

Spett.le Ditta

PENTA FORMAZIONE

OGGETTO: conferma d'ordine

Con la presente si conferma la Vs. offerta email del 09.02.2024 per il corso “Gestione del rapporto con l’utenza”

PREZZO TOTALE: € 2.400,00

REGIME IVA: la ns. società è soggetta al regime dello split payment.

REFERENTE: Dott.ssa Elisa Pretto

Rimangono invariate le altre condizioni in uso o presenti nel Vs. preventivo che si allega.

ATTENZIONE! E' attivo il portale per l'iscrizione all'Albo Fornitori. Si chiede di accedere al seguente link per procedere alla relativa iscrizione: <https://mediochiampo.acquistitelematici.it/>

Cordiali Saluti.

MEDIO CHIAMPO SPA

Il Direttore Generale

Dott. Luigi Culpo



Tracciabilità dei flussi finanziari e risoluzione del contratto

1. L'appaltatore/fornitore si impegna a rispettare, a pena di nullità del presente contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136.
2. Ai sensi del combinato disposto degli art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, e 1456 del codice civile, il presente contratto dovrà considerarsi risolto qualora l'appaltatore esegua le transazioni relative al presente appalto senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane Spa; in caso di appaltatore costituito in forma di associazione temporanea d'impresa la risoluzione opera anche nel caso in cui l'inadempienza riguardi una sola delle imprese riunite.
3. L'appaltatore si obbliga a inserire nei contratti con i propri subappaltatori e subcontraenti, a pena di nullità del contratto di subappalto o del diverso subcontratto, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
4. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante ed il Prefetto territorialmente competente.
5. Le Parti si danno reciproco atto che trovano altresì applicazione per la risoluzione ed il recesso dal contratto le disposizioni di cui agli artt. 122 e 123 del D. Lgs. n. 36/2023, nonché eventuali disposizioni nella documentazione allegata.
6. Medio Chiampo Spa, ha la facoltà di risolvere in qualunque momento il presente contratto, in tutto o in parte, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di giorni cinque, qualora l'appaltatore incorresse, per cinque volte, nelle penalità di cui al precedente articolo 7, a prescindere dall'importo delle singole penalità applicate. In tal caso sarà pagato all'appaltatore solamente il prezzo contrattuale per i lavori regolarmente eseguiti sino al giorno della risoluzione, deducendo le penalità, le multe e le spese sostenute dalla Società per sopperire in altro modo ai restanti lavori.
7. Pertanto ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3, L.136/2010 ss.mm., l'appaltatore indica gli estremi del conto corrente dedicato, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su esso.

Foro competente esclusivo

Le controversie concernenti l'interpretazione e/o l'esecuzione del presente contratto, qualora venga adito il giudice ordinario, sono attribuite in via esclusiva al Tribunale di Vicenza.

Divieto di cessione del contratto

Il presente contratto non potrà essere ceduto, pena la nullità dell'atto di cessione, come stabilito dall'articolo 119, comma 1, D.lgs. 36/2023 e successive modificazioni.

Obbligo di rispettare il Modello Organizzativo ex D. Lgs n. 231/01, il Codice Etico, Il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e obbligo di manleva.)

L'appaltatore è a conoscenza che Medio Chiampo S.p.A. ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, con i relativi Codice Etico, Sistema Disciplinare, e Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, che dichiara di aver letto dal sito aziendale e che dichiara di aver compreso. L'appaltatore dichiara quindi di aderire ai principi di cui al suddetto Modello di organizzazione, gestione e controllo nonché ai suoi allegati e al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, e si obbliga a rispettarne i contenuti, i principi, e le procedure ed, in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D. Lgs n. 231/01 e sue successive modifiche ed integrazioni e riportate nel predetto Modello di organizzazione, gestione e controllo. Si obbliga altresì a rispettare e a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, tutti i principi contenuti nella suddetta documentazione ed i Protocolli comportamentali previsti da Medio Chiampo S.p.A. ai sensi del D. Lgs. 231/2001. La violazione delle regole previste dai sopraccitati documenti rappresenterà grave inadempimento contrattuale e fonte di responsabilità. L'appaltatore si obbliga a manlevare e/o a tenere indenne Medio Chiampo S.p.A. per eventuali sanzioni o danni dovessero derivare a quest'ultima quale conseguenza della violazione dei sopraccitati documenti da parte dell'Appaltatore o di suoi eventuali collaboratori.

Clausola Risolutiva Espressa.

Medio Chiampo S.p.A., nell'ipotesi in cui l'appaltatore, o suoi eventuali collaboratori, violi i precetti e le regole contenute nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, nel Codice Etico e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, nonché in caso di commissione di reati presupposto del D. Lgs. 231/2001 da parte dell'impresa o di suoi eventuali collaboratori, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. con comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata a.r. o PEC. La risoluzione avrà effetto immediato a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione, salvo il diritto di Medio Chiampo S.p.A. al risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali patiti o patienti.

