

MASTER ONLINE  
GESTIONE DEI  
CONFLITTI  
AZIENDALI E  
DELLE RELAZIONI  
SINDACALI

Dal 19 marzo al 16 aprile 2025  
**24 ore - 6 incontri live**



E-LEARNING INCLUSO

## WHEN YOU HAVE TO BE RIGHT

SOLO CON **WOLTERS KLUWER**  
SEI SICURO DI PRENDERE  
OGNI GIORNO  
LE SOLUZIONI GIUSTE

SOLUZIONI DIGITALI

SOFTWARE

LIBRI

RIVISTE

FORMAZIONE

 **Wolters Kluwer**  
IPSOA Scuola di formazione

DAL 1970 LA **FORMAZIONE  
DI QUALITÀ** PER  
IL PROFESSIONISTA  
E LE AZIENDE

**OLTRE 1.000** CORSI,  
CONVEGNI E MASTER

**3.000 DOCENTI**  
QUALIFICATI

**70.000 PARTECIPANTI**  
OGNI ANNO

**200 PROGETTI FORMATIVI**  
SU MISURA

DOCENTI **ALTAMENTE  
QUALIFICATI**

METODOLOGIA DIDATTICA  
**PRATICO OPERATIVA**



### QUALITÀ CERTIFICATA

A garanzia della qualità dei processi formativi, IPSOA Scuola di formazione è certificata ISO 9001:2015 ed è Centro accreditato AIFOS nell'ambito della sicurezza.

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## OBIETTIVI

- **Esaminare le problematiche di applicazione dei principali istituti contrattuali** al fine di poter individuare il rapporto di lavoro più idoneo alla specifica realtà aziendale.
- **Conoscere i più importanti istituti che regolano il rapporto di lavoro**, alla luce delle problematiche aziendali, degli orientamenti giurisprudenziali in materia e delle modifiche normative intervenute.
- Offrire alle aziende ed ai professionisti della materia gli **strumenti per adottare le scelte migliori** di fronte alle problematiche amministrative più ricorrenti.
- Fornire gli strumenti di lavoro per una **corretta gestione amministrativa del personale**, attraverso una completa ed approfondita conoscenza delle possibilità, in termini di sgravi ed agevolazioni, offerte al datore di lavoro dall'attuale impianto normativo.

## DESTINATARI

- Avvocati
- Consulenti del lavoro
- Dottori commercialisti ed Esperti contabili
- HR e Ufficio del personale

## CREDITI FORMATIVI

È stata inoltrata richiesta di accreditamento per:

- **Avvocati**
- **Dottori Commercialisti ed Esperti contabili**

Per informazioni e aggiornamenti sullo stato degli accreditamenti consulta il sito [www.formazione.ipsoa.it](http://www.formazione.ipsoa.it) nella scheda prodotto relativa all'iniziativa. Le videoregistrazioni non consentono di maturare crediti formativi.

**Consulenti del lavoro:** per maturare crediti formativi è possibile fruire del pacchetto e-learning accreditato in omaggio:

“E-learning per Consulenti del lavoro” - 17 crediti formativi di cui 6 in materie obbligatorie.

Riceverai una e-mail contenente le istruzioni per l'attivazione.

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## Il programma

### I CONTRATTI COLLETTIVI

19 marzo 2025, orario: 9.00-11.00; 11.30-13.30

**Il sistema sindacale nel nostro ordinamento: dalle origini all'art. 39 Cost.**

**La questione della rappresentatività sindacale e le vicende dell'art. 19 Stat Lav.**

**Accordi e Contratti Collettivi interconfederali, nazionali, territoriali, aziendali**

#### Struttura dei contratti collettivi:

- Parte obbligatoria
- Parte normativa
- Parte economica

#### L'interpretazione dei contratti collettivi

#### Le problematiche applicative dei contratti collettivi:

- Contenuti della contrattazione collettiva e norme di legge
- Ambito di efficacia
- Successione del tempo dei contratti
- Rapporti tra contratti di diverso livello
- Ultrattività dei contratti

#### Esercitazione e casi pratici

#### Analisi di un caso di studio

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## IL CONTENZIOSO NEL RAPPORTO DI LAVORO: COME GESTIRLO E PREVENIRLO

**24 marzo 2025, orario: 14.00 - 16.00; 16.30 - 18.30**

### **I poteri di controllo del datore di lavoro e il ruolo del sindacato ai sensi dello Statuto dei Lavoratori**

- Guardie giurate particolari e il personale addetto ai controlli ex artt. 2 e 3 Stat. Lav .
- Controlli a distanza: impianti di video sorveglianza e controlli sull'uso di mail e internet ex art. 4 Stat. Lav.
- Controlli all'uscita dei luoghi di lavoro ex art. 6 Stat. Lav.
- Malattia del lavoratore e controlli da parte del datore di lavoro: l'art. 5 Stat. Lav.

