

# KODEX CTI



## I.

### **Závazné zásady korektního jednání podnikatelských subjektů, které jsou členy Sdružení pohřebnictví v ČR.**

Sdružení pohřebnictví v ČR (dále jen SP) zahájilo svou činnost v roce 1990. Bylo založeno jako dobrovolné sdružení fyzických a právnických osob působících v oboru pohřebnictví a příbuzných oborech s působností na území České republiky. Jako hlavní cíl si SP stanovilo poskytovat služby k ochraně a prosazování oprávněných zájmů a kvalitativní rozvoj celého oboru, dostat pohřebnictví v naší společnosti na patřičnou etickou a odbornou úroveň.

Od založení SP uplynulo již více než 11 let. Lidstvo vstoupilo do dalšího tisíciletí své existence. Když však porovnáme situaci v podnikání za posledních deset let století minulého a na počátku století nového, musíme, bohužel, konstatovat, že se stále vyskytuje řada negativních jevů. Svědčí o tom stále se opakující podněty a stížnosti na nevhodné a nedůstojné jednání některých podnikatelů v oblasti pohřebnictví vůči zákazníkům. Dochází zde k porušování základních práv spotřebitelů ze strany podnikatelských subjektů. Není dodržována jedna z klíčových zásad podnikání - uspokojení přání zákazníka. Především spokojený zákazník by měl být cílem každé

podnikatelské činnosti, zejména v tak citlivé oblasti, jakou je pohřebnictví.

Služby v pohřebnictví, snad jako žádné jiné, vyžadují od všech podnikatelských subjektů, aby přistupovaly ke svým zákazníkům s vědomím, že nabízejí služby vyžadující nejen profesionální přístup, ale navíc lidský cit, úctu a pochopení pro těžké chvíle spojené s vypravením „poslední cesty“ jejich blízkého příbuzného.

Počínaje 1. lednem 2002 vstoupil v platnost nový zákon č. 256/2001 Sb. o pohřebnictví a o změně některých zákonů. Ustanovení tohoto zákona a výše uvedené skutečnosti vedly orgány SP k upřesnění kodexu cti, který byl po vzoru vyspělých zemí Evropy prvně vydán a schválen orgány Sdružení pohřebnictví v ČR v červnu 1992. SP chce tímto způsobem nejen jednoznačně vyjádřit svůj odmítavý postoj ke všem negativním jevům v oboru, ale veřejným vyhlášením tohoto kodexu napomoci široké veřejnosti lépe se orientovat mezi podnikatelskými subjekty a umět rozlišit ty, které si zaslouží jejich důvěru od těch ostatních. Chceme tím také přispět k vymezení hranice mezi etickým a neetickým jednáním v pohřebnictví a souvisejících oborech.

Podkladem pro aktualizaci zásad korektního jednání bylo nejen přijetí zákona č. 256/2001 Sb. o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ale i praktické poznatky z tuzemska i ze zahraničí za celou dobu existence SP.

## II.

### **Základní atributy chování každého podnikatele v pohřebnictví a souvisejících oborech, které je povinen dodržovat, jsou:**

#### **A. při jednání s pozůstalými**

- I. Plně respektovat psychický stav pozůstalých, kteří se nacházejí v mimořádné situaci.
- II. Při jednání s pozůstalými postupovat citlivě a s pochopením k jejich rozpoložení.
- III. Respektovat sníženou schopnost pozůstalých vnímat detaily v nabízených službách.
- IV. V žádném případě nezneužít této mimořádné situace pozůstalých ke svému neoprávněnému či nepřiměřenému finančnímu ani jinému prospěchu.

#### **B. ve vztahu k ostatním podnikatelům**

- I. Dbát na korektnost a dodržování dobrých mravů

### III.

Jednání podnikatelských subjektů vůči zákazníkům, veřejnosti a institucím se odehrává ve čtyřech okruzích činnosti:

1. forma nabídky služeb a reklama;
2. forma součinnosti provozovatelů služeb s institucemi, zastupujícími stát nebo obec nebo zdravotnickými zařízeními při poskytování služeb pohřebních;
3. jednání se zákazníky a sjednávání cen služeb;
4. vzájemné chování mezi podnikatelskými subjekty v pohřebnictví.

