



Associazione Naturopati Manipura

CODICE DI CONDOTTA E DEONTOLOGICO PER I CONSULENTI FLOREALI

Il consumatore può rivolgersi allo sportello per il cittadino istituito dall'Associazione Naturopati Manipura e rilevabile dal sito www.naturopatimanipura.it, nelle pagine dell'Associazione Naturopati Manipura di cui all'art. 28 del regolamento, per ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi che gli iscritti all'Associazione Manipura devono possedere e posseggono, nonché in caso di contenzioso con il singolo professionista.

Sull'osservanza del presente Codice che rappresenta uno standard di qualità dei soci Manipura, vigila ed interviene il Consiglio Direttivo (vedi art. 16 del presente codice).

Premessa

Il codice etico e di condotta, di seguito "Codice", contiene norme comportamentali mirate a qualificare l'attività dei Consulenti Floreali Manipura in formazione e professionisti aderenti all'Associazione Naturopati Manipura (di seguito "soggetti" o, al singolare "soggetto") secondo i principi della correttezza e della buona fede volti ad improntare la condotta dei soggetti che intendano agire responsabilmente sul mercato. Il Codice disciplina le norme di comportamento dei Consulenti Floreali con i Clienti, con i Colleghi e con altre figure professionali.

I consulenti si impegnano a lasciare una copia di questo Codice nel proprio luogo di lavoro, in evidenza, a disposizione dei Clienti. In caso di inosservanze, difficoltà o controversie, sia i Clienti che gli Operatori possono rivolgersi allo sportello per il cittadino, istituito come da Legge 14 gennaio 2013, n.4, per essere tutelati e/o consigliati e al Consiglio Direttivo dell'Associazione Naturopati Manipura

Preambolo

L'attività professionale di riferimento dei Consulenti Floreali Manipura soci dell'Associazione Naturopati Manipura:

Il *Consulente Floreale Manipura* opera per il benessere della persona attraverso l'applicazione del sistema naturale delle Essenze Floreali, all'interno di una relazione di aiuto con le persone che stanno attraversando un momento di disagio (emotivo, professionale, familiare, relazionale o di benessere), al fine di riequilibrare lo stato emozionale disarmonico.

Tale metodologia, si esplica attraverso uno o più incontri in cui il professionista, attraverso l'ascolto empatico si impegna a comprendere la natura del problema del cliente, le sue esigenze e l'ambiente in cui vive. Una volta individuato lo squilibrio emozionale, il consulente guida il cliente alla scelta delle essenze floreali indicate a sbloccare la forza reattiva e mobilitarne le risorse interiori per rendere possibile un cambiamento e facilitare così la soluzione del problema. Grazie al progressivo utilizzo delle essenze corrispondenti ai vari stati emotivi



attraversati dal cliente, quest'ultimo acquisisce autonomia e consapevolezza, affrontando in modo più sereno ed efficace la propria situazione di vita reale nel quotidiano.

Titolo I – Principi generali

Art. 1 – Finalità e destinatari del codice

Le finalità del presente Codice sono quelle di disciplinare l'attività dei soggetti ai migliori standard di condotta in linea con i principi della responsabilità sociale, nonché di stimolarne la crescita professionale e la promozione di un mercato libero e competitivo.

Il presente Codice si rivolge ai soggetti che ad esso aderiscono, siano essi professionisti operanti nel settore pubblico che nel privato, con qualsiasi inquadramento lavorativo riconosciuto dalle legislazioni vigenti. Nel caso di attività nel settore privato, i soggetti che aderiscono avranno cura di adottare le misure idonee per vincolare all'osservanza del presente Codice i propri amministratori, dipendenti e dirigenti.

Il soggetto si impegna altresì a coinvolgere anche consulenti e collaboratori esterni al rispetto dei principi che ispirano il presente Codice.

Art. 2 – Principi generali

Nello svolgimento della propria attività il soggetto si attiene scrupolosamente alle norme civili, penali e amministrative, nonché a quelle del presente Codice, osservando i principi di lealtà, diligenza professionale, e correttezza nei confronti di tutti i soggetti, pubblici e privati, con i quali entra in relazione, siano essi riceventi (clienti), studenti, fornitori, concorrenti, terzi.

