

## Правила возмездного оказания услуг Часть 2 «Мемориальные услуги»

Настоящие правила регулируют порядок заключения, изменения, исполнения и прекращения договора на оказание ритуальных услуг.

На отношения между Заказчиком и Исполнителем распространяется действие следующих нормативных актов:

ФЗ «О погребении и похоронном деле».

Закон РФ «О защите прав потребителей».

Межгосударственный стандарт ГОСТ 32609-2014 «Услуги бытовые. Услуги ритуальные».

Межгосударственный стандарт ГОСТ 9479-98 «Блоки из горных пород для производства облицовочных, архитектурно-строительных, мемориальных и других изделий»).

Региональные и муниципальные акты, в частности, Постановление Правительства Санкт-Петербурга «Об организации похоронного дела» №210 от 07.03.2006 года.

### Термины и определения

**Мемориальные услуги:** результат деятельности исполнителя, направленной на удовлетворение потребностей потребителя в сохранении памяти об умерших или погибших и содержание мест захоронений.

**Ретушь фотографии:** работы по обработке фотографии, предоставленной Заказчиком, для последующего нанесения ее на камень при помощи гравировального станка (цвет-коррекция, скрытие явных дефектов фотографии, перфорации).

**Намогильное сооружение:** Архитектурно-скульптурное сооружение, содержащее мемориальную информацию, предназначенное для увековечивания памяти умерших или погибших и устанавливаемое на месте захоронения (далее по тексту – намогильное сооружение или изделие).

### Примечания

1. Намогильное сооружение может представлять собой памятник в виде стелы, обелиска, плиты, скульптуры, камня, а также - крест.
2. Намогильное сооружение может быть построено в виде крытого склепа, пантеона, мавзолея, имеющих внутренние пространства или помещения, в т.ч. в форме ротонды, а также в виде саркофага.
3. Намогильное сооружение может называться "надгробие".

### I. Заключение договора

1. Исполнитель по поручению Заказчика обязуется оказать мемориальные услуги в соответствии с условиями заключенного договора.
2. Существенными условиями договора являются цена (стоимость) и сроки изготовления (установки) изделия из природного камня.
3. Перед заключением договора Исполнитель обязан предоставить информацию о свойствах материалов, из которых изготавливается

намогильное сооружение, а также иную необходимую информацию, а Заказчик обязан ознакомиться с такой информацией.

4. При заключении договора Исполнитель обязан изготовить 3д проект изделия (с чертежами при необходимости), а также сделать расчет его стоимости (наряд-заказ).

5. Цена договора включает в себя все расходы Исполнителя, связанные с изготовлением и установкой намогильного сооружения, включая установленные налоги и сборы.

6. После заключения договора все предварительные переговоры по нему, переписка, предварительные соглашения и протоколы о намерениях по вопросам, урегулированным договором, теряют юридическую силу.

7. Если иное не предусмотрено договором, то установка (монтаж) намогильного сооружения, благоустройство места захоронения и демонтаж существующих конструкций, включая памятник, Заказчик осуществляет самостоятельно.

8. Подписание договора свидетельствует о получении Заказчиком полной и достоверной информации о порядке исполнения договора, свойствах материалов, а также иной необходимой информации.

9. При заключении договора в ряде случаев желательно осуществить выезд на место захоронения для выявления всех обстоятельств исполнения договора.

## **II. Изменение договора**

1. Одностороннее изменение договора недопустимо, если иное не предусмотрено настоящими Правилами и/или нормами действующего законодательства.

2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке и без заключения дополнительного соглашения увеличить сроки изготовления намогильного сооружения на срок, не превышающий 30 рабочих дней в совокупности.

3. При изменении договора сторон срок начинает течь заново.

## **III. Исполнение договора**

1. Исполнитель обязуется выполнить условия заключенного договора, а именно изготовить и установить намогильное сооружение за соответствующие сроки и цену.

2. Заказчик обязуется согласовать, оплатить и принять намогильное сооружение и работы по его установке.

3. В процессе заключения и исполнения договора Исполнитель несет следующие расходы:

- Проектирование намогильного сооружения.
- Комиссии банков.
- Производство ретуши и прочие графические работы.
- Закупка, перевозка и складирование (логистика).
- Изготовление намогильного сооружения из природного камня.
- Установка (монтаж) намогильного сооружения.