### **I provvedimenti disciplinari**

- La procedura dell'art. 7 Stat. Lav.
- I requisiti della contestazione
- Le giustificazioni del lavoratore
- Le sanzioni disciplinari
- L'impugnazione delle sanzioni tra Collegio Arbitrale e Giudice del Lavoro

### **La certificazione quale strumento di riduzione del contenzioso**

- La certificazione del rapporto di lavoro
- L'oggetto della certificazione
- Organi abilitati e procedura
- Efficacia giuridica tra le parti e verso i terzi
- I vantaggi della certificazione

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## LE CONCILIAZIONI IN MATERIA DI LAVORO: PROCEDURE

**4 aprile 2025, orario: 9.00-11.00; 11.30-13.30**

### **Le procedure conciliative in materia di lavoro**

- La sede protetta - definizione
- La Commissione di conciliazione
- La conciliazione in sede sindacale
- La negoziazione assistita
- La Commissione di certificazione in funzione conciliativa

### **I tentativi di conciliazione in caso di licenziamento**

- Il tentativo obbligatorio di conciliazione in caso di licenziamento per GMO
- L'offerta conciliativa nei contratti a tutele crescenti

### **La procedura conciliativa presso l'Ispettorato del Lavoro**

- La conciliazione monocratica

### **Esercitazione**

Gli elementi da prevedere in un accordo conciliativo in sede sindacale

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## I TEMI DELLA CONTRATTAZIONE AZIENDALE E LE RELATIVE PROCEDURE

**8 aprile 2025, orario: 14.00-16.00; 16.30-18.30**

### La contrattazione aziendale: temi e procedure

- Le materie delegate alla contrattazione di secondo livello
- La contrattazione di prossimità e i poteri straordinari ad essa attribuiti
- La retribuzione variabile e premiale nella contrattazione aziendale
- Le Agevolazioni contributive e fiscali con la contrattazione collettiva
- Il welfare aziendale negoziato e quello unilaterale
- La contrattazione collettiva aziendale cd gestionale e le procedure di informazione e consultazione sindacale
- Brevi cenni sulle procedure collettive nel ricorso agli ammortizzatori sociali
- La fase sindacale nei licenziamenti collettivi
- L'informazione e la consultazione sindacale nel trasferimento d'azienda o di ramo d'azienda

### Esercitazione

Preparazione e gestione di un negoziato in materia sindacale: analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza, trattativa in buona fede e stesura di un accordo

## LA PRESENZA SINDACALE IN AZIENDA TRA RAPPRESENTANZA E RAPPRESENTATIVITÀ

**15 aprile 2025, orario: 14.00-16.00; 16.30-18.30**

- Dalle R.S.A alle R.S.U.
- L'esercizio dell'attività sindacale in azienda
- Lo sciopero
- Lo sciopero nei servizi pubblici essenziali
- La condotta antisindacale

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## IL NEGOZIATO E L'ACCORDO

**16 aprile 2025, orario: 14.00-16.00; 16.30-18.30**

### Come si prepara un negoziato

- Analisi del contesto
- Analisi delle richieste
- Formulazione del mandato
- Scelta della delegazione
- Scelta dei luoghi di trattativa
- Agenda della contrattazione

### Tecniche di conduzione di un negoziato

- Test sulle abilità negoziali

### L'accordo

- Le finalità, i soggetti, la forma
- Quando scrivere l'accordo
- La valutazione dell'accordo
- La gestione dell'accordo

### Esercitazione

Analisi di elementi da prevedere nella stesura di accordi collettivi aziendali  
Analisi e soluzione di casi pratici di negoziato sindacale

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## CORPO DOCENTE

### **Manuela Baltolu**

*Consulente del Lavoro, formatore e membro Centro Studi Fondazione Consulenti del lavoro di Milano e Centro Studi Nazionale ANCL*

### **Evangelista Basile**

*Avvocato giuslavorista in Milano, Studio Legale Ichino Brugnatelli e Associati*

### **Roberto Camera**

*Funzionario dell'Ispettorato del Lavoro e curatore del sito DottrinaLavoro.it*

### **Roberta Rossetti**

*Responsabile Area Relazioni Sindacali Confcommercio Milano Lodi Monza e Brianza*

### **Renato Scorcelli**

*Avvocato in Milano - Studio Legale Scorcelli & Partners*

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## INFORMAZIONI

### MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE LEZIONI ON LINE

Qualche giorno prima dell'inizio delle lezioni online riceverai una **e-mail contenente le istruzioni per accedere alla piattaforma**.