#### 1. Forma nabídky služeb a reklama.

Zákony o užívání reklamy zcela jasně vymezují způsob užití reklamy takto:

Reklama poskytování pohřebních služeb, provádění balzamacce a konzervace, provozování krematoria a provozování veřejného pohřebiště (dále jen "činnosti v pohřebnictví") může obsahovat pouze následující údaje:

- a) název obchodní firmy nebo jméno, příjmení nebo název provozovatele činností v pohřebnictví,
- b) vymezení předmětu činností v pohřebnictví, popřípadě dalších navazujících poskytovaných služeb,
- c) adresu pracoviště určeného pro styk se zákazníky,

- d) telefonní a faxové číslo, adresu elektronické pošty nebo internetovou adresu,
- e) provozní dobu pro veřejnost,
- f) firemní logo nebo jiný grafický motiv.

Nabídka služeb v pohřebnictví nesmí být:

- a) užita 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 jakékoli formy reklamy.***

***Zákon rovněž nedovoluje sjednávat pohřbení v prostorách zdravotnického zařízení nebo ústavu sociální péče, tím se nerozumí výčet kontaktů na pohřební ústavu v místě dostupném.***

***Volba výběru podnikatelského subjektu zákazníkem musí být závislá výhradně na vůli zákazníka.***

***Všichni účastníci na trhu služeb pohřebních, kremačních a hřbitovních jsou povinni řídit se příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku (§ 44 až § 52 Zákona 513/91Sb.), pojednávajícími o nekalé soutěži / klamavá reklama, klamavé označování služeb, podplácení a zlehčování/.***

**Za nerespektování tohoto kodexu je považováno zejména:**

- a) Umísťování letáků, vizitek, nabídek atd., jednotlivých subjektů podnikajících v oblasti pohřebnictví, propagujících pohřební, kremační a hřbitovní služby, ve zdravotnických a léčebných zařízeních, domovech sociální péče, v léčebnách dlouhodobě nemocných a podobných zařízeních, kde k úmrtí může častěji docházet.
- b) Předávání reklamních letáků, vizitek, nabídek atd. třetími osobami, zejména pracovníky zařízení uvedených v odstavci a), za účelem šíření reklamy mezi pozůstalými nebo dokonce za účelem zprostředkování služeb konkrétní pohřební služby.
- c) Návštěvy pracovníků pohřebních služeb v rodinách, jejichž blízcí příbuzní zemřeli, a nabízení provedení pohřbu, aniž k tomu byli vyzváni.
- d) Návštěvy a nabídky zaměstnanců pohřebních služeb v rodinách, jejichž blízcí příbuzní jsou ve vážném zdravotním stavu.
- e) Vyhledávání zákazníků pro zajištění pohřebních služeb jiným způsobem.
- f) Jestliže poskytovatel služeb zveřejňuje nebo poskytuje informace, které mohou poškodit druhého podnikatele ve smyslu ustanovení obchodního zákoníku.

## **2. Formy součinnosti provozovatelů služeb s institucemi, zastupujícími stát nebo obec, nebo zdravotnickými zařízeními při poskytování služeb pohřebních.**

Při poskytování služeb pohřebních, kremačních a hřbitovních je zákonem o pohřebnictví i jinými právními normami vymezen způsob (formy) součinnosti podnikatele se shora uvedenými institucemi. Je nepřijatelné, aby provozovatel pohřební služby požadoval po osobě, jednající jménem státu, obce nebo zdravotnického zařízení, aby zvýhodňovala na trhu předmětných služeb jen určitého podnikatele.

