

# :::Happy End.

## CHARTRE DES UTILISATEURS DE LA MARKETPLACE

**Tout utilisateur référencé sur la Marketplace de Happy End prend les engagements suivants :**

- 1) Je m'engage à donner aux familles **une information claire et complète** sur mes services et je lui accorde le **temps de réflexion nécessaire** pour faire un choix éclairé.
- 2) Mes tarifs sont facilement accessibles. Je remets aux personnes qui me sollicitent **un devis précis, clair et complet**, prenant en compte l'ensemble des demandes et les éventuelles options différentes qui pourraient se présenter.
- 3) Je m'organise pour que les familles ou proches bénéficient **d'un interlocuteur unique (ou privilégié)** qui les accompagnera tout au long de la réalisation de ma mission.
- 4) Je suis **à l'écoute des besoins particuliers et spécifiques** des personnes qui me contactent et je fais en sorte d'apporter un service personnalisé.
- 5) **Si je suis une agence de pompes funèbres référencée par Happy End**, je m'engage également à :
  - Apporter **un soin particulier à chaque étape des obsèques** : veillée du corps, mise en bière, cérémonie d'hommage, crémation ou inhumation, dispersion des cendres ou confection du monument funéraire.
  - Permettre aux familles d'effectuer **des gestes rituels à chaque étape**, dès lors qu'ils en expriment l'envie et le besoin.
  - Placer comme priorité **la personnalisation des obsèques** afin qu'elles répondent aux volontés spécifiques du défunt et de ses proches.
  - Faire en sorte **que le maître de cérémonie et la famille communiquent avant le jour de la cérémonie** afin que celle-ci puisse être préparée au mieux par chacun.