами, установленными действующим законодательством.
Целью настоящих Правил является урегулирование отношений, возникающих между Исполнителем и Заказчиками, по вопросу оказания ритуальных услуг. Под ритуальными услугами понимается продажа ритуальных принадлежностей, оказание услуг и выполнение работ в соответствии с соответствующим разделом настоящих Правил.
В соответствии с настоящими Правилами под Исполнителем понимается Общество с ограниченной ответственностью ЛенРитуал (ООО «ЛенРитуал» ИНН 7804678462, ОГРН 1207800172205).
2. В целях исполнения принятых на себя обязательств Исполнитель вправе привлекать третьих лиц, о чем Заказчик дает свое согласие.
Заказчиком является физическое или юридическое лицо, заказывающее ритуальные услуги и являющееся стороной договора, заключаемого с Исполнителем (далее по тексту – Договор).
Термины договор и наряд-заказ являются равнозначными.
Плательщиком является физическое или юридическое лицо, оплачивающее ритуальные услуги. Плательщик может не являться стороной договора, заключаемого с Исполнителем, однако может быть в нем указан.
3. Каждая из Сторон (Заказчик и Исполнитель) гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Договора в соответствии с его условиями.
4. Заказчик вправе сделать заказ на оказание ритуальных услуг путем формирования заявки на сайте (в том числе через сайт), посредством совершения звонка (в том числе через форму обратной связи), лично в агентствах или через агента похоронного обслуживания. Сведения о работе агентств размещены на сайте.
5. Получить консультацию по телефону по вопросам оказания ритуальных услуг можно ежедневно в период с 09:00 до 21:00 часов (Московское время), в остальное время работают только экстренные службы.

Заключение договора на оказание ритуальных услуг

1. Отношения между Исполнителем и Заказчиком регулируются нормами действующего законодательства, настоящими Правилами и Договором.
2. Заключение Договора между Исполнителем и Заказчиком осуществляется путем подписания одного документа и (или) путем составления наряд-заказа.
Договор в обязательном порядке должен содержать следующие условия:
Предмет договора (перечень приобретаемых товаров, заказываемых работ и услуг).

Цена договора (перечень приобретаемых товаров, заказываемых работ и услуг).

Сроки и условия доставки (если их наличие является обязательным в соответствии с нормами действующего законодательства).

Срок оказания услуг может быть изменен Исполнителем в одностороннем порядке в случае изменения технического задания, объема и характера, не предоставления или несвоевременное предоставления сырья и материалов, а также при наличии неблагоприятных факторов внешней среды, включая погодные условия.

3. Если иное не предусмотрено условиями Договора, заказ считается принятым к исполнению с момента подписания и внесения предоплаты, а при заказе путем формирования заявки на сайте (в том числе через сайт) – после подтверждения возможности выполнить заказ и внесения предоплаты.
4. Исполнитель предоставляет по требованию Заказчика документы в соответствии с действующим законодательством.
Надлежащим предоставлением информации Заказчику со стороны Исполнителя является размещение копий документов на сайте или в ритуальных агентствах.
Исполнитель вправе запросить, а Заказчик обязан предоставить документы, подтверждающие личность, а также право вступать в договорные отношения с Исполнителем.
5. Заключая с Исполнителем договор, Заказчик понимает значение своих действий и способен руководить ими, не находится под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы. Договор заключён Заказчиком добровольно, с предварительным полным ознакомлением настоящих Правил и условий Договора.

Выполнение заказа на оказание ритуальных услуг

Ритуальные услуги (работы, товары и услуги) включают в себя

1. Услуги ритуального агента:
 1. Вызов ритуального агента в Санкт-Петербурге и Ленинградской области на дом.
 2. Комплексная организация похорон, эксгумация и кремация.
 3. Организация отпевания в храме (мечети, синагоге) или ином месте (на кладбище, в крематории, в морге).
 4. Организация поминальной трапезы, в том числе с выездом на кладбище (кейтеринг).
 5. Организация услуги похоронной бригады.
 6. Организация услуги Церемониймейстер.
 7. Иные ритуальные услуги.

