

# KAUPPATAPAOHJEET HAUTAKIVIYRITYKSILLE

KIVI ry edellyttää jäsenyritystensä ja niiden palveluksessa tai niihin asiामीessuhteessa olevien henkilöiden noudattavan näitä KIVI RY:N hallituksen 13.12.2000 hyväksymiä hyvän kauppatavan mukaisia ohjeita sekä kaikkia KIVI RY:N ja viranomaistahojen hyvää kauppatapaa koskevia sopimuksia sekä yleisen lainsäädännön määräyksiä.

## ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelussa on noudatettava tilanteen vaatimaa hienotunteisuutta, kunnioitettava vainajan ja omaisten vakaumusta uskontokunnasta riippumatta, noudatettava vaitiolovelvollisuutta ja annettava asiakkaalle riittävästi aikaa päätöksentekoon.

Asiakkaalle on selvitettävä KIVI ry:n hyväksymät hautakivien yleiset toimitusehdot sekä yrityksen tilaussopimukseen liittyvät muut ehdot. Sopimuksen lisäehdot eivät saa olla ristiriidassa yleisten toimitusehtojen ja kuluttajalainsäädännön kanssa.

Reklamaatiotapauksissa on noudatettava edellä mainittuja hienotunteisuuden ja asiakkaan kunnioittamisen periaatteita.

Asiakaspalvelussa toimivien henkilöiden on pukeutumisellaan, kielenkäytöllään ja muutoinkin olemuksellaan kunnioitettava asiakasta. Hautakivien esittelytilojen on oltava siistit ja asialliset.

Työskenneltäessä hautausmaalla on noudatettava seurakuntien ohjeita sekä käyttäydyttävä oman ammattikunnan kunnioitusta lisäävästi.

## MARKKINOINTI

Markkinoinnissa on noudatettava KIVI ry:n ja Kuluttaja-asiamiehen välillä sovittua markkinointimenettelyä sekä kuluttajalainsäädännön määräyksiä.

Hautakivien painetuissa tai sähköisissä esitteissä ei saa ilman lupaa käyttää muiden alan yritysten hautakivimalleja. Jos hautakivimallissa näkyy vainajan henkilötietoja, on lupa tietojen näyttämiseen pyydettävä vainajan omaisilta.

Asiakkaan allekirjoitettua tilaussopimuksen toinen alan yritys ei saa lähestyä asiakasta kaupan purkutarkoituksella. Asiakkaan tekemää päätöstä on kunnioitettava.

Markkinoinnissa on noudatettava yritysten keskinäisen kunnioittamisen periaatetta. Markkinoinnissa ei saa käyttää negatiivisia ilmaisuja muista alan yrityksistä.

## OHJEIDEN NOUDATTAMINEN

KIVI ry edellyttää kaikilta jäseniltään näiden ohjeiden noudattamista. Mikäli ohjeita ei todistettavasti noudateta eikä yritys varoituksesta huolimatta ole ojentunut voi yhdistys sääntöjensä 14§:n perusteella erottaa yrityksen liitosta.