Il soggetto si impegna a vigilare con la massima attenzione sull'osservanza delle regole del Codice predisponendo adeguati strumenti d'informazione, prevenzione e controllo e intervenendo, se necessario, con azioni correttive. Il soggetto, inoltre, si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma d'informazione continua sul presente Codice.

Art. 3 – Rispetto dei diritti umani, delle risorse umane e dell'ambiente

Il soggetto riconosce il valore supremo della persona umana e si impegna al rispetto dei Diritti umani prestando particolare attenzione, nell'esercizio dell'attività, alla tutela dei minori.

I dipendenti ed i collaboratori sono riconosciuti come indispensabili per il successo dell'attività del soggetto che ne garantisce l'integrità fisica e morale, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, nonché ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Il soggetto si impegna a tener conto dell'impatto ambientale delle proprie iniziative attuando comportamenti da cui non derivino conseguenze negative per l'ambiente.

Art. 4 – Aggiornamento e divulgazione del Codice

L'associazione è responsabile del Codice e ne provvede all'aggiornamento pubblicandolo all'interno del sito Web www.naturopatimanipura.it nonché curandone la divulgazione.

Titolo II – Obblighi relativi ai rapporti con i principali soggetti interessati nello svolgimento dell'attività



Art. 5 – Equità delle clausole contrattuali

Il soggetto si impegna ad utilizzare condizioni generali di contratto, moduli e formulari che assicurino chiarezza, equità e trasparenza.

Il soggetto si impegna a non abusare della propria competenza in particolare evitando di ingenerare un significativo squilibrio di diritti ed obblighi in proprio favore e in pregiudizio di altri.

Art. 6 – Esecuzione dei contratti

Il soggetto, nell'esecuzione di qualsiasi contratto con fornitori e Riceventi, si attiene al principio della buona fede in senso oggettivo.

Art. 7 – Conciliazione e arbitrato

Il soggetto adotta preferibilmente strumenti di composizione non giudiziale delle controversie, sia conciliative che arbitrali.

Sezione I – Rapporti con i clienti

Art. 8 – Rapporti con i clienti

I Consulenti Floreali contraddistinguono la propria attività in ogni documento, rapporto scritto con il cliente con la seguente frase: “professione disciplinata ai sensi della legge 14 gennaio 2013 n.4”.

Il Consulente Floreale o soggetto accoglie il Cliente in ambiente dignitoso e pulito ed egli stesso si presenta con abiti e con un aspetto personale adeguato al dovuto rispetto per il suo Interlocutore. A questi egli si rivolge sempre con cortesia, correttezza ed onestà.

È fatto obbligo del Consulente di fornire al Cliente un'immagine di sé stesso e della sua professione chiara e precisa, fornendo solo quelle prestazioni per le quali è qualificato. Pertanto egli non invade campi dei quali non possiede la preparazione e soprattutto i requisiti ufficiali. E là dove egli onestamente riconosca la non adeguatezza della sua opera rispetto al problema specifico del Cliente, è tenuto ad informarne questi in un modo chiaro ed esplicito. Nel promuovere la sua opera, il Consulente Floreale dovrà rispettare le norme di cui al presente articolo ed in generale le norme del presente Codice. In particolare è fatto divieto di dare informazioni e di effettuare qualsiasi tipo di pubblicità ingannevole che dia un'immagine non corretta del Consulente Floreale e degli effetti del suo trattamento o che faccia riferimento a competenze improprie quali quelle del campo medico e paramedico ove l'operatore non sia in possesso dei titoli richiesti per operare in tali settori.

Il Consulente Floreale rispetta il rapporto esistente fra Cliente e medico curante, evitando di contrapporsi con giudizi di valore che mettano in difficoltà il Cliente medesimo. In presenza di una richiesta da parte del Cliente, il Consulente cerca ogni forma di collaborazione con tali figure.