Размер расходов на исполнения конкретного договора определяется сметным расчетом Исполнителя.

4. При производстве работ по изменению фотографии (ретушь) производится цвет-коррекция, убираются явные дефекты фотографии (заломы, печати, следы грязи и т.п.), убирается перфорация (при ее наличии). При проведении работ по ретуши фотографии не производится изменение элементов портрета, а именно черт лица (размер глаз, количества и глубина морщин и т.п.). Количество правок для одной фотографии ограничено 2-мя наборами. Дальнейшие правки предоставленной фотографии производятся на усмотрение Исполнителя. До производства ретуши фотографии Исполнитель предупреждает Заказчика о соответствующей стоимости данной услуги.

#### **IV. Прекращение договора**

Договор может быть прекращен по следующим основаниям:

##### **1. Отказ от исполнения договора по инициативе Заказчика.**

Заказчик обязуется предоставить уведомление о расторжении договора (указание причины является обязательным).

В зависимости от основания у Заказчика может возникнуть обязанность по возмещению понесенных Исполнителем расходов.

При отказе от договора до момента изготовления изделия Заказчик обязан возместить Исполнителю издержки, связанные с подготовкой к изготовлению изделия (заказ материалов, оплата услуг, ретуши, изготовление фотографий и пр.), а также возместить штраф в размере 20 % от стоимости Договора за отрисовку 3д проекта.

При согласии Исполнителя Заказчик может отказаться от Изделия надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, из уплаченной Заказчиком за изделие суммы удерживаются суммы за выполненные работы по изготовлению, а также расходы Исполнителя, связанные с приведением данного изделия в надлежащий (стандартный) вид для последующей его реализации.

##### **2. Отказ от исполнения договора по инициативе Исполнителя.**

В случаях, когда нарушение Заказчиком своих обязанностей по настоящему Договору препятствует исполнению Договора, а также при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение указанных обязанностей не будет произведено в установленный срок, Исполнитель в одностороннем порядке может по своему выбору:

- не приступать к исполнению Договора, а начатую работу приостановить;
- отказаться от исполнения Договора и потребовать возмещения убытков.

##### **3. Заключение соглашения о расторжении договора.**

#### **V. Материалы**

1. Гранитные изделия изготавливаются из материалов Исполнителя. Изготовление памятника производится из природных материалов. Образец материала дает лишь общее представление о типе камня. Все нюансы, оттенки, рисунки прожилок и их количество не могут быть воспроизведены и

повторены в силу самой природы натурального камня. В зависимости от месторождения и вида гранита возможны вариации в цвете и фактуре, в частности, наличие в материале светлых включений природного происхождения. Вариации оттенка в пределах выбранного типа не могут служить основанием для отказа от изделия или причиной специальной цены. Вышеперечисленные особенности не являются дефектом.

2. В изготовленном изделии возможны допуски в размерах до 1 см от согласованных размеров не являются браком, и претензии по ним не принимаются. Допускаются кварцевые вкрапления либо любые другие природные вкрапления и рисунки на полированных частях комплекта памятника. Данные кварцевые вкрапления или рисунки являются следствием природных особенностей природного камня и не являются браком, их количество не регламентируется и не оговаривается, претензии по ним не принимаются.

## **VI. Гравировка**

1. Исполнитель приложит все усилия для достижения максимального сходства портрета или любого другого изображения на природном камне с предоставленным исходным изображением. Заказчик информирован и согласен с тем, что портрет или любое другое изображение на природном камне будут максимально похожи на предоставленное Заказчиком исходное изображение и на согласованную ретушь портрета или любого другого изображения, но ни при каких условиях не будет являться их 100% копией. Данная разница связана с особенностями структуры природного камня, а так же технологией нанесения изображений или текстов на природный камень.

2. Нанесенные на памятник изображения и прочие художественные элементы могут быть выполнены вручную и в таком случае являются результатом творчества выполняющего лица, а, следовательно, являются уникальными и неповторимыми. В силу различий их между способами получения конечного изображения путем фотографирования и гравировки изображение на гранитной поверхности будет отличаться от изображения на фотографии цветопередачей, оттенками, нюансами в передаче отдельных деталей. Исходя из этого не принимаются претензии по мотивам сходства фотографического изображения с результатом гравировки, кроме случаев, когда совершенно очевидно установлено, что на памятнике изображено лицо, иное по сравнению с изображенным на представленном образце (фотографии, портрете).