Obbligo di segnalazioni ex D. Lgs. n. 231/2001.

L'appaltatore si impegna a segnalare all'Organismo di Vigilanza di Medio Chiampo S.p.A. i casi di violazione dei principi contenuti nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, nel Codice Etico e/o negli eventuali Protocolli allegati al contratto, secondo le modalità indicate nei predetti documenti.

Divieto di impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare.

1. L'appaltatore dichiara di non avvalersi di manodopera irregolare né di lavoratori privi del permesso di soggiorno o con permesso di soggiorno scaduto né di lavoratori minorenni o soggetti a condizioni di lavoro degradanti. Dichiara inoltre di aver acquisito i permessi di soggiorno, i certificati di attribuzione di Codice Fiscale da parte del competente ufficio dell'Agenzia delle Entrate (o i certificati preliminari al rilascio/rinnovo di volta in volta rilasciati dalle Questure competenti nel caso in cui non fosse possibile acquisire il permesso di soggiorno all'atto dell'assunzione).
2. L'appaltatore dichiara di verificare – anche mediante controlli “a campione” – i tesserini/badge e documenti di riconoscimento dei lavoratori in aggiunta agli ordinari controlli da parte delle rappresentanze sindacali aziendali.

3. **L'appaltatore** si impegna alla formalizzazione ed implementazione di una procedura di assunzione del personale conforme al T.U. sull'immigrazione (D. Lgs. 25.07.1998 n. 286 come modificato dal D. Lgs. 16 luglio 2012, n. 109,) nonché a prevedere per il personale, l'uso quotidiano obbligatorio del tesserino di riconoscimento.

Rispetto della Proprietà Intellettuale ed Industriale e clausola risolutiva espressa.

L'appaltatore dichiara e garantisce che le prestazioni oggetto del presente contratto e l'uso da parte di Medio Chiampo S.p.A. dei beni o servizi oggetto del presente contratto non violano diritti di terzi, in particolare diritti di autore o diritti di proprietà industriale. In particolare, l'appaltatore dichiara e garantisce di essere titolata a trasferire i beni e/o i diritti oggetto del presente contratto a Medio Chiampo S.p.A. In caso di falsità, erronea rappresentazione o violazione delle dichiarazioni e garanzie prestate dall'appaltatore, ai sensi del presente articolo Medio Chiampo S.p.A. potrà risolvere con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., il rapporto con comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata a.r. o PEC, salvo il risarcimento dei danni.

Clausola anticorruzione

L'appaltatore si obbliga a non ricevere e a non offrire, promettere o dare denaro o altre utilità, sia direttamente che indirettamente, ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci o a sottoposti alla direzione o vigilanza dei soggetti citati, in violazione degli obblighi inerenti l'ufficio o degli obblighi di fedeltà, per avere in cambio un'azione o un'omissione nell'interesse o a vantaggio di Medio Chiampo S.p.A.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 – 1342 del C.C., dichiaro di aver preso visione e piena conoscenza delle sopraccitate Condizioni Generali di Contratto che formano parte integrante e sostanziale della presente offerta.

Luogo e data _____

TIMBRO E FIRMA _____

Si chiede di ritornare il documento firmato per accettazione entro 10 giorni dal ricevimento della presente; nulla riscontrando le condizioni sopra riportate si intenderanno accettate.

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 come novellato dal D. Lgs 101/2018 e del Regolamento UE nr. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), nell'esecuzione del presente incarico potranno venir comunicati reciprocamente o comunque messi a disposizione dei rispettivi referenti. I dati personali o di contatto (dati anagrafici, e-mail aziendali, telefoni) di amministratori, dipendenti e collaboratori che, in funzione delle mansioni e degli incarichi conferiti, gestiscono il rapporto e l'incarico e/o vanno dare ad esso esecuzione.

Pertanto, entrambe le Parti tratteranno tali dati personali nei limiti in cui siano strettamente necessari per l'esecuzione di tutti gli aspetti relativi al presente incarico e per le sole finalità e secondo le modalità elencate nell'informativa pubblicata.

I dati verranno conservati fino al completamento delle reciproche prestazioni oggetto dell'incarico e successivamente in ragione dei termini prescizionali previsti dalla legge.

