



S.I.A.F. Società Italiana Armonizzatori Familiari
Counselor, Counselor Olistici e Operatori Olistici
Via D.M. Manni 56/rosso 50135 Firenze - C.F. 92018180429 -
www.siafitalia.it

AZIENDA CERTIFICATA UNI EN ISO 9001:2008
CERTIFICATO N. C2013-00802



Pr. CI-992/14

S.I.A.F. Società Italiana Armonizzatori Familiari con sede legale in Firenze 50135, Via D. M. Manni n°56/r (codice fiscale n. 92018180429, iscritta al n. 2713 del 19.12.2003 dell'Ufficio del Registro della circoscrizione di Senigallia (AN), Ente conforme alla norma ISO 9001:2008 [Certificato n° C2013-00802], rappresentata dal Presidente pro tempore, Dott.ssa Floriana Rubino (cod. fisc. RBN FRN 85D 60F 052 F),

premessò che

S.I.A.F. – Società Italiana Armonizzatori Familiari - svolge la propria attività quale Associazione di categoria professionale ai sensi della legge n. 4 del 2013 nel rispetto e secondo i principi dettati dalle norme UNI EN ISO 9001/2008.

S.I.A.F. Società Italiana Armonizzatori Familiari è un'associazione che comprende quattro tipi di categorie professionali: Armonizzatore Familiare, Counselor, Counselor olistico e Operatore olistico. Attualmente, sono iscritti oltre 2.000 professionisti appartenenti a specifiche categorie di lavoratori intellettuali, e 186 enti di formazione atte a formare professionisti da inserire nei rispettivi registri di categoria professionale.

L'attività principale di S.I.A.F. - Società Italiana Armonizzatori Familiari è l'attestazione di competenza professionale e l'inserimento nei rispettivi registri degli Armonizzatori familiari, dei Counselor dei Counselor olistici e degli Operatori olistici.

La S.I.A.F. - Società Italiana Armonizzatori Familiari, qualifica la professionalità di ciascun socio, e promuovendo e VERIFICANDO la formazione permanente non solo attraverso un processo di educazione continua professionale e di interscambio culturale tra il mondo professionale e quello accademico, attraverso la collaborazione e lo scambio con associazioni nazionali ed internazionali, che abbiano analoghe finalità e che intendano creare associazioni sovranazionali in armonia con la direttiva 36/CE/2005 della Comunità Europea e successivi modifiche.

L'Associazione rilascia, inoltre, patrocini e promuove congressi, convegni, manifestazioni scientifiche, pubblicazioni di riviste, testi, trattati, monografie e divulgazioni su temi di grande attualità inerenti la relazione d'aiuto, il mondo delle professioni e le nuove legislazioni; oltre che informazioni multimediali, seminari di studio e altre attività a fine divulgativo, d'approfondimento, di studio e di aggiornamento professionale.

S.I.A.F. - Società Italiana Armonizzatori Familiari attesta la preparazione della singola persona fisica, con rigore metodologico e, a tale scopo, ha istituito il registro professionale degli Armonizzatori Familiari, dei Counselor, dei Counselor Olistici e degli Operatori Olistici.

S.I.A.F. - Società Italiana Armonizzatori Familiari accredita, inoltre, Scuole e Corsi di formazione professionale al fine di consentire la promozione e la qualità dell'offerta formativa; monitora la composizione e le caratteristiche del mercato, i fabbisogni del territorio, l'andamento dell'attività degli associati e dei programmi accreditati nonché il grado di soddisfacimento dell'utenza.

S.I.A.F. - Società Italiana Armonizzatori Familiari, promuove ed incrementa costantemente una rete informatica tra i soci, che permetta un collegamento rapido, efficiente e costante tra di essi assieme allo scambio di informazioni adeguate ai bisogni culturali e professionali per una gestione agevole e moderna dell'attività associativa.

Pubblica la presente

CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* è pubblicata dalla S.I.A.F. per comunicare agli utenti finali, ovvero ai clienti dei professionisti iscritti nei registri di categoria professionale della S.I.A.F., i livelli di qualità dei servizi offerti dai singoli associati e/o dalle Scuole di formazione appartenenti alla S.I.A.F. in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore consulenza e formazione.