Агент похоронного обслуживания является сотрудником Исполнителя или индивидуальным предпринимателем состоящий с Исполнителем в договорных отношениях, деятельность агента заключается в оказании комплекса ритуальных услуг. Ритуальный агент и агент похоронного обслуживания являются равнозначными терминами. Обязанности ритуального агента включают в себя:

- Составление плана похорон.
- Оформление всех необходимых документов, проверка правильности составления этих документов.
- Предоставление ритуальных принадлежностей, своевременная доставка одежды и гроба в морг.
- Организация оказания всех услуг, включая похоронную бригаду, ритуальный транспорт, кремация или захоронение.
- Координация всех служб и контроль всего процесса организации похорон.
- Консультирование по всем вопросам получения льгот и компенсаций, иным возникающим вопросам.
- Иные установленные договором и настоящими Правилами.

Выезд ритуального агента с целью заключения договора на оказание ритуальных услуг является бесплатной услугой.

2. Продажа похоронных принадлежностей
 1. Продажа гробов, венков и других принадлежностей.

2. Приобретая гроб, следует исходить из следующих размеров: стандартный гроб 1980x550 мм; полуторный гроб 1980x650 мм; двойной гроб 1980x750 мм. Урна для праха покойного может не продаваться отдельно, как правило, предоставляется при заказе кремации. При кремации существуют ограничения для гроба – максимальный размер 2180x800x650 мм. Требования к похоронным принадлежностям, используемым при кремации, определяются заводом-изготовителем кремационного оборудования и администрацией Крематория. Заказчик самостоятельно выбирает похоронные принадлежности на основании предоставленной ему полной и достоверной информации. Фактический внешний вид реализуемых товаров может незначительно отличаться от фотографий товаров, представленных на сайте, или образцов товаров, размещенных в агентствах, в том числе по цвету, оттенку или размеру.

3. Доставка похоронных принадлежностей

Приобретенный товар можно забрать в одном из согласованных мест в рабочее время при самовывозе или ином месте при оформлении доставки силами Исполнителя. При подтверждении заказа до 13:00 часов доставка товара осуществляется на следующий рабочий день, при подтверждении заказа после 13:00 часов дата и время доставки оговариваются с Заказчиком отдельно.

Доставка товара осуществляется в пределах города Санкт-Петербурга. Исполнитель организует доставку своими силами при сумме заказа не менее определенной суммы при условии подтверждения заказа, стоимость доставки ритуальных принадлежностей в пределах административных границ Санкт-Петербурга определяется тарифами Исполнителя. В случае, если сумма заказа менее определенной суммы, Исполнитель вправе отказаться от доставки, в таком случае Заказчик забирает товар своими силами (самовывоз) в согласованном месте, склад, производство и т.д. Доставка приобретенного гроба без оформления иных ритуальных услуг осуществляется при наличии у Заказчика гербового свидетельства о смерти, выданного органами ЗАГС в соответствии с действующим законодательством.

3. Транспортные ритуальные услуги

1. Вывоз умерших в морг (перевозка тела из морга в морг).
2. Катафалк для перевозки в крематорий и на кладбище.
3. Перевозка груз 200. Транспортировка умерших по России.

Исполнитель оказывает полный комплекс транспортных услуг, включая автомобильную и авиационную перевозку умерших по России и другим странам, доставку и встречу гроба с телом или урны с прахом в терминале аэропорта Пулково и иных транспортах узлах.

Транспортное средство предоставляется к месту посадки за 10 минут до отъезда.

4. Благоустройство могил и уход за местом захоронения

1. Установка памятников на могилу на кладбищах.
2. Ремонт памятников и оград на могиле.
3. Уборка могил на кладбище.
4. Продажа и доставка живых и искусственных цветов на могилу.

Исполнитель осуществляет полный комплекс работ по благоустройству мест захоронений, включая изготовление и установку памятников, монтаж бетонного и гранитного поребрика (цоколя), металлических оград и прочих надмогильных сооружений, выполнение прочих работ и оказание иных ритуальных услуг на месте захоронения.

Исполнитель также может отремонтировать и покрасить металлическую ограду, покрасить буквы на памятнике, очистить его от мха и других наростов. Выполнение работ на кладбище осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и заключенным договором на оказание ритуальных услуг.

Право собственности на надмогильные сооружения переходит к Заказчику с момента изготовления (приобретения).

Установка надмогильного сооружения на месте захоронения производится в установочный период после определения места установки надмогильного сооружения в удобное для Исполнителя время.

