



# **CARTA DEI SERVIZI**

anno 2025

## *Sommario*

<b>INTRODUZIONE</b> .....	3
<b>L'AZIENDA</b> .....	4
<b>VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	4
Comportamento degli operatori .....	5
Continuità.....	5
Diritto all'informazione .....	5
Diritto di scelta e trasparenza .....	5
Efficienza ed efficacia .....	5
Formazione .....	6
Imparzialità .....	6
Negoziazione .....	6
Partecipazione dei cittadini .....	6
Privacy .....	6
Rispetto della dignità.....	7
Uguaglianza.....	7
<b>SERVIZI PRINCIPALI ED ACCESSORI</b> .....	7
Organizzazione delle Cerimonie Funebri .....	7
Servizi di Trasporto .....	7
Gestione delle Pratiche Burocratiche .....	8
Addobbi Floreali e Composizione Funebre .....	8
Servizi di Cremazione .....	8
Personalizzazione di Lapidi e Monumenti .....	8
Consulenza e Assistenza.....	8
Servizi Digitali (se disponibili) .....	8
<b>PREVENTIVO</b> .....	8
<b>STANDARD QUALITATIVI</b> .....	9
<b>COMPOSIZIONI FLOREALI</b> .....	9
<b>MANIFESTI</b> .....	9
<b>NECROLOGI</b> .....	9
<b>MEMORIE E RICORDI FOTOGRAFICI</b> .....	9
<b>SERVIZIO DI ONORANZE FUNEBRI</b> .....	9
<b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b> .....	10
<b>RECLAMI E OSSERVAZIONI</b> .....	10
<b>TERMINI DI PAGAMENTO</b> .....	10



## **INTRODUZIONE**

Onoranze Funebri Marchetti supporta le famiglie in un momento così delicato come la perdita di un proprio caro, impegnandosi a offrire un servizio discreto, rispettoso e di alta qualità.

La nostra missione è accompagnare le persone in ogni fase dell'organizzazione del servizio funebre, garantendo professionalità, empatia e sostegno pratico.

Nell'ottica della trasparenza e del costante miglioramento, Onoranze Funebri Marchetti ha predisposto la Carta dei Servizi, per portare a conoscenza dei clienti ogni dettaglio sulle proprie prestazioni, nonché l'impegno, la professionalità e la sensibilità profusi nell'adempimento della missione aziendale.

La Carta dei Servizi è visionabile sul nostro sito Internet: [www.onoranzefunebrimarchetti.it](http://www.onoranzefunebrimarchetti.it)

Responsabile dell'applicazione della presente Carta dei Servizi è il sig. Renzo Duri.

## **L'AZIENDA**

L'Impresa Funebre "Marchetti" viene fondata nel 1961 da persone operanti nel settore delle Onoranze Funebri da molti anni. L'idea è di mettere in risalto la competenza e l'esperienza acquisite negli anni e creare un'impresa in grado di fornire servizi di qualità elevata e di sostenere le famiglie in un momento particolarmente doloroso.

La Società si impegna a garantire assistenza e prestazioni ai massimi livelli di professionalità, in considerazione dei ridotti tempi a disposizione e dei molteplici uffici pubblici da contattare, che rendono insopportabile il già triste stato d'animo di chi è costretto a fissare ed organizzare le esequie di un proprio caro.

Unendo agli adempimenti di legge ed all'esperienza operativa, la chiarezza, la trasparenza e la moderazione acquisita in anni di attività nel settore delle onoranze funebri, intende tutelare le persone in uno dei momenti più delicati della vita, quando la scomparsa di una persona cara rende emotivamente indifesi.

In qualità di azienda di onoranze funebri, regolarmente autorizzata a norma di legge dal Comune di Udine, forniamo il servizio completo su tutto il territorio nazionale.

Il servizio comprende il disbrigo delle pratiche, la fornitura di urne funebri, l'allestimento della camera ardente, servizio casa funeraria, cremazione animali, la vestizione, la fornitura di addobbi floreali, la pubblicazione di necrologi, partecipazioni, ringraziamenti ed anniversari sui quotidiani locali e nazionali, stampa in proprio di manifesti murari.