Il RUP dott. Culpo Luigi _____



RICHIAMATO il decreto legislativo 31 marzo 2023, nr. 36, "Codice degli Appalti;

VISTO il regolamento interno per la disciplina dei contratti di servizi e forniture sottosoglia approvato dal Consiglio di Amministrazione della scrivente Società in data 21 settembre 2023;

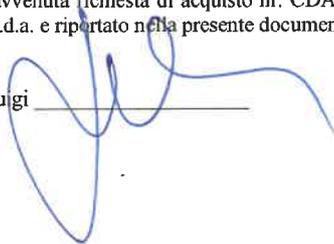
RICORDATO che Medio Chiampo ha deliberato di istituire un albo fornitori informatizzato al fine di dar modo a tutti gli operatori economici di iscriversi autonomamente;

CHE è in vigore il regolamento per l'istituzione e la gestione dell'elenco operatori economici da consultare per l'affidamento di lavori, beni e servizi e l'utilizzo delle procedure di gara telematica, aggiornato a seguito di approvazione del Consiglio di amministrazione di Medio Chiampo il 21/09/2023;

CHE è istituito un apposito ufficio acquisti al fine di organizzare e coordinare le richieste di iscrizioni all'albo fornitori ed altresì di gestire gli approvvigionamenti secondo quanto previsto dal regolamento interno sugli acquisti e dal D. Lgs nr. 36/2023;

PRESO ATTO dell'avvenuta richiesta di acquisto nr. CDA DEL 25.01.2024, si approva la seguente procedura per l'acquisto del relativo materiale indicato nella stessa r.d.a. e riportato nella presente documentazione;

Il RUP dott. Culpo Luigi





PENTA
formazione

Tutti di Corso

Offerta per un corso aziendale dedicato alla "Gestione del rapporto con l'utenza"

Tutti di Corso

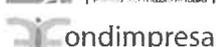
certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custozza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

CHI?

Penta Formazione è una società che promuove ed organizza corsi di formazione personalizzati e di gruppo, finalizzati alla crescita professionale delle persone e delle aziende. Organizziamo corsi in diverse aree: amministrazione, finanza e controllo, informatica e web design, gestione del personale, commercio su web, commerciale e vendite, qualità e sicurezza, tecnico-produttiva, CAD e linguistica. Siamo Autodesk Authorized Training Center (certifichiamo corsi per i programmi Autodesk come Autocad, Inventor, Revit, etc), CSWA Provider Center (eroghiamo corsi autorizzati di SolidWorks e siamo centro per l'ottenimento della certificazione per l'utilizzo del programma), centro di formazione autorizzato Rhinoceros (ATRC) e la prima ATC SketchUp in Italia.

Essendo inoltre centro AIFOS e sede territoriale dell'Ente Bilaterale EBG UGL CONFIMEA e associazione datoriale ADIFER-CONFIMEA, possiamo erogare e certificare con attestato di frequenza valido qualsiasi corso in ambito sicurezza alla luce dell'accordo Stato-Regioni, oltre che essere ente attuatore per Fonditalia.

Grazie all'accreditamento regionale alla Formazione Superiore, ai Servizi per il Lavoro e alla ricerca e selezione intercettiamo finanziamenti per la formazione e offriamo il servizio di ricerca e selezione del personale.

Siamo una società certificata ISO 9001:2015 e ISO 29990:2011, tra le pochissime società di formazione in Italia a possedere entrambe queste certificazioni.

COSA?

I nostri corsi comprendono, oltre alla spiegazione teorica, un'importante parte pratica e operativa focalizzata sull'utilizzo dei software, degli strumenti tecnici o di analisi di casi aziendali, pensati appositamente per l'apprendimento, con metodologie che facilitano la comprensione degli argomenti trattati. L'offerta dei nostri corsi è in linea con le richieste delle aziende grazie ad un continuo aggiornamento dei contenuti e grazie a docenti esperti e certificati. Il continuo contatto con la vita delle imprese e la conoscenza delle loro necessità, hanno consentito l'articolazione dei corsi in modo innovativo e in continuo aggiornamento.

Penta Formazione fornisce un'attenta analisi dei bisogni ai propri clienti, per fare in modo che la scelta del percorso sia costruita e personalizzata sulle specifiche esigenze dell'azienda e delle persone coinvolte. Durante le lezioni presso le nostre sedi è sempre presente un tutor didattico, per poter assicurare assistenza ai docenti e a ciascun partecipante coinvolto nel corso di formazione, per monitorare costantemente l'andamento dello stesso.

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

All'inizio di ogni corso viene fornito ai partecipanti tutto ciò che serve per seguire al meglio il percorso in aula e completare in seguito l'approfondimento: dalle dispense con il materiale trattato, ai libri di testo, alla versione demo; trial o licenza studenti dei software utilizzati (se previsti e/o disponibili). Nelle nostre aule ogni partecipante ha a disposizione un computer (Apple iMac, PC DELL all in one o notebook DELL) e i corsi sono limitati a pochi partecipanti per renderli altamente personalizzati. Penta Formazione offre la possibilità di seguire i corsi anche in modalità FAD (formazione a distanza) attraverso l'utilizzo di una piattaforma *online* tramite la quale è possibile interagire con il docente e con l'aula seguendo la lezione comodamente dall'ufficio o dalla propria abitazione come se si fosse presenti, attraverso la modalità "condivisione schermo".

