

Il consumatore può rivolgersi allo sportello per il cittadino istituito dalla Federazione e rilevabile dal sito www.fisieo.it, di cui all'art. 46 del regolamento, per ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi che gli iscritti alla FISieo 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 FISieo, vigila ed interviene il Collegio dei Probiviri (vedi art. 14 del presente codice)

Premessa

Il codice etico e di condotta, di seguito "Codice", contiene norme comportamentali mirate a qualificare l'attività degli operatori e degli insegnanti shiatsu aderenti alla Federazione Italiana Shiatsu Insegnanti e Operatori (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 degli Operatori e degli insegnanti Shiatsu con i Clienti, con i Colleghi e con altre figure professionali.

L'Operatore e l'insegnante Shiatsu 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 che gli Insegnanti possono rivolgersi allo sportello per il cittadino, istituito come da Legge 14 gennaio 2013, n.4, per essere tutelati e/o consigliati e al Collegio dei Probiviri della Federazione Italiana Shiatsu Insegnanti e Operatori

Titolo I – Principi generali

Art. 1 – Finalità e destinatari del codice

1. 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.
2. 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.
3. 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

1. 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, probità 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.
2. 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

1. 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.
2. 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.
3. 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

1. L'associazione professionale FISieo– Federazione Italiana Shiatsu insegnanti e Operatori è responsabile del Codice e ne provvede all'aggiornamento pubblicandolo all'interno del sito Web <http://www.fisieo.it> nonché curandone la divulgazione.

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

Art. 5 – Equità delle clausole contrattuali

1. Il soggetto si impegna ad utilizzare condizioni generali di contratto, moduli e formulari che assicurino chiarezza, equità e trasparenza.
2. 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

1. Il soggetto, nell'esecuzione di qualsiasi contratto con fornitori e Riceventi/Studenti, 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 riceventi e studenti

1. L'operatore e l'insegnante shiatsu 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".
2. L'Operatore e l'insegnante Shiatsu accoglie il Ricevente/Studente 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.
3. È fatto obbligo all'Operatore/Insegnante Shiatsu di fornire al Ricevente/Studente 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, l'Operatore/Insegnante Shiatsu 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 dello Shiatsu e dei suoi effetti 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.
4. L'Operatore Shiatsu 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, l'Operatore Shiatsu cerca ogni forma di collaborazione con tali figure.
5. L'Operatore Shiatsu, nella comunicazione e nella pubblicità della sua attività professionale, è tenuto ad utilizzare solo ed esclusivamente la terminologia tipica e propria dello Shiatsu evitando l'utilizzo di terminologia che possa creare qualsiasi confusione con l'attività e gli scopi terapeutici delle figure sanitarie.
6. L'Operatore/Insegnante Shiatsu è tenuto al rispetto dello stato fisico ed emotivo del Cliente/Studente e a non approfittare in alcun modo del rapporto professionale.
7. L'Operatore Shiatsu stimola ed incoraggia atteggiamenti autonomi da parte dei clienti scoraggiando quindi qualsiasi forma di dipendenza.
8. L'Operatore/Insegnante Shiatsu non discrimina i propri riceventi o colleghi in base al sesso, religione, razza o appartenenza politica.
9. L'Operatore Shiatsu, pur instaurando il necessario rapporto di fiducia e sostegno con il Cliente, intrattiene con lui un rapporto professionale, ne è conferma l'obbligatorietà dell'onorario.

10. L'Operatore Shiatsu 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.
11. L'Operatore/Insegnante Shiatsu deve sempre tendere ad un perfezionamento della sua professionalità attraverso una costante valutazione del proprio operato e la frequenza di corsi di aggiornamento.
12. Le violazioni del presente Codice e delle sue regole da parte di Soci possono essere denunciate da terzi e dai soci al Collegio dei Probiviri della Federazione Italiana Shiatsu Insegnanti e Operatori e/o allo sportello per il cittadino.

Art. 8 – Pubblicità del Codice di Condotta

1. Il soggetto informa i clienti circa l'esistenza e gli effetti del presente Codice.
2. Il soggetto che aderisce a questo Codice ne pubblica altresì un riferimento all'interno del sito Web della propria attività.

Art. 9 – Rispetto delle regole di riservatezza e corretto trattamento dei dati personali

1. 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.
2. 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.
3. 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. 10 – 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. 11- Rapporti con i Colleghi

1. I rapporti con i colleghi sono improntati alla massima correttezza, solidarietà professionale e buona fede, nello spirito che informa la Federazione Italiana Shiatsu Insegnanti e Operatori. Costituisce grave infrazione deontologica la denigrazione dei Colleghi.
2. L'Operatore/Insegnante Shiatsu accetta un Ricevente/Studente già assistito da un Collega solo se il Ricevente/Studente in questione ha definito a tutti gli effetti il rapporto con il primo Operatore/Insegnante.
3. L'Operatore/Insegnante Shiatsu 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/lezioni effettuate in sua vece. È fatto obbligo all'operatore/Insegnante Shiatsu evitare qualsiasi forma di concorrenza sleale in violazione dei principi di correttezza e solidarietà professionale con gli altri Operatori/ Insegnanti.
4. Nel caso un Operatore/Insegnante ritenga che un Collega si sia comportato scorrettamente può appellarsi al Collegio dei Probiviri della Federazione Italiana Shiatsu Insegnanti e Operatori per l'esame del caso.
5. Gli Operatori/Insegnanti aderenti alla Federazione Italiana Shiatsu Insegnanti e Operatori si impegnano a fare opera di informazione sullo Shiatsu seguendo i principi di corretta professionalità, rigore e serietà che informano le precedenti norme.

Art. 12 – Pubblicità

1. 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.
2. Le comunicazioni al pubblico del soggetto mirano, attraverso mezzi adeguati e facilmente accessibili, principalmente a:
 - a. informare sul prodotto e sui servizi offerti;
 - b. evidenziare gli aspetti qualitativi e di eccellenza del soggetto;
 - c. determinare il rapporto tra il prodotto offerto e le reali esigenze del cliente.

Titolo III – Disposizioni finali

Art. 13 – Segnalazioni

1. Il ricevente/studente che ritiene che il soggetto abbia violato una o più disposizioni del presente Codice, può darne notizia, in forma non anonima, all'associazione FISieo tramite lo sportello di riferimento per il cittadino – consumatore, ai fini del procedimento disciplinare.
2. FISieo potrà valutare ed aggiornare i livelli di effettiva applicazione del Codice, adottando misure informative, eventualmente tramite sondaggi a campione effettuati sui soggetti aderenti.

Art. 14 – Vigilanza sul rispetto del codice

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