



ETICKÝ KODEX „KODEX CTI“

Provozovatele pohřební služby VIA ULTIMA

Etický kodex je souborem závazných zásad slušného a korektního jednání provozovatele pohřební služby a z nich vyplývající přístup k profesním povinnostem v oboru pohřebnictví. Provozovatel se zavazuje dodržovat ustanovení vyplývající z Evropské normy pohřebnictví EN 15017:2005:E a České normy pohřebnictví ČSN EN 15017. Vyhrazuje si právo být posuzován a hodnocen na základě dodržování platných zákonů, norem, předpisů a zejména referencí svých zákazníků.

I.

Základní zásady chování, které se provozovatel pohřební služby zavazuje dodržovat.

1.) Při jednání s pozůstalými:

- Mít k rodinám zesnulých, pozůstalým profesionální vztah
- Plně respektovat psychický stav pozůstalých, kteří se nacházejí v mimořádné situaci.
- Při jednání s pozůstalými postupovat citlivě a s pochopením k jejich rozpoložení.
- Respektovat sníženou schopnost pozůstalých vnímat detaily v nabízených službách.
- Mít upřímnou úctu vůči náboženskému přesvědčení a zvykům rodin zesnulých.
- Respektovat právo osoby (osob), které zařizují pohřeb, zvolit svobodně pohřební ústav a rovněž právo rozhodnout se mezi pohřbením do země nebo kremací.
- Umožnit rodinám právo na informace o celkových očekávaných nákladech za pohřeb.
- Zajistit naprostou diskrétnost za všech okolností, pouze s výjimkou zákonných požadavků.
- V žádném případě nezneužít této situace a stavu pozůstalých ke svému neoprávněnému či nepřiměřenému finančnímu ani jinému prospěchu.

2.) Ve vztahu k ostatním podnikatelským subjektům:

- Dbát na korektnost a dodržování dobrých mravů.
- Držet profesionální přístup ve vztazích ke kolegům, ať již v rámci státu či zahraničním.

II.

Jednání provozovatele pohřební služby vůči zákazníkům, veřejnosti a institucím zahrnuje tyto oblasti činnosti

- 1.) forma nabídky služeb, propagace a reklama
- 2.) forma součinnosti provozovatele pohřební služby s institucemi, zastupujícími stát nebo jednotlivé obce nebo zdravotnickými zařízeními při poskytování pohřebních a souvisejících služeb
- 3.) jednání se zákazníky a sjednávání služeb a jejich cen
- 4.) vzájemné chování mezi podnikatelskými subjekty v oboru pohřebnictví

1.) Forma nabídky služeb a reklama

Způsob užití reklamy a její přípustná forma je vymezena zákony takto:

Reklama poskytování pohřebních služeb, provádění balzamace, provozování krematoria a provozování veřejného pohřebiště (dále jen „činnosti v pohřebnictví“) je regulována a může obsahovat jen následující informace:

- a) název obchodní firmy, obchodní značka nebo jméno a příjmení provozovatele činností v pohřebnictví,
- b) vymezení předmětu činnosti v pohřebnictví, případně dalších souvisejících a doplňkových služeb,
- c) adresu pracoviště určeného pro styk se zákazníky
- d) telefonní číslo, emailovou a internetovou adresu
- e) provozní, resp. otevírací dobu pro veřejnost
- f) firemní logo či jiný grafický motiv

Nabídka pohřebních služeb nesmí být:

- a) užitá v prostorách zdravotnického zařízení nebo ústavu sociální péče,
- b) doručována prostřednictvím dopisů, letáků, elektronickou poštou nebo jinou adresnou formou.

V souvislosti s oznamováním úmrtí je zákonem zakázáno uplatňovat jakékoliv formy reklamy.

Zákon nedovoluje sjednávat pohřební služby v prostorách zdravotnického zařízení nebo ústavu sociální péče, tím se nerozumí výčet kontaktů na pohřební služby v místě dostupné.

Volba výběru, podnikatelského subjektu poskytujícího pohřební služby, zákazníkem musí být závislá výhradně na jeho svobodné vůli. Manipulace s pozůstalými a snaha vnutit jim konkrétní pohřební službu je považována za neetickou a nepřijatelnou.