Срок изготовления (приобретения) надгробного сооружения составляет тридцать рабочих дней с даты согласования количества, ассортимента и по цене, а в случае необходимости и иных обстоятельств.

Срок выполнения работ (услуг) составляет тридцать рабочих дней с даты получения разрешения на установку (снятие, замену) надгробного сооружения при условии получения Исполнителем надгробного сооружения.

Срок выполнения работ, не требующих получения разрешений, составляет тридцать рабочих дней с даты подписания договора и внесения оплаты, если иное не установлено договором.

Срок выполнения работ (услуг) может быть изменен Исполнителем в одностороннем порядке в случае изменения наряд-заказа, объема и характера работ, непредставления или несвоевременное предоставления сырья и материалов, а также при наличии неблагоприятных факторов внешней среды, включая погодные условия.

При изменении объема и (или) перечня работ и (или) или услуг течение соответствующего срока начинается с самого начала. Если для исполнения договора требуются соответствующие товары и материалы, то течение соответствующего срока начинается с предоставления полного комплекта товаров и материалов.

Работы выполняются из сырья и материалов Исполнителя, в случае несогласия Заказчик письменно уведомляет об этом Исполнителя и предоставляет свои сырье и материалы.

Исполнитель не отвечает за качество надгробного сооружения, предоставленного Заказчиком. Работы, связанные с устранением недостатков такого надгробного сооружения, осуществляются за счет средств Заказчика либо в рамках гарантийного обслуживания организации, которая его изготовила или продала.

В случае отказа Заказчика от выполнения работ (услуг) или их бессрочного приостановления, а также расторжения договора по иным основаниям Исполнитель составляет акт сдачи-приемки частично выполненных работ (услуг). Порядок приемки и оплаты частично выполненных работ (услуг) регулируется настоящим договором.

Заказчик при заключении договора обязан предоставить сведения о наличии установленных надгробных сооружений, размеры и фотографию места захоронения.

Для организации выполнения работ (услуг) требуется выполнение следующих действий:

- Перед получением разрешения на установку (ремонт, снятие, замену) надгробного сооружения необходимо зафиксировать внешний вид места захоронения.
- После выполнения работ необходимо зафиксировать внешний вид места захоронения, зарегистрировать надгробное сооружение в соответствующей книге на кладбище.

Работы на месте захоронения производятся в пределах установленных законодательством сроков. Течение срока по настоящему договору исчисляется только в пределах срока, в течение которого законодательством разрешено осуществлять работы на кладбище (в Санкт-Петербурге – с мая по октябрь).

Исполнитель уведомляет Заказчика о готовности результатов работ (услуг) к сдаче любым способом. Заказчик в срок не позднее трех дней с момента получения уведомления о готовности результатов работ (услуг) к сдаче обязан обеспечить принятие работ (услуг), а также подписать акт сдачи-приемки выполненных работ (услуг).

Работы (услуги) считаются принятыми в случае подписания акта сдачи-приемки выполненных работ (услуг), а также при непредставлении возражений на акт сдачи-приемки выполненных работ (услуг) по истечении 5 (пяти) дней с даты предъявления и (или) в случае оплаты работ (услуг). Также работы (услуги) считаются принятыми, если Заказчик в установленный срок не обеспечил их принятие и (или) уклонился от подписания акта сдачи-приемки выполненных работ (услуг).

Заказчик в целях выполнения работ (оказания услуг) обязан передать Исполнителю место захоронения, свободное от деревьев, кустарников и иных зеленых насаждений. Работы по приведению места захоронения в соответствии с требованиями норм и правил осуществляются за счет средств Заказчика.

Заказчик дает свое абсолютное и безусловное согласие на размещение фотографий и иных материалов на любом сайте Исполнителя в качестве демонстрации результатов выполненных работ (оказанных услуг).