## **VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Società considera ogni cliente al centro della propria attività. L'obiettivo è garantire tutela, empatia e soddisfazione, accompagnando le famiglie con discrezione e rispetto durante un momento delicato.

Forniamo informazioni trasparenti sulle diverse tipologie di sepoltura, rispettando le scelte libere e consapevoli dei dolenti. Crediamo nella centralità dei valori umani come guida per il nostro lavoro

quotidiano.

## **Comportamento degli operatori**

I nostri operatori si distinguono per empatia, cortesia e competenza. Ogni famiglia riceve un servizio personalizzato e attento, garantendo una comunicazione chiara e un supporto completo. Gli operatori sono formati per agire con sensibilità e professionalità, aiutando i dolenti a trovare sollievo e sicurezza nella gestione del servizio funebre.

## **Continuità**

Offriamo servizi in modo regolare e senza interruzioni, anche durante festività e periodi particolari, garantendo sempre un alto livello di affidabilità. In caso di circostanze straordinarie, collaboriamo con le famiglie per ridurre il disagio, mostrando flessibilità e prontezza nel risolvere ogni difficoltà.

## **Diritto all'informazione**

Ci impegniamo a fornire ai clienti tutte le informazioni necessarie in modo semplice e accessibile. Il cliente è sempre consapevole di ciò che sta pagando e ricevendo, con dettagli chiari sui servizi e sui costi. I nostri materiali informativi sono progettati per essere facilmente comprensibili e veritieri.

## **Diritto di scelta e trasparenza**

Garantiamo il diritto delle famiglie di scegliere liberamente l'impresa funebre e denunciando ogni condotta che limiti questa prerogativa. La nostra attività si basa su principi di etica professionale e rispetto per la libertà di scelta, evitando ogni interferenza.

## **Efficienza ed efficacia**

I servizi vengono erogati nel rispetto delle normative vigenti, garantendo risultati concreti e soddisfacenti. L'efficacia delle nostre prestazioni si misura anche dalla capacità di alleviare il carico

emotivo e burocratico delle famiglie.

## **Formazione**

Il personale segue regolarmente corsi di aggiornamento per acquisire nuove competenze e adattarsi alle esigenze del settore. La formazione continua rappresenta un pilastro della nostra attività, assicurando standard elevati e l'uso delle migliori pratiche.

## **Imparzialità**

Ogni cliente è trattato con rispetto e obiettività, indipendentemente da sesso, etnia, religione, età, condizione sociale o preferenze personali. Offriamo lo stesso livello di attenzione e qualità a tutti, senza eccezioni.

## **Negoziazione**

Le trattative avvengono esclusivamente presso la nostra sede, salvo richieste esplicite per incontri a domicilio. Rispettiamo rigorosamente le normative, evitando ogni tipo di procacciamento nelle strutture sanitarie, nei cimiteri o in altri luoghi sensibili.

## **Partecipazione dei cittadini**

Incoraggiamo i clienti a esprimere opinioni e suggerimenti per migliorare i nostri servizi. Ogni feedback è accolto con serietà e valutato attentamente, anche in collaborazione con associazioni dedicate.

## **Privacy**

Trattiamo i dati personali con la massima riservatezza e conformità alle normative vigenti. Ogni informazione fornita dai clienti è protetta e utilizzata solo per gli scopi dichiarati, assicurando discrezione e rispetto della dignità individuale.

## **Rispetto della dignità**

Ogni servizio è concepito per garantire rispetto, riservatezza e attenzione alle esigenze dei dolenti, promuovendo un ambiente sereno e umano.

## **Uguaglianza**

Siamo fermamente impegnati a garantire parità di trattamento per tutti i clienti, evitando ogni forma di discriminazione e offrendo un servizio accessibile e inclusivo.