Alla fine di ogni corso rilasciamo l'attestato di frequenza con la descrizione delle conoscenze, abilità e competenze apprese (in ottica di validazione dei saperi acquisiti in contesti non formali) e richiediamo ai clienti una valutazione anonima per analizzare il gradimento del corso, della docenza e dell'organizzazione.

PERCHE'?

Crediamo fortemente nel nostro progetto e nell'offerta di formazione che proponiamo, perché conosciamo le richieste delle aziende di aggiornare continuamente il proprio personale, per investire su di esso e garantire adeguati livelli di performance.

BISOGNO

COME?

Ogni azienda che sceglie i nostri corsi ha diritto a:

- analisi gratuita dei bisogni
- consegna dell'attestato di frequenza con il dettaglio delle competenze acquisite
- essere iscritto alla nostra newsletter per avere aggiornamenti costanti sui nostri corsi di formazione e servizi
- ottenere le credenziali di accesso per il nostro catalogo di corsi in modalità *e-learning*, con oltre 500 titoli disponibili

GARANZIE

DOVE?

La prima sede di Penta Formazione è a Creazzo (VI), in uno stabile moderno che si affaccia sulla Strada Statale 11, facilmente raggiungibile sia con mezzi propri (a 5 minuti dall'uscita dell'autostrada di Vicenza Ovest - A4), sia con i mezzi pubblici. Il centro, con i suoi 250 m², dispone di 4 aule completamente attrezzate con

LE NOSTRE SEDI

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

personal computer, una saletta riunioni, un'aula conferenze da 25 posti a sedere e 2 spazi per i coffee break.

La seconda sede di Penta Formazione si trova a Sommacampagna (VR) in una villa veneta di fine 1700, immersa in uno splendido parco. Villa Venier è a 500 metri dall'uscita del casello di Sommacampagna sull'autostrada A4 e vicino alla fermata dell'autobus. Il centro dispone di 3 aule attrezzate con personal computer, una sala affrescata con 40 posti sedere e uno spazio per i coffee break.

In entrambe le nostre sedi abbiamo realizzato degli spazi di coworking e per differenziarci - perseguendo l'obiettivo di superare il concetto di semplice lavoro in autonomia - abbiamo lavorato su vari aspetti che sono confluiti in una valorizzazione della reciprocità, per creare ed arricchire quotidianamente di competenze e di relazioni i nostri uffici.

Vogliamo dare con passione il nostro contributo alla crescita e al miglioramento delle vostre competenze, offrendo gli strumenti utili affinché possiate intraprendere un'esperienza formativa di qualità e adeguata alle vostre esigenze. Siamo a vostra completa disposizione nelle nostre sedi, al telefono e via mail per qualsiasi richiesta di informazione.

Crediamo sia questa la risposta migliore da darvi!

Alla cortese attenzione del Dottor Bruttomesso Daniele

Tutti di Corso

Creazzo (VI), 09 febbraio 2024

Offerta per l'organizzazione di un corso aziendale dedicato alla "Gestione del rapporto con l'utenza"

Gentilissimo Daniele Bruttomesso,

Come richiesto le invio in allegato la nostra offerta per l'organizzazione del corso richiesto.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del servizio è l'organizzazione di un corso aziendale rivolto ai vostri collaboratori e collaboratrici finalizzato alla gestione del rapporto con l'utenza. La formazione sarà svolta grazie a docenti con esperienza pluriennale nella formazione in azienda sui singoli temi specifici.

2. IL NOSTRO METODO

- Tutti i nostri percorsi formativi sono caratterizzati da una metodologia didattica fortemente interattiva, applicata su casi ed esempi tratti dai contesti lavorativi aziendali;
- I nostri docenti sono formatori con esperienza pluriennale e competenze specifiche in relazione alle tematiche trattate;
- Predisporremo un registro delle presenze per ogni lezione del corso;
- Ai fini del rilascio dell'attestato il partecipante dovrà garantire la presenza per il 70% del monte ore complessivo;
- A ciascun partecipante sarà consegnato il Kit di Penta formazione;
- Alla fine di ogni corso sarà consegnato un apposito questionario anonimo di gradimento per la valutazione finale da parte dei partecipanti affinché possano esprimere un giudizio sui diversi aspetti del corso appena concluso;
- Tutti i documenti del corso (programma, registro per le firme, test di verifica nonché la copia dell'Attestato) saranno conservati nel nostro archivio quale documentazione della formazione avvenuta.

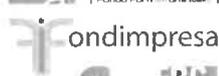
certificazioni



autorizzazioni



occreditaenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona.
via Bassa, 14
c/o villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 896900€

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

3. SEDE, DURATA, CALENDARIO

La durata del corso è di 20 ore (da svolgere in appuntamenti della durata di 4 oppure 8 ore) presso la vostra sede di Montebello Vicentino (VI). Gli orari e le date saranno concordati alla luce delle vostre esigenze, compatibilmente con le disponibilità dei docenti di Penta Formazione S.r.l.