### **Za nerespektování tohoto kodexu je považováno zejména:**

- a) Uzavírání smluv a dohod mezi podnikatelem poskytujícím služby pohřební, kremační a hřbitovní a institucemi státu, obcí, zdravotnickými a obdobnými zařízeními, vedoucí k znevýhodňování ostatních podnikatelů se stejným předmětem činnosti.
- b) Znemožňovat nebo jakýmkoliv způsobem omezovat realizaci služeb řádně objednaných objednavatelem pohřbu.
- c) Porušování etiky a mlčenlivosti, zejména poskytováním informací o úmrtí třetím osobám.
- d) Využívat třetích osob k předávání letáků, vizitek, nabídek atd. pozůstalým, zejména v zařízeních uvedených v bodě a).

### **3. Jednání se zákazníky a oceňování služeb.**

Jednání s pozůstalými musí být vedeno s velkým citem a taktem, musí být zachována nejpřísnější důvěrnost. Osoba jednající se zákazníkem je povinna zdržet se ve styku s pozůstalými chování nešetřného k jejich citům a umožnit při smutečních obřadech účast registrovaných církví, náboženských společností a jiných osob v souladu s projevenou vůlí osoby sjednávající pohřbení.

Zákazník musí být zcela jednoznačně a úplně informován o úkonech, které mu budou poskytnuty. Spolu s tím je třeba předložit zákazníkovi, nejpozději při sjednávání zakázky, ceník poskytovaných služeb a všech nabízených úkonů. Specifikace pohřebních úkonů a cen musí být stanoveny jasně a jednoznačně.

#### **Za nerespektování tohoto kodexu je považováno zejména:**

- a) Jestliže sjednávající zaměstnanec bezprostředně po sjednání pohřbu nevydá objednavateli potvrzenou objednávku /smlouvu/ sjednaných služeb včetně výše sjednané ceny nebo způsobu jejího určení, jakož i povinné písemné potvrzení o uzavření smlouvy dle zákona
- b) Jestliže sjednávající zaměstnanec nabízí objednavateli takové služby a jejich ocenění, které nedávají možnost svobodné volby způsobu provedení služby pohřební, kremační a hřbitovní dle vůle objednavatele;
- c) Účtování částek a ceny za služby, které nebyly předem sjednány, nebo dodatečně objednavatelem prokazatelně požadovány. Vyjma prokazatelně vynucených objektivními a nepředvídatelnými okolnostmi /např. ostatky v hrobě, nutnost osekání značně pře-



čnívajících základů do profilu hrobu, nutnost odvezení zemřelého z místa úmrtí-veřejného prostranství apod./

#### **4. Vzájemné chování mezi podnikatelskými subjekty v pohřebnictví a souvisejících oborech**

Vzhledem k citlivosti občanské veřejnosti na vše, co souvisí s pohřebnictvím, je bezpodmínečně nutné zachovávat principy etiky zejména v oblasti hodnocení činnosti jiných podnikatelských subjektů při rozhovoru s třetími osobami. Jakákoliv nepravda nebo zkreslená informace se dotýká nejen hodnoceného subjektu, ale má zcela jednoznačně negativní dopad na celou oblast pohřebnictví.

Pokud některý podnikatelský subjekt má podezření, že jiný subjekt porušuje zákon nebo tento kodex, oznámí tuto skutečnost kterémukoliv orgánu sdružení /sekretariát, představenstvo, DR, regionálnímu zmocněnci/. Má-li zato, že se jedná o porušení zákona, měl by tuto skutečnost rovněž oznámit příslušným státním orgánům.

Podnikatelské subjekty jsou povinny ve vzájemných vztazích dodržovat ustanovení obchodního zákoníku /termíny splatnosti faktur, plnění úkonů dle smluv atp./

### **IV.**

Jestliže podnikatelský subjekt porušuje nebo nedodržuje zásady v tomto kodexu cti stanovené, nebo zákon, zakládá tím důvod pro své vyloučení z SP v ČR.

## V.

Každá právnická nebo fyzická osoba, která je stávajícím členem SP nebo která o členství v SP požádá, se tím dobrovolně zavazuje dodržovat tento kodex a v rámci svých služeb jej zpřístupnit veřejnosti.

## VI.

*Kodex cti byl schválen  
valnou hromadou Sdružení pohřebnictví v ČR  
dne 14.3.2002*