Provozovatel pohřební služby je povinen se řídit příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku § 44 - §52 Zákona 513/91 Sb., pojednávající o nekalé soutěži (klamavá reklama, klamavé označování služeb, podplácení a zlehčování).

2.) Formy součinnosti provozovatele pohřební služby s institucemi zastupujícími stát nebo obce, zdravotnická zařízení nebo ústavy sociální péče při poskytování pohřebních služeb.

Činností v pohřebnictví je zákonem o pohřebnictví i jinými právními normami vymezen způsob součinnosti podnikatele se shora uvedenými institucemi.

Je nepřijatelné, aby provozovatel pohřební služby požadoval po osobách, jednajících jménem státu, obce nebo zdravotnického zařízení, aby zvýhodňovaly na trhu předmětných služeb jen určitého podnikatele.

3.) Jednání se zákazníky a sjednávání služeb a jejich cen

Jednání s pozůstalými musí být vedeno s velkým citem a empatií vůči jejich stavu. Musí být dbáno na zachování nejpřísnější důvěrnosti. Osoba jednající se zákazníkem/pozůstalými je povinna zdržet se chování nešetrného k jejich citům, hovořit srozumitelně a projevit dostatečnou trpělivost. Provozovatel pohřební služby je povinen umožnit při smutečních obřadech účast zástupců registrovaných církví, náboženských společností a jiných osob v souladu s projevenou vůlí zemřelého nebo vypravitele pohřbu.

Zákazník musí být zcela jednoznačně a úplně informován o úkonech, které budou provozovatelem poskytnuty za účelem zajištění pohřbení a smutečního obřadu. Spolu s tím musí být informován o cenách za poskytnuté úkony a služby, tak, že mu bude poskytnut úplný ceník poskytovaných služeb. Specifikace pohřebních služeb a s tím souvisejících úkonů musí být stanovena jasně a jednoznačně.

4.) Vzájemné chování mezi podnikatelskými subjekty v oboru pohřebnictví

Vzhledem k citlivosti občanské veřejnosti na vše, co souvisí s činnostmi v pohřebnictví, je bezpodmínečně nutné zachovávat principy etiky, zejména v oblasti

hodnocení činností jiných podnikatelských subjektů, při rozhovoru se třetími osobami. Jakákoliv nepravda nebo zkreslená informace se dotýká nejen hodnoceného subjektu, ale má zcela jednoznačně negativní dopad na celou oblast pohřebnictví.

- Pokud má provozovatel pohřební služby podezření, že jiný subjekt porušuje zákon nebo hodnoty definované tímto a jinými kodexy, zavazuje se oznámit tuto skutečnost příslušným orgánům kontroly státní správy nebo příslušné obce.
- Provozovatel pohřební služby se zavazuje ve vzájemných vztazích s ostatními podnikatelskými subjekty dodržovat ustanovení obchodního zákoníku.
- V případě řešení sporů se zachová tak, aby se tyto v žádném případě nedotkly práv a citění zákazníků ani jednoho z účastníků případného sporu.
- Morální a etické hledisko musí být vždy upřednostněno nad zájmy provozovatele pohřební služby.
- Jakákoliv forma vtahování zákazníků/pozůstalých do případných sporů mezi podnikatelskými subjekty je nepřijatelná.

III.

Tento Etický kodex je závazným vyjádřením postoje provozovatele pohřební služby a jeho sepsáním a podpisem tak dává najevo hodnoty, se kterými je ztotožněn a které uznává. Zároveň se zavazuje za tyto hodnoty zasazovat a obhajovat je.

- Přísně dodržovat všechny příslušné profesní národní i mezinárodní zákony, pravidla a směrnice.
- Mít neustálé úsilí přivést profesní znalosti v oblasti pohřebních služeb na vyšší úroveň.
- Aplikovat čestnost, spolehlivost a profesionální přístup všech zaměstnanců provozovatele pohřební služby ke svým povinnostem.

IV.

ETICKÝ KODEX byl sepsán a valnou hromadou společnosti **MENCL CONSO s.r.o.**, provozovatelem **Pohřební služby VIA ULTIMA**, schválen dne **3. 1. 2015**.

V Brně dne 3. 1. 2015