4. PROGRAMMA DEL CORSO

Obiettivo del corso è fornire informazioni e competenze necessarie ai dipendenti per gestire al meglio la clientela. In particolare impareranno a:

- comprendere le esigenze dell'utente finale;
- identificare il canale comunicativo adatto ad ogni situazione specifica;
- gestire efficacemente il cliente e proporre soluzioni concrete in linea con le richieste pervenute.

Il programma che proponiamo è il seguente:

- **Le basi della comunicazione:** focus teorico sulle basi della comunicazione per costruire un substrato comune di lavoro; gli elementi, i canali, gli assiomi e le regole base della comunicazione (vis à vis e telefonica)
- **Ascolto e calibrazione sull'interlocutore:** esercizi di "lettura" dell'interlocutore e di calibrazione delle modalità comunicative in base all'ascolto
- **I metodi di rilevazione delle esigenze del cliente:** l'importanza di fare domande
- **Il contenuto verbale al telefono:** cenni sulle logiche argomentative, la scelta dei vocaboli e gli effetti di senso nell'ordine delle parole
- **La relazione e l'utilizzo del linguaggio para-verbale:** esercitazioni pratiche di utilizzo del linguaggio para-verbale al telefono
- **Conversazioni critiche:** cosa sono, come accoglierle e cosa producono; regole generali di gestione
- **Le leve della persuasione**
- **Le componenti della comunicazione** che trasferiscono la qualità del servizio percepito dal cliente
- **Positive Customer Experience:** le parole nocive per le orecchie del cliente e la scelta delle parole positive per creare una relazione di fiducia con il cliente.
- **Sperimentazioni di dialogo efficace su temi proposti**

Trattandosi di corsi personalizzati, gli argomenti e le esercitazioni possono essere modificati sulla base delle esigenze specifiche.

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

5. VALORE DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Valore dell'offerta a voi riservata per l'organizzazione del corso aziendale dedicato alla "Gestione del rapporto con l'utenza" (20 ore) per massimo 15 persone, da svolgere presso la vostra sede di Montebello Vicentino (VI):

€ 2400 + IVA

L'offerta comprende la docenza, la consegna del materiale didattico e il rilascio dell'attestato di frequenza.

Modalità di fatturazione e modalità di pagamento: fattura emessa a fine corso e pagamento a 30 giorni fine mese.

Validità dell'offerta: 20 giorni

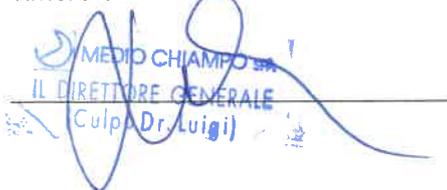
La presente offerta ha natura riservata ed i suoi termini e le sue condizioni non possono essere rivelati a terzi. Qualsiasi informazione, che non sia già di pubblico dominio, di cui le parti vengano a conoscenza nel corso dell'esecuzione di quanto previsto nella presente offerta, dovrà essere considerata riservata e confidenziale. Penta Formazione S.r.l. garantisce il segreto professionale: tutte le informazioni e i documenti che perverranno in nostro possesso non saranno divulgate ad alcuno, ma serviranno solo ed esclusivamente all'espletamento delle nostre attività e ai servizi previsti nella presente offerta.

Penta Formazione S.r.l.

Penta Formazione Srl
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. e P. IVA 03948340231

Per accettazione del preventivo:

Timbro e firma



data e luogo

MONTABELLO VIC. NO 15/2/24

Preventivo elaborato da Clara Papagni

Mail: clara.papagni@pentaformazione.it cellulare: 34-09652579

Tutti di Corso

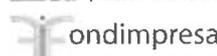
certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venie
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

6. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

1 - AMBITO E APPLICAZIONI

1.1. Le presenti condizioni verranno applicate a tutte le offerte formative di Penta Formazione S.r.l. e agli incarichi affidati alla stessa, e prevarranno sulle condizioni richieste/previste dal cliente, salvo espressa accettazione per iscritto delle stesse da parte di Penta Formazione S.r.l.

1.2. Penta Formazione S.r.l. si impegna a svolgere l'incarico affidatogli alle condizioni di seguito indicate, in piena autonomia organizzativa e senza alcun vincolo di subordinazione, avvalendosi – qualora lo ritenesse necessario – di proprio personale e/o di propri incaricati.

1.3. In nessun caso Penta Formazione S.r.l. riconosce intese e/o promesse scritte e/ o verbali fatte anche da propri intermediari non trascritte nell'offerta di riferimento e debitamente sottoscritte da entrambe le parti.

