CARTA DEI SERVIZI

SEFORM
AGENZIA FORMATIVA

6 DICEMBRE 2024

Sommario

1. PRESENTAZIONE AZIENDALE 2
2. ORGANIGRAMMA 2
3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO 2
4. CARATTERISTICA DELLA STRUTTURA DIDATTICA 3
5. MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI 3
6. MODALITÀ DI PAGAMENTO E POLITICA DI RIMBORSO 3
7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI 4
8. PREVENZIONE DEI DISSERVIZI 4

1. PRESENTAZIONE AZIENDALE

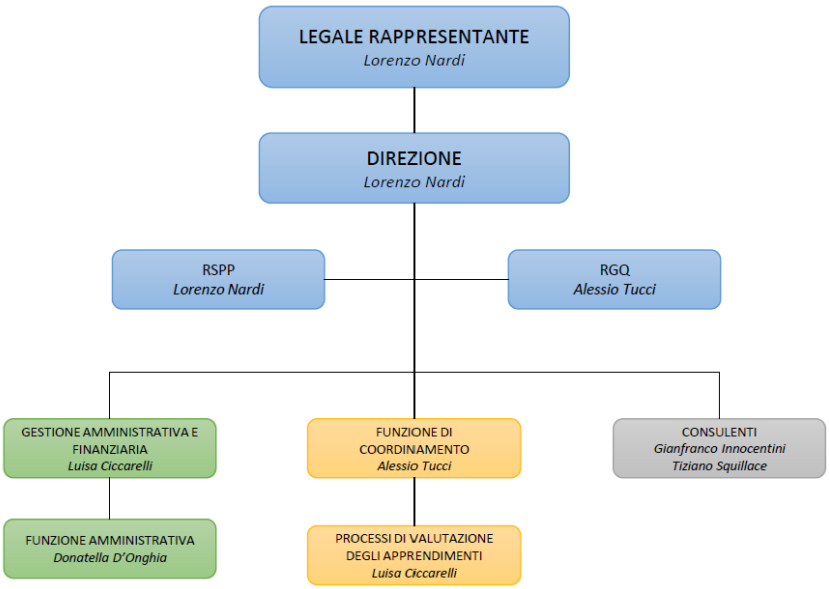
Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che SEFORM S.r.l. assume nei confronti degli utenti e dei beneficiari, a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati. La Direzione si impegna a garantire il rispetto di quanto riportato nel presente documento e a favorirne la diffusione e l'applicazione.

2. ORGANIGRAMMA

L'organigramma di SEFORM S.r.l. è disponibile su richiesta e consultabile presso la sede operativa in **Via Calamandrei, 185 – 52100 Arezzo (AR)**.

Direzione: Lorenzo Nardi – l.nardi@sefstudio.it
Amministrazione: Luisa Ciccarelli – segreteria@seform.eu
Segreteria: Donatella D'Onghia – formazione@sefstudio.it

Di seguito si riporta l'immagine dell'organigramma semplificato.



3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARI DI APERTURA:

- Dal lunedì al venerdì: 09:00 – 13:00 / 14:00 – 18.00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

- Reception dal lunedì al venerdì: 09:00 – 13:00 / 15:00 – 17:30

INFORMAZIONI REPERIBILI:

- **Sito web:** www.seform.eu
- **Pagine social:** Instagram, Facebook
- **Materiale informativo:** brochure, cataloghi corsi disponibili in sede e scaricabili dal sito web.

4. CARATTERISTICA DELLA STRUTTURA DIDATTICA

Si presenta la disposizione, le dotazioni e l'accessibilità per la struttura di SEFORM S.r.l.

Aula Formativa:

- Ubicazione: Via Calamandrei, 185 – 52100 Arezzo (AR)
- Caratteristiche: tutte dotate di connessione Wi-Fi, lavagna lim, "manichino" (Resusci Anne) e sedute ergonomiche.
- Orari di fruizione: durante gli orari di apertura.

Materiali Didattici:

- Forniti in formato digitale (piattaforma online) e cartaceo.
- Disponibilità: dispense, slide, simulazioni pratiche.

Accessibilità:

- Tutte le strutture sono accessibili a persone con disabilità, inclusi ascensori, rampe e bagni dedicati.

5. MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le modalità di iscrizione ai corsi sono:

- **Online:** compilazione modulo sul sito web.
- **In sede:** supporto della segreteria per le iscrizioni cartacee.
- **Presso la sede del cliente:** mediante il supporto dei nostri consulenti.

6. MODALITÀ DI PAGAMENTO E POLITICA DI RIMBORSO

MODALITÀ DI PAGAMENTO

La quota di iscrizione deve essere versata tramite bonifico bancario presso:

IBAN: IT 42 Q 03069 14103 100000 063686

Beneficiario: SEFORM S.r.l.

POLITICA DI RIMBORSO

- Cancellazione senza penali: invio della richiesta scritta all'indirizzo email formazione@sefstudio.it entro 14 giorni di calendario dalla data di inizio del corso.
- Cancellazione con penale del 50%: invio della richiesta scritta all'indirizzo email formazione@sefstudio.it entro 5 giorni di calendario dalla data di inizio del corso.

Il cliente non ha diritto al rimborso se la richiesta di cancellazione pervenisse in tempistiche inferiori a 5 giorni dalla data di inizio del corso.

Si esorta di prendere visione del documento **"Termini e condizioni"** di SEFORM S.r.l.

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

SEFORM S.r.l. si impegna a trattare i dati personali degli utenti nel pieno rispetto del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** e delle normative nazionali in materia di protezione dei dati personali.

SEFORM S.r.l. raccoglie e tratta i dati personali al fine di garantire l'erogazione dei propri servizi formativi e soddisfare le esigenze degli utenti. Le informazioni sono utilizzate per gestire le iscrizioni ai corsi, elaborare piani formativi personalizzati, rilasciare certificazioni e attestati, e inviare comunicazioni di natura amministrativa e informativa, come eventuali variazioni nei calendari dei corsi. Inoltre, i dati sono necessari per adempiere agli obblighi fiscali e normativi e per supportare attività di orientamento e accompagnamento al lavoro, ove previste. A scopo interno, i dati possono essere utilizzati anche per analisi statistiche anonime volte a migliorare i servizi offerti.

Le informazioni trattate includono dati identificativi, come nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale e indirizzo; dati di contatto, come email e numero di telefono; e dati professionali, quali occupazione, titolo di studio ed esperienze lavorative. Se necessario, possono essere raccolti anche dati sensibili, come dichiarazioni relative a disabilità o a condizioni di svantaggio sociale, limitandone l'uso strettamente alle finalità di accesso a servizi specifici o agevolazioni.

8. PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Eventuali segnalazioni di disservizi possono essere effettuate tramite:

- **Email:** segreteria@seform.eu
- **Modulo cartaceo:** disponibile in reception.

Tempistiche di risposta:

- Presa in carico: entro 3 giorni lavorativi.
- Risoluzione: entro 10 giorni lavorativi.

Gli utenti possono inviare suggerimenti attraverso i questionari di gradimento post-corso o via email.