### CALENDARIO E ORARI

Marzo 2025	
mercoledì 19	9.00-11.00; 11.30-13.30
lunedì 24	14.00-16.00; 16.30-18.30
Aprile 2025	
venerdì 4	9.00-11.00; 11.30-13.30
martedì 8	14.00-16.00; 16.30-18.30
martedì 15	14.00-16.00; 16.30-18.30
mercoledì 16	14.00-16.00; 16.30-18.30

*Il calendario potrà subire delle variazioni per particolari esigenze. Consulta il sito [formazione.ipsoa.it](http://formazione.ipsoa.it)*

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## PIANO FORMATIVO: GLI STRUMENTI DIGITALI A DISPOSIZIONE



### Live streaming

Incontri con i docenti del Master in cui vengono affrontati gli argomenti del programma con approccio operativo e metodologia interattiva.



### Materiale didattico

A supporto di ogni lezione è previsto materiale didattico in **formato digitale**, appositamente predisposti dai docenti.



### Videoregistrazioni

I partecipanti potranno seguire in **differita le lezioni**, accedendo alle videoregistrazioni, che saranno disponibili fino a 90 gg dalla lezione conclusiva del Master.



### E-learning

A tutti i partecipanti verrà attivato il corso e-learning **“Il contenzioso con il lavoratore”** a cura di Emiliana M. Dal Bon, Consulente del lavoro, Esperta della Fondazione Studi dei Consulenti del Lavoro.



### Attestato e diploma di Master

Al termine dell'iniziativa verrà rilasciato il **diploma di Master**.

Qualora previsto dal Regolamento per la formazione professionale continua di appartenenza dell'iscritto, verrà rilasciato anche un **attestato di frequenza per i crediti formativi**.

Per maggiori informazioni [Clicca qui](#)

# MASTER ONLINE GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI



## Iscrizioni

### QUOTE DI PARTECIPAZIONE

€ 890 + IVA	Listino
€ 801 + IVA	Sconto 10% per iscrizioni entro il 5 marzo 2025
€ 712 + IVA	Sconto 20% per iscrizioni entro il 19 febbraio 2025
€ 667,5 + IVA	Sconto 25% per 2 o più iscrizioni della stessa Azienda/Studio professionale

*Gli sconti non sono tra loro cumulabili*

### MODALITÀ DI ISCRIZIONE

L'iscrizione può essere effettuata:

- **via mail**, inviando all'indirizzo [info@bruschitonino.it](mailto:info@bruschitonino.it) la scheda d'iscrizione

*La Scuola di Formazione Ipsoa si riserva la facoltà di annullare il master qualora non si raggiungesse il numero minimo di partecipanti previsto per il suo svolgimento.*

### BORSE DI STUDIO

Le borse di studio, a **copertura totale o parziale della quota di listino**, sono previste a favore di giovani professionisti con votazione di laurea non inferiore a 100/110. L'assegnazione sarà effettuata ad insindacabile giudizio della Struttura organizzativa in base a criteri di merito. Per concorrere all'assegnazione delle borse di studio è necessario inviare una mail a [info@bruschitonino.it](mailto:info@bruschitonino.it) Agenzia di zona, **entro e non oltre 3 settimane** dall'inizio del Master, contenente la seguente documentazione:

- lettera di motivazione
- curriculum vitae
- copia del certificato di laurea
- eventuali certificazioni di abilitazione professionale

### FORMAZIONE FINANZIATA

Per avere informazioni sulla possibilità di finanziare la tua formazione, scrivi a: [info@bruschitonino.it](mailto:info@bruschitonino.it)