- Прижизненный договор на оказание ритуальных услуг
Заказчик может в течении своей жизни или при жизни близких родственников или друзей заключить договор на оказание ритуальных услуг. Прижизненный договор содержит все условия оказания ритуальных услуг, включая предоставление похоронных принадлежностей, оказание транспортных услуг, организацию похорон, отпевание и поминальную трапезу, а также установку надгробного сооружения. Прижизненный договор вступает в силу в момент наступления смерти лица, в отношении которого такой договор заключен.
Заключение прижизненного договора позволяет гарантировать достойные похороны как себе, так и близким людям.
В случае, если Заказчик и Лицо, в отношении которого будут оказаны Услуги, совпадают, то условия настоящего договора одновременно являются волеизъявлением Заказчика о достойном отношении к его телу после смерти.
При невозможности предоставить согласованную услугу в строгом соответствии с настоящим договором Исполнитель руководствуется принципом наибольшего соответствия.
Условия Договора с части цены услуг действительны при условии нахождения Лица на момент смерти в административных границах Санкт-Петербурга и полной оплаты. Цена договора может быть изменена по инициативе Исполнителя по истечении трех лет с даты заключения Договора.
В случае, если Заказчик и Лицо, в отношении которого будут оказаны Услуги, совпадают, то условия Договора одновременно являются волеизъявлением Заказчика о достойном отношении к его телу после смерти.
В случае, если на момент смерти Лица, в отношении которого будут оказаны Услуги, цена Услуг не была полностью оплачена, и договор является действующим, а Заказчик (в случае, если Лицом, в отношении которого будут оказаны Услуги, является сам Заказчик - иное лицо, взявшее на себя обязанность по погребению) обратится за оказанием Услуг, то Заказчик (или иное лицо) должен доплатить недостающую сумму денежных средств до цены Услуг.
Услуги считаются оказанными надлежащим образом при осуществлении погребения в соответствии с условиями настоящего Договора.
6. Устранение недостатков приобретенных товаров и услуг осуществляется на основании предъявленной претензии. Срок рассмотрения претензии регулируется действующим законодательством и настоящими правилами. Исполнитель в целях установления фактов, указанных в претензии, вправе запрашивать дополнительные сведения и документы, при этом срок рассмотрения претензии приостанавливается на соответствующий период.

Принятие ритуальных услуг. Оплата

1. Заказчик обязан вносить предоплату в размере общей стоимости заказываемых ритуальных услуг.
Исполнитель вправе приступить к исполнению заказа в случае, если он не оплачен. В установленных Договором случаях Заказчик вместо предоплаты вносит задаток в размере, определяемом условиями Договора.
Ритуальные услуги, предварительно оплаченные в полном объеме, считаются оказанными в момент подписания акт об оказанных услугах.
Ритуальные услуги, предварительно не оплаченные в полном объеме, считаются оказанными в момент подписания акта об оказанных услугах или оплаты.
В течение 5 рабочих дней с момента оказания услуг Исполнитель обязан направить Заказчику акт об оказанных услугах и акт сверки взаиморасчетов.
В течение 5 рабочих дней с момента получения акта об оказанных услугах и акта сверки взаиморасчетов Заказчик обязан принять выполненные работы, подписать акт об оказанных услугах и акт сверки взаиморасчетов. При наличии претензий к качеству оказанных услуг Заказчик указывает их в акте об оказанных услугах, при отсутствии мотивированных

- претензий услуги считаются принятыми по истечении 10 рабочих дней с момента направления Исполнителем акта об оказанных услугах.
2. В соответствии с пп.8 п.2 ст. 149 НК РФ ритуальные услуги, а также реализация похоронных принадлежностей по перечню, установленному Постановлением Правительства РФ от 31.07.2001 № 567 «Об утверждении перечня похоронных принадлежностей, реализация которых освобождается от обложения налогом на добавленную стоимость», НДС не облагаются. В случае, если в ходе выполнения работ (оказания ритуальных услуг) будут реализованы товары, работы и услуги, не перечисленные в указанных нормативных актах, реализация указанных товаров, работ и услуг подлежит обложению НДС в общеустановленном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

Ответственность Сторон

1. Исполнитель несет полную материальную ответственность за действия привлеченных им к исполнению договора третьих лиц.
2. В случае нарушения сроков оплаты Заказчик обязан уплатить неустойку в размере 0,2 процента от общей цены договора за каждый день просрочки. Исполнитель вправе уменьшить размер начисленной неустойки вплоть до нуля.
3. Заказчик несет полную ответственность за оплату по договору, в связи с чем несвоевременная или неполная оплата денежных средств не освобождает Заказчика от внесения оплаты неустойки или внесения недостающей части денежных средств, даже если оплату осуществляет третье лицо.

