

KAUPPATAPAOHJEET HAUTAKIVIYRITYKSILLE

Kiviteollisuusliitto ry edellyttää jäsenyritystensä ja niiden palveluksessa tai niihin asiamiessuhteessa olevien henkilöiden noudattavan näitä Kiviteollisuusliiton hallituksen 13.12.2000 hyväksymiä hyvän kauppatavan mukaisia ohjeita sekä kaikkia Kiviteollisuusliiton ja viranomaistahojen hyvää kauppatappaa koskevia sopimuksia sekä yleisen lainsäädännön määräyksiä.

ASIAKASPALVELU

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

Asiakkaalle on selvitettävä Kiviteollisuusliiton 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 puheutumisellaan, kielenkäytöllään ja muutoinkin olemuksellaan kunnioitettava asiakasta. Hautakivien esittelytilojen on oltava siistit ja asialliset.

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

MARKKINOINTI

Markkinoinnissa on noudatettava Kiviteollisuusliitto 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 pyydetävä 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

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