### CONTATTI Per informazioni commerciali

**Bruschi Tonino**

**tel 336 630563 , [info@bruschitonino.it](mailto:info@bruschitonino.it)**

Per informazioni amministrative  
Servizio clienti: Tel. 02/82476.1

# Scheda di iscrizione Internet

Compilare e inviare a: Wolters Kluwer Italia S.r.l. - IPSOA  
Scuola di formazione all'indirizzo mail  
info@bruschitonino.it

## MASTER ONLINE

### GESTIONE DEI CONFLITTI AZIENDALI E DELLE RELAZIONI SINDACALI

(codice 270655) Dal 19 marzo al 16 aprile 2025 - 24 ore - 6 incontri live

Selezionare la quota alla quale si ha diritto

È necessario compilare tutti i campi riportati nella presente scheda

- € 890 + IVA Listino
- € 801 + IVA Sconto 10% per iscrizioni entro il 5 marzo 2025
- € 712 + IVA Sconto 20% per iscrizioni entro il 19 febbraio 2025
- € 667,5 + IVA Sconto 25% per 2 o più iscrizioni della stessa Azienda/Studio professionale

Gli sconti non sono tra loro cumulabili.

#### DATI PARTECIPANTE

Cognome e nome \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
Professione \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_  
Codice fiscale \_\_\_\_\_ Iscritto Ordine dei \_\_\_\_\_  
Sede dell'Ordine professionale \_\_\_\_\_

#### DATI PER LA FATTURAZIONE

Ragione Sociale \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
Partita IVA/C.F. \_\_\_\_\_ Codice Cliente IPSOA (se assegnato) \_\_\_\_\_

#### MODALITÀ DI PAGAMENTO

Quota di partecipazione € \_\_\_\_\_ + IVA € \_\_\_\_\_  
Totale fattura € \_\_\_\_\_

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'iscrizione secondo la seguente modalità:

**Bonifico bancario** a favore di Wolters Kluwer Italia S.r.l. **IT38N030693368410000002209** indicando nella causale il titolo, la sede e il codice numerico dell'iniziativa prescelta, l'intestatario fattura e il nome del partecipante.

#### PARTE RISERVATA A CHI SI ISCRIVE AL MASTER E RICHIEDE LA BORSA DI STUDIO

In questo caso è necessario inviare tramite posta prioritaria la scheda di iscrizione e i documenti richiesti in allegato all'indirizzo sopraindicato.

Per chi volesse solo concorrere all'assegnazione della borsa di studio non è necessario inviare la scheda di iscrizione

- Il candidato richiede di partecipare esclusivamente all'assegnazione della Borsa di studio
- Il candidato dichiara di voler partecipare al Master anche se non dovesse ottenere la borsa di studio

Il candidato allega  Curriculum Vitae  Una foto tessera  Certificato di laurea  altro

#### A. CONDIZIONI GENERALI FORMAZIONE A DISTANZA

##### 1. Definizioni:

**Condizioni Generali:** le presenti condizioni generali che unitamente alla proposta di contratto/modulo d'ordine costituiscono il Contratto; Contratto: il contratto, ordine d'acquisto o modulo, cui le presenti Condizioni Generali si riferiscono e al quale sono allegati.

**Normativa Privacy:** il D.Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") come emendato dal D.Lgs. 101/2018 e le sue successive modificazioni, nonché il Regolamento UE 679/2016 ("GDPR").

**Quota di Iscrizione:** il corrispettivo pagato dall'Utente per perfezionare l'iscrizione al Prodotto Formativo.

**Prodotto Formativo:** l'evento formativo oggetto del Contratto che potrà essere uno o più dei seguenti corsi: Corso E-learning, Carnet di Corsi E-learning, Servizio Esamina, Master /Corso Online, Master Blended.

**Piattaforma:** l'area virtuale accessibile per via telematica dall'Utente per la fruizione dei Prodotti Formativi;

**WK:** Wolters Kluwer Italia S.r.l. con sede legale in 20152 Milano, Via Bisceglie n. 66, soggetto erogatore del Prodotto Formativo.

**Utente:** il soggetto che con l'accettazione delle presenti Condizioni generali ed il versamento della Quota di Iscrizione acquista il diritto di usufruire di uno o più Eventi Formativi.

##### 2. Oggetto

2.1 Le presenti Condizioni Generali hanno ad oggetto l'erogazione, in favore dell'Utente, dei Prodotti Formativi, alle condizioni infra specificate.

2.2 Ciascun Prodotto Formativo sarà erogato in modo corrispondente a quanto riportato nelle presenti Condizioni Generali di cui l'Utente dichiara espressamente di aver preso visione e di conoscere in ogni sua parte.