3. Намогильное сооружение изготавливается в соответствии с согласованным 3д-проектом. Конечный вид намогильного сооружения ни при каких условиях не будет являться 100%-й копией 3д-проекта.

4. Ответственность за правильность предоставленной информации о текстовых нанесениях на памятник (ФИО, даты жизни и смерти, эпитафия и т.п.), несет Заказчик. Ошибки в текстах и датах, утвержденные Заказчиком, исправляются за его счет. При предоставлении размеров изделия Заказчик полностью несет ответственность за предоставленные им размеры.

## **VII. Содержание и эксплуатация**

1. В процессе эксплуатации памятников необходимо использовать специальные защитные средства и средства для ухода за натуральным камнем. При эксплуатации следует оберегать памятник от контакта с открытым огнем, не ронять на него тяжелые предметы, не чистить механическими средствами. В течение первой недели со дня установки исключаются любые механические воздействия на элементы установленного памятника (стела, плитка и т.д.).

2. Заказчик обязуется соблюдать следующие условия по уходу за гранитными изделиями:

- для чистки полированной поверхности нельзя использовать кремы, пасты, сухие, порошкообразные вещества, содержащие абразивные материалы, которые могут поцарапать полированную поверхность.
- не следует протирать поверхность камня металлическими предметами.
- следует помнить о необходимости прокраски гравированных частей камня. Период зависит от конкретных условий эксплуатации изделия. Данные работы не входят в гарантийное обслуживание.
- на зимний период необходимо закрывать изделия или части изделия, которые могут быть заполнены водой (например, вазы, вазоны и т.д.), т.к. при замерзании вода может их разрушить.

## **VIII. Гарантия**

1. Основной гарантийный срок на памятник из природного камня составляет 30 (тридцать) лет. Однако в зависимости от конкретных обстоятельств гарантийный срок может быть изменен как в сторону увеличения или уменьшения.

Сведения о гарантийном сроке, отличающемся от основного, указываются в договоре.

2. Основной гарантийный срок на бетонные работы составляет 3 (три) года. Однако в зависимости от конкретных обстоятельств гарантийный срок может быть изменен как в сторону увеличения или уменьшения. Сведения о гарантийном сроке, отличающегося от основного, указываются в договоре.

3. Гарантия не распространяется:

- при наличии механических, химических повреждений поверхности компонентов изделия или комплектности, в том числе на сколы, связанные с транспортировкой изделия до места назначения силами Заказчика;
- при несоблюдении правил эксплуатации изделия или порче изделия в связи со стихийными бедствиями;
- при механическом повреждении вследствие монтажа, ремонта, переустановки или переделки, произведенными Заказчиком или третьими лицами;
- повреждения возникшие в результате противоправных действий третьих лиц (вандализм);

- на повторную покраску гравированных частей изделия;
- при использовании гранитного изделия не по назначению;
- на ущерб, причиненный в результате жизнедеятельности животных;
- после окончания срока гарантийного обслуживания.

Исполнитель не несет ответственности в случае воздействия третьих лиц.

4. Гарантия на вазы, треснувшие в результате замерзания в них воды, не распространяется.

## **IX. Приемка**

1. Исполнитель обязан изготовить и установить надгробное сооружение в установленные сроки.
2. После изготовления надгробного сооружения Исполнитель уведомляет Заказчика о готовности в соответствии с установленным порядком.
3. Обязательства Исполнителя по изготовлению считаются выполненными в срок, если уведомление о готовности направлено Заказчику в установленные сроки.
4. При приемке Заказчик самостоятельно проверяет его комплектацию и качество, после чего Стороны подписывают Акт приема-передачи. Подписание Сторонами Акта приема-передачи означает отсутствие каких-либо претензий к внешнему виду, а также комплектности.
5. В случае отказа от подписания Акта приема-передачи Заказчик в срок не позднее 3 рабочих дней обязан предоставить Исполнителю письменный мотивированный отказ от его подписания с указанием перечня выявленных в процессе приемки дефектов (недостатков, недоделок и т.п.). В противном случае обязательства по изготовлению считаются выполненными в полном объеме.
6. В случае, если отказ Заказчика не является мотивированным (например, в нем указаны причины, не относящиеся к предмету Договора, указаны причины, связанные с естественными особенностями природного материала и пр.), Исполнитель имеет право составить односторонний Акт приема-передачи, после чего обязательства Исполнителя по изготовлению считаются выполненными в полном объеме.