Ответственность Исполнителя за нарушение сроков исполнения обязательств по договору перед Заказчиком – физическим лицом предусмотрена нормами Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по договору Стороны несут ответственность в пределах суммы доказанного реального ущерба, причинённого Стороне невыполнением или ненадлежащим выполнением обязательств другой Стороной. Ни одна из Сторон не отвечает за неполученные доходы (упущенную выгоду), которые бы получила другая Сторона.

4. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, а также возникшие в связи с этим убытки в случаях, если это является следствием встречного неисполнения либо ненадлежащего встречного исполнения другой Стороной своих обязательств.
Исполнитель не несёт ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, а также возникшие в связи с этим убытки в случае, если Исполнитель обоснованно полагался на сведения, указанные Заказчиком в документах, предоставленных Заказчиком.
Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если таковое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Договора, в результате событий чрезвычайного характера, которые не могли быть предвидены и предотвращены разумными мерами.
5. Досрочное расторжение настоящего Договора не освобождает Заказчика от уплаты штрафов, неустоек или задолженности, возникших до даты расторжения Договора.
При расторжении Договора каждая Сторона обязана возвратить полученное от другой Стороны имущество и документы, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.
6. В других случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации с учётом настоящих Правил.

Общие права и обязанности Сторон

1. Права и обязанности Заказчика:

1. Заказчик обязан:

- обеспечить Исполнителя необходимыми для исполнения настоящего договора сведениями и документами.
- принять результат оказания услуг и подписать акт сдачи-приемки оказанных услуг (отчет) в соответствии с условиями настоящего Договора.
- произвести оплату в соответствии с условиями настоящего договора.
- не вмешиваться в процесс оказания услуг.
- получить разрешительную и иную документацию, необходимую для оказания услуг.
- не заключать аналогичных договоров с другими исполнителями ритуальных услуг.
- в случае принятия решения о расторжении настоящего договора, письменно незамедлительно уведомить Исполнителя о своем решении. Заказчик обязуется возместить Исполнителю все затраты и убытки, вызванные досрочным расторжением Договора, а также стоимость услуг, фактически оказанных к моменту расторжения договора.
- информировать Исполнителя обо всех случаях обращения любых третьих лиц по вопросам заключения, изменения или расторжения настоящего договора.

2. Заказчик имеет право:

- лично присутствовать и принимать участие в организации ритуальных услуг.
- контролировать ход исполнения настоящего договора.
- проверять внешний вид сотрудников и имущества Исполнителя, участвующих в исполнении настоящего договора.
- требовать устранения выявленных недостатков и нарушений условий настоящего Договора.

2. Права и обязанности Исполнителя:

1. Исполнитель обязан:

- своевременно исполнить все действия, являющиеся предметом настоящего договора.
- по просьбе Заказчика информировать его обо всех деталях услуг, связанных с организацией и обеспечением проведения похорон.
- по просьбе Заказчика оповестить о начале оказания, а также о дате и времени похорон.
- нести ответственность за сохранность документов, материальных ценностей, полученных им от Заказчика или третьих лиц в процессе исполнения настоящего договора.
- после оказания услуг передать платежные документы на все предоставленные услуги и товары, в т.ч. от третьих лиц.
- вежливо и тактично вести себя, не хамить и не грубить.
- организовывать ритуальные услуги в соответствии с условиями настоящего договора.

2. Исполнитель имеет право:

- представлять от имени Заказчика во всех учреждениях и организациях Российской Федерации, по вопросам организации и обеспечению похорон умершего.
- подавать от имени Заказчика различного рода заявления, запросы, прошения и ходатайства.
- получать в связи с необходимостью исполнения настоящего договора различного рода документы, ответы на запросы и прочие вещи.
- расписываться за Заказчика в случаях необходимости, распоряжаться денежными средствами для оплаты указанных услуг, выполнять другие действия и формальности, связанные с исполнением настоящего договора.

- привлекать к выполнению работ и услуг третьих лиц, производя с ними все расчеты, не снимая с себя обязательств по настоящему Договору.
- составлять односторонние акты в случае выявления обстоятельств, препятствующих оказанию услуг.
- самостоятельно определять порядок и технологию оказания услуг.