##### 3. Proprietà intellettuale

3.1 WKI è titolare ovvero ha la legittima disponibilità di ogni diritto di proprietà intellettuale sui contenuti degli Eventi formativi e di ogni componente tecnica.

3.2 È fatto espresso divieto all'Utente di riprodurre, permanentemente o temporaneamente, totalmente o parzialmente, i contenuti del Prodotto Formativo con qualsiasi mezzo o in qualsiasi forma od usare, riprodurre, estrarre, modificare autonomamente parti del Prodotto Formativo, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il codice sorgente, l'interfaccia, il materiale didattico, il testo o eventuali immagini. È fatto, inoltre, espresso divieto all'Utente di riprodurre, anche per estratto, duplicare, copiare, vendere, locare o comunque sfruttare il Prodotto Formativo o sue singole componenti a fini commerciali o anche soltanto renderlo fruibile a o condividerlo con più soggetti o sviluppare prodotti o applicazioni di qualsiasi genere basate sul Prodotto Formativo.

3.3 Il materiale didattico fornito nel corso dell'Evento Formativo è ad uso esclusivo dell'Utente che non potrà diffonderlo o cederlo a terzi.

##### 4. Acquisto del Prodotto Formativo

4.1 Con l'iscrizione e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali l'Utente si obbliga a corrispondere la Quota di Iscrizione secondo le modalità di pagamento relative a ciascun Evento Formativo sul sito web ovvero nel modulo d'ordine.

4.2 In caso di ritardo nei pagamenti, il Cliente è tenuto a corrispondere sugli importi dovuti gli interessi moratori ai sensi di legge e a rifondere le eventuali spese sostenute da WKI per il recupero del credito.

##### 5. Fruizione del Prodotto Formativo

5.1 A seguito della ricezione della domanda di iscrizione al Prodotto Formativo WK trasmetterà all'Utente le Credenziali di Accesso, tramite le quali l'Utente potrà accedere alla Piattaforma ed attivare il Prodotto Formativo secondo le modalità indicate nella relativa comunicazione e nelle presenti Condizioni Generali.

5.2 WKI si riserva la facoltà di non dare seguito all'erogazione del Prodotto Formativo dandone comunicazione all'Utente all'indirizzo di posta elettronica da questi indicato al momento dell'iscrizione; in tal caso WKI provvederà a rimborsare all'Utente il corrispettivo già versato, con l'esclusione di ogni altro risarcimento o indennizzo, anche relativo ad eventuali spese strumentali alla fruizione del Prodotto Formativo già sostenute dall'Utente.

5.3 A proprio insindacabile giudizio oltre che per cause di forza maggiore, WKI si riserva la facoltà di variare piattaforma, date, durata, relatori di tutte o di singole unità formative, oltre che modalità di erogazione di tutte o di singole unità formative (a mero titolo esemplificativo, sostituendo la modalità "webinar" con la modalità "e-learning"). La mancata fruizione del Prodotto Formativo acquistato per cause diverse dall'annullamento da parte di WK non comporterà alcun obbligo di rimborso in capo a WK.

5.4 Per la risoluzione di eventuali difficoltà tecniche nella fruizione di Eventi Formativi nonché per eventuali problematiche relative alla certificazione dei crediti formativi ove previsti, l'Utente potrà usufruire dei servizi di assistenza a distanza di WKI, contattando il centro assistenza [tutoronline@wki.it](mailto:tutoronline@wki.it).

5.5 L'Utente si obbliga a custodire ed a mantenere segrete le Credenziali di Accesso con la massima cura e diligenza. È fatto divieto all'Utente di cedere, a qualunque titolo, a terzi le Credenziali di Accesso o comunque di consentire a terzi l'accesso al Prodotto Formativo. In caso di furto e/o smarrimento delle credenziali, l'Utente dovrà darne immediata comunicazione scritta a WKI onde consentirne la tempestiva disattivazione e la sostituzione, contattando il centro assistenza [tutoronline@wki.it](mailto:tutoronline@wki.it).

5.6 In caso di malfunzionamento, sospensione e/o interruzione della fruizione del Prodotto Formativo sulla Piattaforma per ragioni tecniche, l'Utente dovrà darne pronta comunicazione a WKI entro e non oltre 48 ore dal verificarsi dell'evento interrottivo a mezzo posta elettronica certificata indicando nell'oggetto della comunicazione il titolo del Prodotto Formativo e il nominativo dell'Utente.

