

CE-01.1.	PREMESSA
CE-01.2.	SERVIZI FUNEBRI
CE-01.3.	PUBBLICITÀ
CE-01.4.	INFORMAZIONI
CE-01.5.	ORDINATIVI DI SERVIZIO E DOCUMENTAZIONE CONTABILE
CE-01.6.	CONDOTTA PROFESSIONALE

CE-01.1. PREMESSA

Il presente codice etico comportamentale della società SO.GE.S. è sviluppato con l'obiettivo di promuovere all'esterno ed all'interno della società il comportamento idoneo da adottare per l'erogazione di servizi funebri. Esso tiene conto delle indicazioni regionali, nazionali ed internazionali attraverso il rispetto della norma UNI EN 15017 e del codice etico del Marchio Qualità IFI (Imprese Funebri Italiane) al quale la società aderisce.

In particolare SO.GE.S opera con onestà, correttezza, lealtà e riservatezza verso tutti i suoi interlocutori (clienti, fornitori, istituzioni), agendo nel rispetto del principio della leale concorrenza e adottando comportamenti corretti e trasparenti.

Il presente documento completa quanto già espresso nella Mission e Politica Aziendale della società.

CE-01.2. SERVIZI FUNEBRI

L'impresa di Servizi Funebri è un'impresa che fornisce un servizio in occasione di decesso di persone. I servizi erogati dalla società di Onoranze Funebri SO.GE.S sono sempre decorosi e rispettosi delle idee delle famiglie, cercando di rispettare sempre e completamente le loro idee, la loro libertà, i loro desideri.

Il servizio funebre rispetterà sempre – nella lettera e nello spirito – tutte le leggi e regolamenti in vigore.

Il servizio erogato comprende: disbrigo delle pratiche amministrative su mandato, vendita articoli mortuari (casse, croci, addobbi, etc..) in occasione del funerale, trasporto di cadavere, ed ove richiesto utilizzo della casa del commiato, servizi di cremazione.

La società eroga anche servizi di previdenza funeraria.

Le diverse tipologie di servizi sono spiegati in modo chiaro ed un preventivo è sempre rilasciato al richiedente. I prezzi applicati sono sempre adeguati alle prestazioni rese ed alle forniture effettuate;

CE-01.3. SEDE DELL'IMPRESA

La negoziazione dei servizi avviene esclusivamente nelle sedi dell'impresa.

CE-01.4. PUBBLICITA'

La pubblicità fatta dalla società è sempre decorosa, chiara e semplice. Le sue azioni verso il pubblico o con i media sono condotte con tatto e misura.

CE-01.5. INFORMAZIONI

La società SO.GE.S fornisce informazioni chiare e complete sui propri servizi, illustrando al richiedente le diverse tipologie di funerali erogabili, sottoponendo i prezzi senza influenzarne le scelte. Le modificazioni sono sempre possibili per venire incontro alle necessità del cliente. Il servizio erogato comprende anche l'assistenza al cliente per il disbrigo delle pratiche amministrative relative al decesso.

CE-01.6. ORDINATIVI DI SERVIZIO E DOCUMENTAZIONE CONTABILE

Il preventivo fornito elenca le prestazioni proposte, i servizi proposti, le forniture richieste, le modalità di trasporto della salma e del feretro, il tutto corredato delle tariffe relative. Il preventivo se accettato dal cliente viene sottoscritto dallo stesso e quindi accettato da SO.GE.S al momento del conferimento dell'incarico.

Al termine del servizio nel rispetto delle disposizioni di legge verrà fornita la fattura del servizio erogato.

CE-01.7. CONDOTTA PROFESSIONALE

La scelta della società SO.GE.S è una libera ed assoluta prerogativa della famiglia interessata, il cliente che sceglie la società sarà seguito esclusivamente dai Responsabili Tecnici e dal personale dipendente debitamente qualificato della società. Nessuno estraneo all'impresa è ammesso a condurre il servizio o parte di esso.

E' vietato corrispondere mance o ricompense a terzi affinché acquisiscano funerali all'impresa o informazioni riservate sullo stato di salute di persone terminali o ammalate.

Le regole definite all'interno del presente documento sono portate all'attenzione dei dipendenti dell'impresa SO.GE.S. che le sottoscrivono.

Tutto il personale dell'impresa è sottoposto a formazione continua conforme a quanto previsto dalla legislazione in materia.

All'occasione dell'espletamento del servizio funebre il personale presenta un aspetto decoroso e sobrio ed è munito di dotazioni atte alla salvaguardia igienico sanitaria personale e dell'ambiente in cui opera.

Il personale non deve chiedere mance.