1.4. Il cliente si obbliga a fornire immediatamente e con la massima diligenza tutti gli elementi informativi e la documentazione necessaria all'espletamento di ogni attività demandata a Penta Formazione S.r.l., comunicando preventivamente e per iscritto in tempo ogni e qualsiasi integrazione o modifica di qualsiasi genere utili al corretto espletamento del servizio di formazione erogato da Penta Formazione S.r.l., che si riserva in ogni caso di valutare e approvare. In mancanza di tale informativa Penta Formazione S.r.l. non potrà essere ritenuta responsabile per carenze e/o imprecisioni e/o inesattezze nei propri servizi.

2 - ACCETTAZIONE DEGLI INCARICHI E MODALITA' DI ESECUZIONE

2.1. Eventuali revisioni o modifiche dell'offerta originale e successive all'accettazione da parte del cliente, non sono comprese nel prezzo dell'offerta e verranno conteggiate ed addebitate separatamente.

2.2. Nel caso in cui il cliente, per qualsiasi motivo, decida di posticipare la presente offerta, Penta Formazione S.r.l. avrà il diritto di addebitare al cliente il lavoro svolto fino al momento del posticipo, richiedendo una indennità fino al 50% per la parte dell'ordine/offerta non eseguita.

2.3. Gli incarichi annullati in corso d'opera o meno di 72 ore prima del momento in cui avrebbero dovuto avere inizio saranno soggetti ad una penale fino al 75% dell'importo totale dovuto dal cliente per tutta la durata contrattuale. In caso di annullamenti comunicati da parte del cliente tra 15 giorni e 72 ore prima dell'esecuzione dell'incarico Penta Formazione S.r.l. avrà facoltà di fatturare fino al 50% dell'importo dovuto dal cliente per l'esecuzione completa dell'accordo. Gli annullamenti comunicati prima di tali scadenze non comporteranno spese

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

3 - RESPONSABILITA' PER I PRODOTTI E SERVIZI FORNITI

3.1 Responsabilità nei confronti del cliente:

L'affidamento da parte di Penta Formazione S.r.l. di lavori, interamente o parzialmente, a terzi, non ne limiterà in alcun modo le responsabilità nei confronti del cliente.

3.2. Limitazione di responsabilità:

Penta Formazione S.r.l. si assumerà soltanto la responsabilità per danni dimostrabili e direttamente imputabili a sua negligenza.

3.3. Reclami o Comunicazione da parte del cliente:

Eventuali reclami da parte del cliente in merito a omissioni e difetti nel lavoro consegnato nonché in merito agli importi fatturati dovranno essere comunicati per iscritto via Pec (indirizzo Pec: pentaformazione@mypec.eu) entro e non oltre otto giorni dalla data di consegna (art. 2226 CC). La comunicazione di eventuali reclami non solleva in alcun caso il cliente dagli obblighi di pagamento.

Gli obblighi di Penta Formazione S.r.l. in relazione alla consegna dei lavori svolti nonché al pagamento di danni verranno a decadere nel caso in cui le omissioni, i difetti e i ritardi non siano stati comunicati per iscritto via Pec entro otto giorni dalla data di consegna, tale termine si intende perentorio.

In caso di forza maggiore i doveri tra le due parti verranno reciprocamente sospesi e/o interrotti. Se la durata della situazione di forza maggiore dovesse rendere ragionevolmente impossibile onorare il contratto, ogni parte avrà la facoltà di annullare l'accordo per il futuro con dichiarazione scritta, senza che nessuna delle due parti sarà tenuta a indennizzi reciproci. Se per motivi di forza maggiore Penta Formazione S.r.l. sarà costretta a interrompere l'ulteriore esecuzione, la stessa avrà diritto al compenso per i lavori eseguiti e consegnati fino a quel momento. Definizione di forza maggiore: con forza maggiore si intende ogni circostanza non prevedibile al momento della conclusione dell'accordo, che rende di fatto ragionevolmente impossibile esigere la soddisfazione agli impegni da parte del cliente. Equiparabile a forza maggiore sono: malattia, sciopero del lavoro, guerra, pericolo di guerra, agitazioni, problemi di trasporto, incendio e altri gravi problemi presso Penta Formazione S.r.l. o presso i suoi fornitori.

4 - PROPRIETA'

4.1 Tutti i materiali di copyright di Penta Formazione S.r.l. o di altri, consegnati nell'erogazione del servizio – ed in particolare modo durante i corsi di formazione, restano di proprietà di Penta Formazione S.r.l. o del legittimo proprietario, essendo concessi in licenza d'uso; pertanto non possono essere riprodotti o utilizzati per corsi di formazione gestiti autonomamente o per ulteriori utilizzazioni o ceduti a terzi senza autorizzazione. Eventuali eccezioni a questo punto delle condizioni devono essere specificate per iscritto in offerta.

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

4.2 Penta Formazione S.r.l. rimane proprietaria dei lavori effettuati fino al completo pagamento dei debiti che la stessa vanta nei confronti del cliente. Penta Formazione S.r.l. rimane comunque proprietaria delle metodologie utilizzate per l'espletamento degli incarichi.