#### **6. Accredimento (ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE)**

6.1 L'attestato di partecipazione, di ciascun Evento Formativo viene rilasciato al termine della completa fruizione del Prodotto Formativo e, ove accreditato, secondo quanto stabilito nel rispetto dei Regolamenti sulla Formazione Continua a distanza degli Ordini professionali coinvolti.

#### **7. Corsi E-Learning, Carnet di Corsi E-Learning, servizio Esamina**

7.1 Ciascun Corso E-learning sarà fruibile da parte dell'Utente attraverso la Piattaforma fino alla scadenza dell'accredimento, se previsto, e comunque per un periodo non superiore ai 12 mesi dall'invio della mail di attivazione dell'iniziativa.

7.2 Trascorso tale periodo verrà meno il diritto dell'Utente alla fruizione del *Corso E-learning*.

7.3 Il *Carnet di Corsi E-learning* sarà fruibile da parte dell'Utente attraverso la Piattaforma per un periodo pari a 12 mesi dall'attivazione, trascorso tale periodo la parte eventualmente non utilizzata del Carnet non potrà più essere utilizzata.

#### **8. Webinar / Corsi online, Master on line / Master Blended**

8.1 I Webinar/Corsi online e i Master on line/Master Blended saranno fruibili dall'Utente esclusivamente nelle date e nelle fasce orarie specificate da WKI nel relativo materiale illustrativo.

8.2 Il prodotto formativo resterà a disposizione dell'Utente sulla Piattaforma per un periodo pari a 90 giorni dalla conclusione dell'iniziativa.

8.3 Non sarà in ogni caso consentita la partecipazione al Prodotto Formativo in assenza dell'avvenuto pagamento della Quota di Iscrizione.

8.4 L'eventuale ritardo nel pagamento, purché antecedente la data d'inizio, potrà essere portato ad evidenza di WK da parte dell'Utente allegando la prova di avvenuto pagamento e/o della disposizione del bonifico relativo alla Quota di Iscrizione, con comunicazione scritta a mezzo posta elettronica indicata nella conferma d'ordine.

8.5 Successivamente all'avvenuta iscrizione WK trasmetterà all'Utente all'indirizzo e-mail indicato nella scheda di registrazione la conferma di attivazione della Piattaforma per la fruizione del Prodotto Formativo e congiuntamente invierà le Credenziali di Accesso, tramite le quali l'Utente potrà accedere al Prodotto Formativo, secondo le modalità indicate nella comunicazione stessa e comunque nel rispetto delle presenti Condizioni Generali.

8.6 È attribuito all'Utente il diritto di recesso da esercitarsi inderogabilmente almeno 5 giorni prima del Webinar/Corso on Line e 15 giorni prima del Master on line/Master Blended.

#### **9. Limitazione di responsabilità**

9.1 WKI non potrà essere ritenuta responsabile per danni, di qualsiasi genere, che l'Utente possa subire a causa della partecipazione o della mancata partecipazione al Prodotto Formativo che dipendano da ritardi, sospensioni, interruzioni del Prodotto Formativo, difetti e/o malfunzionamenti della Piattaforma, totali e/o parziali, temporanei e/o definitivi, derivanti da qualsiasi causa a WKI non imputabile, compreso in via meramente esemplificativa:

- a) malfunzionamenti della Piattaforma formativa causati, in generale, da: (i) comportamenti dolosi o colposi dell'Utente tra cui il mancato aggiornamento di software o la mancata accettazione di pop up necessari per il corretto funzionamento della Piattaforma (ii) guasti e/o malfunzionamenti delle apparecchiature, impianti e/o dei sistemi, di qualsiasi tipo dell'Utente o a lui in uso;
- b) sospensione e/o interruzione del servizio di collegamento internet da parte del gestore;
- c) guasti alla rete e/o ai server dovuti a casi fortuiti o forza maggiore;
- d) eventuale mancato riconoscimento di crediti formativi per i corsi accreditati presso gli Ordini Professionali.

9.2 Fermo quanto sopra, resta inteso che, fatti salvi i limiti inderogabili di legge per i casi di dolo e colpa grave, la responsabilità della Scuola è limitata nel massimo al corrispettivo effettivamente versato dall'Utente per l'acquisto del Prodotto Formativo.