3. Права и обязанности Сторон в соответствии с пунктом 3.4 настоящих правил

1. Заказчик обязан:

- предоставить надгробное сооружение вместе с документацией.
- согласовать место установки надгробного сооружения на месте захоронения.
- утвердить наряд-заказ путем его подписания.
- принять результат работ и подписать акт сдачи-приемки выполненных работ (услуг) в соответствии с условиями Договора.
- произвести оплату в соответствии с условиями Договора.
- не вмешиваться в процесс выполнения работ (услуг).
- получить разрешительную и иную документацию, необходимую для производства работ (услуг), если это предусмотрено условиями договора.
- в случае принятия решения о расторжении настоящего Договора, письменно незамедлительно уведомить Исполнителя о своем решении. Заказчик обязуется возместить Исполнителю все затраты и убытки, вызванные досрочным расторжением Договора, а также стоимость работ; фактически произведенных к моменту расторжения Договора.
- информировать Исполнителя обо всех случаях обращения администрации кладбища или любых третьих лиц по вопросам заключения, изменения или расторжения договора.

2. Заказчик имеет право:

- в случае обнаружения в течение трех лет со дня принятия выполненных работ скрытых дефектов (сколы, трещины, перекося деталей) предъявить претензии Исполнителю и требовать безвозмездного устранения выявленных дефектов. При этом выявленные дефекты отражаются в акте, составленном в присутствии представителя Исполнителя.
- лично присутствовать при производстве работ, не вмешиваясь при этом в их ход.
- расторгнуть настоящий договор на любом этапе выполнения Исполнителем работ с обязательной компенсацией Исполнителю понесенных расходов.

3. Исполнитель обязан:

- по просьбе Заказчика информировать обо всех производимых работах, связанных с установкой (снятием и заменой) надгробного сооружения.
- по просьбе Заказчика оповещать о начале выполнения работ, а также о дате принятия работ и услуг.
- принять надгробное сооружение и иные грузы на хранение, доставлять его с места хранения до места установки.
- получить в администрации кладбища (организации, выполняющей функции администрации кладбища) разрешение на установку (снятие и замену) надгробного сооружения на месте захоронения, если это предусмотрено условиями настоящего договора.

4. Исполнитель имеет право:

- привлекать к выполнению работ и услуг третьих лиц.
- составлять односторонние акты в случае выявления обстоятельств, препятствующих выполнению работ (услуг).
- самостоятельно определять порядок и технологию производства работ (услуг).
- расторгнуть в одностороннем порядке договор при отказе в выдаче разрешения на установку (демонтаж, замену) надгробного сооружения.

Изменение и расторжение договора

1. Договор заключается на срок, указанный в Договоре. Договор прекращает своё действие в случае расторжения по основаниям, определённым настоящими Правилами и/или нормами действующего законодательства РФ. Изменение условий договора на оказание ритуальных услуг осуществляется путем заключения дополнительного соглашения.
2. Договор может быть расторгнут по инициативе Заказчика в любое время путём направления соответствующего уведомления. Договор также может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством, а также в следующих случаях:
 - по заявлению Заказчика – физического лица;
 - в случае нарушения одной из Сторон настоящих Правил;
3. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в следующих случаях:
 - в случае нарушения Заказчиком сроков и порядка оплаты.
 - однократного нарушения Заказчиком настоящих Правил и условий Договора, независимо от последствий нарушения.
4. Расторжение Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до указанного дня прекращения Договора, и не освобождает от ответственности за его неисполнение (ненадлежащее исполнение).
5. В соответствии с нормами действующего законодательства Заказчик вправе отказаться от исполнения договора на оказание ритуальных услуг, уплатив Исполнителю понесенные расходы и стоимость фактически оказанных услуг.
6. Заказчик – физическое лицо с целью отказа от исполнения договора обязан направить письменное заявление с приложением копии паспорта и реквизитов для перечисления денежных средств. Если Заказчик не является Плательщиком по договору, то Исполнитель во избежание конфликтных ситуаций вправе вернуть непосредственно Плательщику или иному лицу, при наличии у последнего полномочий на получение денежных средств, оформленных в соответствии с нормами действующего законодательства.
7. Договор считается расторгнутым с момента получения заявления об отказе от исполнения договора.

В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления об отказе от исполнения договора Исполнитель обязан направить акт об оказанных услугах и акт сверки взаиморасчетов.

