



## **CODICE DI COMPORTAMENTO**

1. Rispettare pienamente le idee, i desideri e il credo religioso espresso dal defunto e dai suoi familiari con comprensione e dignità.
2. Fornire informazioni chiare e complete sui servizi offerti e sui relativi prezzi, attraverso la CARTA DEI SERVIZI, un LISTINO aggiornato e un PREVENTIVO scritto in relazione alle richieste, comunicare tempestivamente al cliente di eventuali variazioni.
3. Rilasciare con tempestività regolare fattura per i servizi erogati.
4. Fornire un'assistenza puntuale e precisa al cliente per il disbrigo delle pratiche amministrative occorrenti, nel pieno rispetto delle norme vigenti.
5. Agire eticamente e responsabilmente nel rispetto delle leggi vigenti, con particolare attenzione alle normative comunali, regionali, nazionali ed internazionali in materia di servizi funerari nonché di contribuzione, di regolarità nei rapporti di lavoro, di sicurezza sul lavoro e di rispetto de/l'ambiente, astenendosi da comportamenti tali da danneggiare il credito della professione.
6. Garantire che il proprio personale sia costantemente formato e istruito sulle migliori procedure da adottare per il trattamento del defunto, nel pieno rispetto dello stesso e del dolore della famiglia.
7. Operare con onestà, correttezza, lealtà e riservatezza verso tutti gli interlocutori, compresi i clienti, i fornitori, i prestatori d'opera e le istituzioni.
8. Usare decoro, chiarezza e sensibilità nel presentare e pubblicizzare i servizi e i prodotti astenendosi dal fornire ingannevoli o incomplete informazioni nonché dal mettere in atto comportamenti lesivi della concorrenza e dei dolenti.
9. Garantire che in nessun caso siano corrisposte mance o ricompense a terzi per l'acquisizione di funerali o di informazioni riservate sullo stato di salute del morente.
10. Agire nel rispetto del principio della leale concorrenza adottando comportamenti corretti e trasparenti nei confronti di operatori del settore.