4.3 Nell'espletamento del proprio incarico, Penta Formazione S.r.l. potrà servirsi di materiali ed attrezzature di sua proprietà che dovranno essere utilizzati esclusivamente dal proprio personale e/o da soggetti specificamente a ciò incaricati e/o autorizzati dalla stessa Penta Formazione S.r.l.. Laddove ve ne fosse la necessità, tali beni potranno essere temporaneamente lasciati nei locali del cliente, ma rimarranno sempre e comunque di proprietà Penta Formazione S.r.l. Qualsiasi utilizzo non autorizzato da parte di chicchessia, così come qualsiasi danneggiamento da chiunque operato sarà quantificato ed addebitato direttamente al cliente.

5 – PAGAMENTI E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

5.1 Il cliente è tenuto al pagamento nei termini e con le modalità pattuite nell'offerta.

5.2 Il mancato adempimento degli obblighi previsti nella presente offerta a carico del cliente e/o il mancato pagamento nel termine convenuto, anche di una sola rata, potrà determinare la risoluzione di diritto della fornitura del servizio, risoluzione che diverrà operativa a seguito di comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R o Pec da parte di Penta Formazione S.r.l. al cliente.

6 - FORO COMPETENTE

6.1 Per ogni controversia relativa al presente contratto ed alla sua applicazione, sarà competente il Foro di Verona.

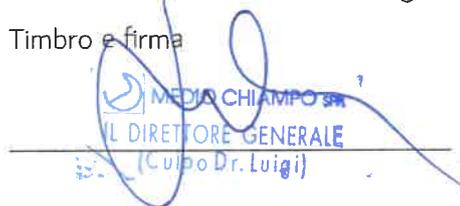
6.2 Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto si fa rinvio alle disposizioni del Codice Civile ed alla legislazione speciale in materia.

Penta Formazione S.r.l.

Per accettazione delle condizioni generali di fornitura:

Timbro e firma

data e luogo



MONTEBELLO VIC. NO 15/2/24

Tutti di Corso

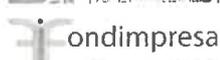
certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

Le parti dichiarano espressamente di accettare integralmente tutte le clausole sopra elencate e di approvare specificatamente ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. Quelle di cui ai numeri:

- 1 - Ambito e applicazioni
- 2 - Accettazione degli incarichi e modalità di esecuzione
- 3 - Responsabilità per i prodotti e servizi forniti
- 4 - Proprietà
- 5 - Pagamenti e clausola risolutiva espressa
- 6 - Foro competente

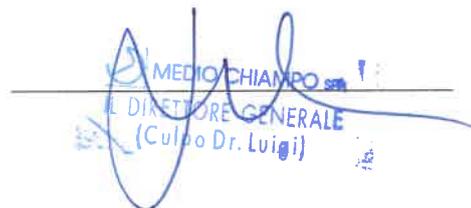
Penta Formazione S.r.l.

Penta Formazione Srl
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. e P. IVA 03948340231

Per accettazione

Timbro e firma

data e luogo



MONTEBELLUNA VIC. NO. 15/2/24

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custozza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

7. INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

La presente per informarLa che presso la nostra azienda è effettuato il trattamento dei Suoi dati personali. Il trattamento viene effettuato nel rispetto dei criteri previsti dal regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, Reg. 2016/679/UE, in vigore dal 25 maggio 2018 (d'ora in avanti G.D.P.R.). Secondo la normativa indicata, il trattamento deve essere improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

1) Il titolare del trattamento è Penta Formazione S.r.l., in persona del proprio legale rappresentante pro tempore Savio Silvia, con sede legale in Via Malacchini, 14 – 37066 Sommacampagna (VR) tel.: 0458969006 e-mail: info@pentaformazione.it. Il titolare del trattamento ha notificato all'Autorità garante il nominativo del D.P.O. interno. Il D.P.O. è contattabile all'indirizzo e-mail verona@pentaformazione.it.

2) I dati personali raccolti obbligatoriamente per l'espletamento del contratto, saranno raccolti senza necessità del Suo consenso espresso (secondo art. 6.1 lett. b), G.D.P.R.), sono utilizzati per seguenti finalità:

a) Adempimento degli obblighi precontrattuali, contrattuali, fiscali o contabili derivanti dal rapporto con Lei in essere, e adempiere agli obblighi previsti dalla legge, regolamento, normativa comunitaria o Autorità e per la gestione dei rapporti commerciali nella misura necessaria per espletare al meglio il servizio richiesto;