В течение 5 рабочих дней с момента получения акта об оказанных услугах и акта сверки взаиморасчетов Заказчик обязан принять выполненные работы, подписать акт об оказанных услугах и акт сверки взаиморасчетов. При наличии претензий к качеству оказанных услуг Заказчик указывает их в акте об оказанных услугах, при отсутствии мотивированных претензий услуги считаются принятыми по истечении 10 рабочих дней с момента направления Исполнителем акта об оказанных услугах.

В течение 10 рабочих дней с момента получения подписанного Заказчиком акта об оказанных услугах и акта сверки взаиморасчетов Исполнитель обязан перечислить остаток денежных средств (при наличии).

При расторжении договора оплата расходов, комиссий и иных платежей, необходимых для возврата денежных средств, осуществляется за счет средств Стороны, инициировавшей расторжение.

Уведомления

1. Исполнитель в рамках исполнения Договора вправе по своему усмотрению направлять Заказчику любые уведомления (в том числе порождающие правовые последствия), а также ответы на обращения Заказчика одним из следующих способов:

- путём размещения соответствующего уведомления на Сайте;
 - на адрес электронной почты Заказчика (в том случае, если Заказчик сообщил свой адрес электронной почты, используемый для корреспонденции);
 - коротким текстовым сообщением (SMS) на номер мобильного телефона, указанный Заказчиком;
 - на почтовый адрес Заказчика, указанный им в любом заявлении.
 - по телефону.
2. Заказчик при исполнении Договора вправе направлять уведомления, запросы, претензии, заявления, жалобы и прочие обращения к Исполнителю, как предусмотренные, так и не предусмотренные Публичным договором, одним из следующих способов:
- почтовым отправлением с обязательным заверением подписи нотариально;
 - вручить уведомление лично в ритуальном агентстве;
 - иные способом, прямо указанным в Договоре.
3. Любая из Сторон вправе посредством уведомления, направленного другой Стороне, изменить свой почтовый адрес или адрес электронной почты, на который направляются письменные уведомления и иные документы. До момента получения Стороной уведомления об изменении почтового адреса или адреса электронной почты документы, направленные на прежний почтовый адрес или адрес электронной почты, считаются направленными надлежащим образом.

Политика в области персональных данных

1. Заказчик, заключая договор с Исполнителем, обязан дать письменное согласие на сбор, обработку, хранение, уничтожение персональных данных, если такое согласие требуется в соответствии с нормами действующего законодательства. Если иное не установлено условиями Договора, срок действия такого согласия составляет один год.
2. Использование сайта, услуг Исполнителя выражает согласие Заказчика на получение от Исполнителя любой информации и рекламных материалов, связанных с продвижением товаров и услуг Исполнителя, путем осуществления прямых контактов с использованием всех средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, СМС-рассылка, голосовая рассылка, рассылка электронных писем.

Заключительные положения

1. Настоящие правила вводятся в действие впервые с 16.01.2020 года и действуют до их отмены и (или) изменения.
2. В случае изменения части настоящих Правил соответствующие положения вступают в силу с момента опубликования и не распространяют свое действие на отношения, возникшие до вступления в силу изменений.
В случае отмены части настоящих Правил соответствующие положения прекращают свое действие на будущее с момента опубликования и не распространяют свое действие на отношения, возникшие до отмены соответствующей части Правил.
3. В случае противоречия настоящих Правил положениям заключенных договоров применяются настоящие Правила. Настоящие Правила не являются публичной офертой в соответствии с положениями статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.
4. Заказчик вправе обратиться к Исполнителю по любым вопросам, возникшим в связи с заключением, исполнением, изменением либо расторжением Договора.
После получения от Заказчика письменного заявления Исполнитель обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней рассмотреть заявление и сообщить о результатах его рассмотрения.

5. Все споры и разногласия, возникшие в рамках Договора по инициативе Заказчика, подлежат разрешению с соблюдением претензионного порядка. В случае если возникший спор не будет разрешён в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления Заказчика, любая из Сторон вправе обратиться за разрешением спора (в зависимости от подсудности):

- Арбитражный суд города Санкт-Петербурга и Ленинградской области,
- Октябрьский районный суд города Санкт-Петербурга,
- Мировой судья судебного участка №210 Центрального района города Санкт-Петербурга.