Il Consulente Floreale, nella comunicazione e nella pubblicità della sua attività professionale, è tenuto ad utilizzare solo ed esclusivamente la terminologia tipica e propria della Naturopatia evitando l'utilizzo di terminologia che possa creare qualsiasi confusione con l'attività e gli scopi terapeutici delle figure sanitarie.

Il Consulente Floreale è tenuto al rispetto dello stato fisico ed emotivo del Cliente e a non approfittare in alcun modo del rapporto professionale.



Il Consulente Floreale stimola ed incoraggia atteggiamenti autonomi da parte dei clienti scoraggiando quindi qualsiasi forma di dipendenza.

Il Consulente Floreale non discrimina i propri riceventi o colleghi in base al sesso, religione, razza o appartenenza politica.

Il Consulente Floreale, pur instaurando il necessario rapporto di fiducia e sostegno con il Cliente, intrattiene con lui un rapporto professionale, ne è confermata l'obbligatorietà dell'onorario, tranne nel caso di Consulente Floreale in Formazione.

Il Consulente Floreale è tenuto a non divulgare in pubblico notizie e fatti riguardanti il Cliente di cui sia venuto eventualmente a conoscenza in relazione alla sua attività professionale, nel più scrupoloso rispetto delle normative sulla privacy e delle altre normative correnti.

Il Consulente Floreale deve sempre tendere ad un perfezionamento della sua professionalità attraverso una costante valutazione del proprio operato e la frequenza di corsi di aggiornamento.

Le violazioni del presente Codice e delle sue regole da parte di Soci possono essere denunciate da terzi e dai soci al Consiglio Direttivo dell'Associazione Naturopati Manipura e/o allo sportello per il cittadino.

Art. 9 – Consenso Informato

Il Consulente Floreale non deve intraprendere nessuna prestazione professionale senza il consenso del cliente opportunamente informato. Il termine "consenso" si riferisce ad un atto con il quale il cliente autorizza liberamente ed intenzionalmente il Consulente a utilizzare metodi propri della disciplina da lui praticata. Si usa l'espressione "informato" per sottolineare l'aspetto irrinunciabile che il soggetto riceva informazioni adeguate ed esaurienti. Il consenso informato si basa sulla norma etica fondamentale del rispetto alla persona e sui principi di autonomia, nel senso che la persona deve essere libera di scegliere quello che ritiene meglio per se stessa: questa libertà è un diritto universale degli esseri viventi. È necessario, nei relativi ambiti di competenza che il cliente esprima il consenso informato.

Il Consulente avrà cura di conservare accuratamente, per almeno cinque anni, tutti i consensi informati datati, numerati e fatti sottoscrivere.

Il consenso informato deve: contenere i dati del Consulente essere letto e firmato dal cliente, che in questo modo conferma:

1. che il Consulente non è un medico;
2. di essere a conoscenza delle competenze del Consulente e dell'ambito di intervento;
3. che l'eventuale intervento di riequilibrio non è, e non sostituisce alcuna terapia medica.
4. che il Consulente non è autorizzato ad eseguire diagnosi;
5. che non può effettuare una prognosi;
6. che non può prescrivere nessun tipo di farmaco o altro per via orale, se non di specifica competenza riconosciuta al Consulente

Qualora il cliente sia un minorenni o un infermo di mente, il consenso informato deve essere espresso dal rappresentante legale. In presenza di esplicito rifiuto del cliente, l'operatore deve desistere da qualsiasi atto, non essendo consentito alcun intervento contro la volontà del cliente.

Art. 10 – Pubblicità del Codice di Condotta

Il soggetto informa i clienti circa l'esistenza e gli effetti del presente Codice.

Il soggetto che aderisce a questo Codice ne pubblica altresì un riferimento all'interno del sito Web della propria attività.