Il consenso sarà invece necessario ed espresso per le finalità facoltative quali (base giuridica del trattamento rinvenibile nell'art. 6.1 lett. f) G.D.P.R., legittimo interesse del titolare del trattamento):

b) invio di materiale informativo e promozionale relativo alla nostra area di competenza, oppure utilizzo di comunicazioni meramente effettuate per la fidelizzazione dei clienti effettuato mediante strumenti automatizzati (posta elettronica, fax) e anche mediante modalità tradizionali di contatto, come la posta cartacea e/o le chiamate tramite operatore;

c) Previo il suo consenso espresso potranno essere effettuate riprese video, registrazioni audio e foto in funzione alla pubblicazione sul sito internet, social, stampa e mezzi di comunicazione e divulgazione dei servizi offerti e degli eventi organizzati dalla struttura. Per l'espletamento di tale ultima finalità, verrà scelto materiale che non pregiudichi la dignità personale ed il decoro

3) Modalità: i dati personali sono trattati dal titolare e da responsabili debitamente nominati per il corretto adempimento delle finalità indicate nel punto 2) mediante strumenti elettronici e archivi cartacei, nonché con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza dei dati personali e ad evitare indebiti accessi a soggetti non autorizzati.

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custoza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

4) Comunicazione: i dati contabili/fiscali potranno essere comunicati a soggetti esterni debitamente nominati che svolgono attività per conto del titolare del trattamento quali a titolo esemplificativo: commercialista, istituti di credito e professionisti esterni correlati. I dati personali relativi a mezzi di comunicazione (telefono e-mail ecc..) verranno utilizzati, previo consenso, da incaricati interni.

Non è prevista la comunicazione a paesi terzi extra U.E ed è prevista la diffusione (es. social network, siti internet ecc..) per la sola finalità di cui al punto 2c). Il titolare del trattamento non ricorre a processi automatizzati, compresa la profilazione, per il raggiungimento delle finalità previste nella presente informativa.

5) Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità indicate.

6) L'interessato ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali ovvero la rettifica ovvero la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguardano, ovvero ha diritto di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto di richiedere la portabilità dei dati stessi.

La richiesta può essere fatta a mezzo e-mail o mezzo fax o raccomandata con oggetto: "richiesta da parte dell'interessato" specificando nella richiesta il diritto che l'interessato vuole esercitare (cancellazione, rettifica, portabilità, oblio), unitamente ad un valido indirizzo di posta elettronica/pec al quale recapitare il riscontro.

Il titolare del trattamento o, chiunque dallo stesso incaricato, procederà a soddisfare la richiesta entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Qualora la risposta fosse complessa, il tempo potrebbe allungarsi ad ulteriori 30 giorni, previa tempestiva comunicazione allo stesso interessato.

Qualora ritenga opportuno far valere i suoi diritti, ha facoltà di proporre reclamo all'autorità di controllo competente, corrispondente al Garante privacy nazionale, con sede in Piazza Venezia, 11 - 00187 Roma.

Tutti di Corso

certificazioni



autorizzazioni



accreditamenti



partner



Sede di Vicenza:
via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
Tel. 0444 520660

Sede di Verona:
via Bassa, 14
c/o Villa Venier
37066 Sommacampagna (VR)
Tel. 045 8969006

Fax 045 2109239
info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it

Sede legale:
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custozza (VR)
C.F. / P. IVA 03948340231

Penta Formazione Srl

PRESA VISIONE

Letta l'informativa resa ai sensi del Reg. 2016/679/UE, con la sottoscrizione dichiara di aver compreso le finalità e le modalità del trattamento ivi descritte.

Presta il suo consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati personali (contenuti nel file denominato "Griglia raccolta dati partecipanti, rev 2") per i fini di natura facoltativa di cui al punto 2 b) indicato nella suddetta informativa

Do il consenso Nego il consenso

Presta il suo consenso alla ripresa di immagini e video per le finalità di cui al punto 2 c) (pubblicazione di immagini e video sui mezzi comunicazione e diffusione promozionali)

Do il consenso Nego il consenso

Copia dell'informativa completa è da Lei rinvenibile in qualsiasi momento su apposita sezione dedicata nel sito al seguente link: <https://www.pentaformazione.it/chi-siamo/documentazione-privacy>.

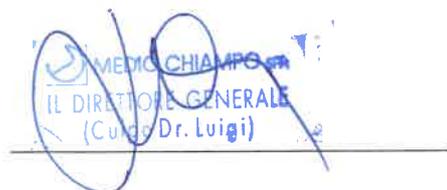
Il titolare del trattamento
Penta Formazione S.r.l.

Penta Formazione Sri
Via Don G. Malacchini, 14
37066 Custozza (VR)
C.F. e P. IVA 03948340231

Consenso al trattamento dei dati:

Timbro e firma

data e luogo



MONTEBELLLO UC NO 15/2/24



Penta Formazione Srl

📍 c/o Villa Venier - via Bassa, 14
37066 Sommacampagna (VR)
T 045 89 69 006

📍 via Ponte Storto, 16
36051 Creazzo (VI)
T 0444 52 06 60

Fax 045 21 09 239
Info@pentaformazione.it
www.pentaformazione.it