## **SERVIZI PRINCIPALI ED ACCESSORI**

Ci impegniamo a fornire supporto completo e personalizzato durante momenti delicati, offrendo i seguenti servizi:

### **Organizzazione delle Cerimonie Funebri**

- Pianificazione e gestione di cerimonie religiose o laiche.
- Collaborazione con luoghi di culto o sale dedicate della nostra Casa Funeraria  
<https://www.onoranzefunebri.marchetti.it/casa-funeraria>
- Assistenza nella scelta di accompagnamento musicale.

### **Servizi di Trasporto**

- Trasporto della salma su scala locale, nazionale o internazionale.
- Mezzi certificati per garantire sicurezza e rispetto.
- Gestione delle pratiche doganali per trasporti internazionali.

## **Gestione delle Pratiche Burocratiche**

- Disbrigo di documenti come certificati di morte e autorizzazioni.
- Contatti con comuni e enti per accelerare le procedure.

## **Addobbi Floreali e Composizione Funebre**

- Collaborazione con fioristi di fiducia per garantire qualità.

## **Servizi di Cremazione**

- Organizzazione completa della cremazione.
- Supporto nella scelta dell'urna e nel rispetto delle normative.
- Cremazione animali.

## **Personalizzazione di Lapidi e Monumenti**

- Progettazione di lapidi e monumenti su misura.
- Consulenza per materiali, design e incisioni commemorative.

## **Consulenza e Assistenza**

- Guida nella scelta di bare, urne o altri articoli.

## **Servizi Digitali (se disponibili)**

- Presentazione on-line di articoli dedicati (es. urne e accessori cimiteriali) per l'eventuale acquisto
- Creazione di spazi online per commemorazioni e ricordi.
- Possibilità di gestire documentazioni e richieste online.

## **PREVENTIVO**



Ogni preventivo è chiaro, completo e sottoscritto dal cliente prima del funerale. Include tutte le prestazioni principali e accessorie, con i relativi prezzi separati.

## **STANDARD QUALITATIVI**

Rispettiamo standard minimi di qualità per garantire un servizio impeccabile.

## **COMPOSIZIONI FLOREALI**

Le composizioni floreali vengono consegnate almeno 15 minuti prima dell'inizio del servizio, salvo accordi diversi.

## **MANIFESTI**

I manifesti vengono affissi secondo le richieste dei familiari e nel rispetto delle normative locali.

## **NECROLOGI**

I necrologi, concordati con i familiari, vengono pubblicati nei tempi richiesti dai quotidiani.

## **MEMORIE E RICORDI FOTOGRAFICI**

I materiali vengono consegnati entro 10 giorni lavorativi dall'ordine, salvo il verificarsi di eventi indipendenti dalla nostra volontà.

## **SERVIZIO DI ONORANZE FUNEBRI**

Il servizio è attivo tutto l'anno 24 ore su 24, ai seguenti numeri di telefono:

- 0432/43312 ufficio Onoranze Funebri Marchetti
- 0432/1638820 casa funeraria Marchetti
- 349/8027416 Alessandra

- 348/3603114 Renzo

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00. Il sabato dalle ore 08:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00. La domenica dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

Il nostro personale è comunque sempre reperibile contattando i numeri telefonici sopra evidenziati

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

L'azienda in relazione a reclami e osservazioni per disservizi o mancata osservanza degli standard e obblighi previsti nella Carta si impegna a rispondere entro 7 giorni lavorativi.

## **RECLAMI E OSSERVAZIONI**

Reclami e osservazioni devono essere inviate alla:

**Onoranze Funebri Marchetti srl**

**via Chiusaforte, 42 - 33100 Udine**

## **TERMINI DI PAGAMENTO**

Il pagamento va effettuato vista fattura.

Le modalità di pagamento sono chiaramente indicate nella fattura, con specificati gli estremi per i bonifici bancari.

I pagamenti in contanti o tramite assegno bancario, possono essere effettuati presso la nostra sede. Si ricorda che i pagamenti in contanti sono accettati con le limitazioni previste dalla normativa in vigore.

Nessun onere è dovuto per la spedizione della fattura