#### **10. Recesso degli Utenti Consumatori**

10.1 Con esclusivo riferimento agli acquisti perfezionati al di fuori dei locali commerciali da utenti consumatori ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, lett. a) del Codice del Consumo, l'Utente presta espressamente il proprio consenso a che la prestazione inizi una volta concluso il contratto. Pertanto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 59, lett. o) del Codice del Consumo, l'Utente prende atto e accetta che il diritto di recesso (previsto all'art. 52 del Codice del Consumo e esercitabile entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione di un contratto) non potrà essere esercitato dopo la completa prestazione del servizio.

10.2 In particolare, in caso di conclusione di un contratto per la fornitura di contenuto digitale non fornito su supporto materiale e immediatamente scaricabile o fruibile dal sito, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli ebook e i corsi e-learning, il diritto di recesso non potrà essere esercitato.

10.3 In ogni ipotesi diversa dalle precedenti, l'Utente avrà facoltà di recedere entro 14 dalla sottoscrizione con invio a mezzo raccomandata A.R. indirizzata a Wolters Kluwer Italia s.r.l., Via Bisceglie n. 66, 20152 Milano, o a mezzo PEC all'indirizzo "contact@wkiert.it"

#### **11. Comunicazioni**

11.1 Ogni comunicazione tra le parti dovrà essere inviata a mezzo posta elettronica a Wolters Kluwer Italia S.r.l., all'attenzione del Servizio Clienti, Via Bisceglie n. 66, 20152 Milano, Italia, ovvero all'indirizzo di posta [servizio.clienti@wolterskluwer.com](mailto:servizio.clienti@wolterskluwer.com); quanto all'Utente, ai riferimenti indicati con la domanda di iscrizione.

11.2 L'eventuale furto, smarrimento, ovvero appropriazione, a qualsivoglia titolo, da parte di terzi della Credenziali di Accesso dovrà essere comunicata senza ritardo dall'Utente, via e-mail, all'indirizzo [servizio.clienti@wolterskluwer.com](mailto:servizio.clienti@wolterskluwer.com).

#### **12. Trattamento dati personali, informativa e rinvio**

12.1 I dati personali del Cliente saranno registrati su database elettronici di proprietà di Wolters Kluwer Italia S.r.l., Titolare del trattamento, con sede legale in Milano, Via Bisceglie n. 66, 20152, Italia, nonché saranno conservati su server situati nel territorio di Paesi appartenenti all'Unione Europea (UE) oppure extra UE nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e saranno trattati da quest'ultimo tramite propri incaricati per finalità amministrative e contabili.

12.2 Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui al Regolamento Europeo 679/2016, fra cui il diritto di accedere ai Suoi dati e ottenerne l'aggiornamento o la cancellazione per violazione di legge, di opporsi al trattamento dei Suoi dati ai fini di invio di materiale pubblicitario, vendita diretta e comunicazioni commerciali mediante comunicazione scritta da inviarsi a: Wolters Kluwer Italia S.r.l. - PRIVACY - Milano, Via Bisceglie n. 66, 20152 Milano, Italia.

12.3 Il cliente è tenuto a consultare l'informativa privacy completa sul sito [www.wolterskluwer.it](http://www.wolterskluwer.it) nella sezione privacy.

#### **13. Dichiarazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001**

13.1 Il Cliente prende atto che WKI ha adottato il Modello ex D.Lgs. 231/01 consultabile all'indirizzo [www.wolterskluwer.it](http://www.wolterskluwer.it) <<http://www.wolterskluwer.it>> sezione "Chi siamo – in Italia – Governance" e si obbliga ad osservare, nei rapporti con WKI, i principi ivi indicati e, in generale, le norme di legge vigenti e i principi generali di correttezza e trasparenza, impegnandosi ad adottare regole idonee alla prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/2001.

#### **14. Foro competente**

14.1 Per ogni controversia relativa al presente contratto sarà competente in via esclusiva il foro di Milano.

Data / firma \_\_\_\_\_

#### **15. Approvazione specifica**

15.1 L'Utente dichiara di approvare specificamente le clausole 5 (Fruizione del Prodotto Formativo, con particolare riferimento ai §§ 5.2 e 5.3), 10 (Recesso degli Utenti Consumatori), 9 (limitazione di responsabilità), 14 (Foro Competente).

Data / firma \_\_\_\_\_

Bruschi Tonino tel 336 630563 , [info@bruschitonino.it](mailto:info@bruschitonino.it)