**Art. 11 – Rispetto delle regole di riservatezza e corretto trattamento dei dati personali**

Il soggetto opera nel rispetto scrupoloso delle leggi poste a tutela della riservatezza delle persone e degli altri soggetti, con particolare riferimento al trattamento dei dati personali. Il segreto professionale è un diritto del cliente; l'operatore deve serbare il segreto su tutto ciò che gli è confidato o che può venire a conoscenza durante il rapporto professionale con il suo cliente; deve altresì conservare il massimo riserbo sulle prestazioni professionali effettuate o programmate per il suo cliente. Il consulente, qualora si avvalga per la propria professione di collaboratori, deve informarli dell'obbligo del segreto professionale e deve vigilare perché essi vi si conformino.

Il soggetto assume tutte le misure necessarie alla protezione dei dati e delle informazioni in suo possesso, sia rispetto a eventi accidentali, sia rispetto ad elaborazioni abusive, anche di propri collaboratori. Le misure di protezione devono essere adeguate al tipo di elaborazione, al tipo di rischio sofferto, allo stato delle conoscenze informatiche.

Il soggetto facilita quanto più possibile l'accesso ai dati e alle informazioni in proprio possesso da parte dei soggetti cui i dati e le informazioni sono direttamente riferiti.

Sezione II – Rapporti con i concorrenti**Art. 12 – Divieto di pratiche di concorrenza sleale**

Il soggetto si astiene tassativamente dal compiere atti di concorrenza sleale come definiti dalla normativa italiana ed europea e, in ogni caso, da comportamenti che possano essere qualificati come contrari ai principi della concorrenza e del libero mercato. Si astiene dal formulare giudizi sulla professionalità dei concorrenti, ancorché richiesti dal cliente, anche potenziale.

Art. 13- Rapporti con i Colleghi

I rapporti con i colleghi sono improntati alla massima correttezza, solidarietà professionale e buona fede, nello spirito che informa l'Associazione Naturopati Manipura. Costituisce grave infrazione deontologica la denigrazione dei Colleghi.

Il Consulente Floreale accetta un Ricevente già assistito da un collega solo se il Ricevente in questione ha definito a tutti gli effetti il rapporto con il primo collega.

Il Consulente Floreale che supplisce un Collega deve cessare la supplenza alla rinnovata disponibilità di questi, al quale è tenuto a fornire tutte le informazioni relative alle sedute effettuate in sua vece. È fatto obbligo al Consulente di evitare qualsiasi forma di concorrenza sleale in violazione dei principi di correttezza e solidarietà professionale con gli altri Operatori.

Nel caso un Consulente ritenga che un Collega si sia comportato scorrettamente può appellarsi al Consiglio Direttivo dell'Associazione Naturopati Manipura per l'esame del caso.

I Consulenti aderenti all'Associazione si impegnano a fare opera di informazione sulle essenze floreali seguendo i principi di corretta professionalità, rigore e serietà che informano le precedenti norme.

Art. 14 – Pubblicità

Il soggetto, nelle comunicazioni pubblicitarie, osserva i principi di veridicità e correttezza e si astiene da ogni tipo di pubblicità ingannevole. Tiene conto delle responsabilità legali e delle implicazioni finanziarie conseguenti alla prestazione di una pubblicità del servizio infondata.



Le comunicazioni al pubblico del soggetto mirano, attraverso mezzi adeguati e facilmente accessibili, principalmente a: informare sul prodotto e sui servizi offerti; evidenziare gli aspetti qualitativi e di eccellenza del soggetto; determinare il rapporto tra il prodotto offerto e le reali esigenze del cliente.

Titolo III – Disposizioni finali

Art. 15 – Segnalazioni

Il ricevente che ritiene che il soggetto abbia violato una o più disposizioni del presente Codice, può darne notizia, in forma non anonima, all'Associazione Naturopati Manipura tramite lo sportello di riferimento per il cittadino – consumatore, ai fini del procedimento disciplinare.

L'Associazione Naturopati Manipura potrà valutare ed aggiornare i livelli di effettiva applicazione del Codice, adottando misure informative, eventualmente tramite sondaggi a campione effettuati sui soggetti aderenti.

Art. 16 – Vigilanza sul rispetto del codice

Il Consiglio Direttivo vigila sull'osservanza del presente codice e irroga le sanzioni in caso di violazioni e/o inosservanza.