## **X. Уведомления**

1. После подписания Договора основными документами, определяющими условия выполнения услуги Исполнителем и регулирующими отношения сторон, являются Договор, наряд-заказ на изготовление надгробного сооружения, спецификация на работы.
2. Стороны договорились о том, что надлежащим уведомлением является направление документов контрагенту по адресам электронной почты или путем направления извещений через доступные мессенджеры (WhatsApp, Telegram и пр.), через социальные сети (Вконтакте и пр.), почтой России, если такой способ обмена сообщениями сложился между Сторонами.
3. Документы, направляемые для исполнения договора, могут считаться подписанными как путём составления единого документа, подписанного

Сторонами, так и путём обмена документами с помощью почтовой связи или факса или электронной почты (e-mail), мессенджеров, при этом, передаваемые документы должны быть подписаны сторонами или их уполномоченными представителями и скреплены печатью (при наличии).

4. Факсимильные копии документов, передаваемые по электронной почте графические файлы, содержащие отсканированные страницы документов, имеют юридическую силу оригинала и считаются действительными.

## **XI. Сроки**

1. Если иное не предусмотрено договором, то в зависимости от сложности работы и иных обстоятельств срок изготовления надмогильного сооружения составляет от 10 до 185 рабочих дней.

Окончательный срок определяется Исполнителем, но не может превышать максимальный срок (185 рабочих дней).

Срок исполнения договора в части изготовления надмогильного сооружения начинается течь при одновременном соблюдении всех следующих условий:

- Внесение аванса в установленном размере.
- Согласование проекта надмогильного сооружения.
- Согласование ретуши.

2. Установка надмогильного сооружения производится в установочный период после фактического нахождения места установки надмогильного сооружения в течение 28 рабочих дней с момента начала работ.

Срок установки надмогильного сооружения начинается течь при одновременном соблюдении всех следующих условий:

- подписание Заказчиком акта приёмки работ по изготовлению памятника с Исполнителем;
- предоставление Заказчиком необходимых для получения разрешения документов;
- выдача администрацией кладбища разрешения.
- Предоставление Заказчиком сведений о месте захоронения (в случае невозможности установить адрес места захоронения на основании имеющихся документов)

3. Сроки исполнения Договора могут быть продлены или иным образом изменены Сторонами по обоюдному согласию путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

## **XII. Хранение**

1. Если иное не предусмотрено договором, то хранение готового изделия осуществляется бесплатно до окончания установочного сезона.

2. Исполнитель вправе не выдавать Заказчику готовое изделие до внесения полной оплаты.

## **XIII. Установка надмогильного сооружения**

1. Технические условия по установке намогильного сооружения предоставляются по запросу Заказчика.

2. Пакет документов для установки намогильного сооружения:

- Нотариальная доверенность на получение разрешения.
- Свидетельства о смерти в отношении всех захороненных лиц.
- Подтверждение оплаты работ по изготовлению намогильного сооружения.
- Разрешение администрации кладбища (при наличии).

3. Монтаж намогильного сооружения осуществляется в соответствии с проектом.

Если требования по монтажу отсутствуют, то Исполнитель исходит из того, что монтаж осуществляется максимально похоже на соседние могилы (внутри ограды, а при отсутствии – в одном ряду).

Если намогильные сооружения рядом не установлены, то требования к намогильным сооружениям следующие: высота поребрика 15см, ширина отмостки 25см, высота отмостки 5-10см, высота фундамента памятника 15см. Стяжка изготавливается без применения армирования.

4. Если иное не предусмотрено договором, то Заказчик просит выполнить Исполнителя следующие действия:

В цветнике сделать отверстие для захоронения урн. Цветник засыпать песком.

С временного намогильного сооружения снять табличку (фотографию) и положить в цветник.

Цветы, венки, временное намогильное сооружение (без таблички, фотографии) утилизировать.

При засыпке крошкой применяется гранитная крошка черно-белого цвета «шахматка») фракции 5-10 мм.