La *Carta dei Servizi* viene adottata per orientare il cliente-utente ad un uso consapevole e responsabile delle prestazioni e servizi. La carta è frutto di un accordo tra l'Associazione dei Consumatori CONSUMERS'FORUM e la S.I.A.F. per tutelare i clienti-utenti nel rapporto con i professionisti e enti formativi iscritti alla S.I.A.F. in ottemperanza alla legge n. 4 del 2013 e in conformità all'art. 27-bis del Codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

I servizi erogati ai clienti-utenti dagli Associati SIAF sono specifici per ogni tipologia di professionisti sia iscritto ai registri che agli enti di formazione iscritto.

L'Armonizzatore Familiare è una figura professionale che possiede competenze specifiche per operare direttamente nel contesto familiare. Il suo intervento è orientato a conciliare gli opposti, a ristabilire gli equilibri e a portare chiarezza nei ruoli, rendendoli creativi e flessibili. Opera per accrescere la qualità della vita individuale e svolge una funzione di utilità sociale interagendo con tutte le figure professionali che ruotano intorno alla famiglia.

Il Counselor è un professionista della relazione d'aiuto. Attraverso l'ascolto, le abilità comunicative e le competenze relazionali, aiuta a sviluppare le risorse personali e a migliorare le relazioni nei vari contesti di vita. Il counselor attraverso uno spazio di riflessione e di esperienza, favorisce capacità di scelta e di cambiamento, lasciando emergere i punti di forza e le capacità di autodeterminazione dei singoli e dei gruppi.

Il Counselor Olistico è uno specialista della relazione d'aiuto che opera con un approccio globale adottando il paradigma in cui tutto è interconnesso. Integra competenze comunicativo-relazionali con metodologie naturali, energetiche, artistiche, meditative. Attraverso un percorso esperienziale e creativo favorisce il processo di cambiamento, consapevolezza e crescita della persona.

L'Operatore Olistico è un facilitatore dell'equilibrio energetico, dell'evoluzione e della crescita personale che lavora con competenze pluridisciplinari e approcci integrati attraverso l'uso di tecniche naturali, energetiche, artistiche e meditative. L'operatore olistico agevola il naturale processo di trasformazione, empowerment, consapevolezza globale della persona e promuove uno stile di vita ecologico e sostenibile.

Gli obiettivi della *Carta dei servizi* sono:

- migliorare la qualità del rapporto tra il cliente-utente e il professionista/ente di formazione socio S.I.A.F.
- garantire la tutela del cliente-utente;
- affermare il diritto del cliente-utente a sottoscrivere il consenso informato e il contratto trasparente;
- informare il cliente-utente sulla possibilità di dare avvio a procedure di conciliazione in caso di reclamo o contenzioso così come statuito da codice di consumo di cui sopra.
- facilitare l'accesso alle informazioni;
- rendere consapevole il cliente-utente dei propri diritti.

La **Carta dei servizi** contiene, oltre a quanto previsto nel cosiddetto consenso informato già in uso dai professionisti della S.I.A.F., procedure di conciliazione attivabili dal cliente-utente in caso di reclami o contenziosi.

Per sapere se il professionista al quale ci si rivolge ha sottoscritto la **Carta dei Servizi**, è sufficiente contattare una delle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la convenzioni con e che sono pubblicate sul sito nazionale S.I.A.F. www.siafitalia.it – Servizio clienti.

La **Carta dei Servizi** è entrata in vigore il 14 Aprile 2015

I DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE

TRASPARENZA E TUTELA:

Il cliente-utente ha il diritto di verificare:

- la documentazione del professionista o l'ente formativo relativa alla sua formazione professionale.
- se il professionista al quale si è rivolto è effettivamente inserito nei registri alla professione con il rispettivo codice e livello.
- Se l'ente di formazione è inserito Nei registri SIAF
- se i contenuti informativi divulgati dal professionista o ente formativo sono veritieri.

A tale scopo è sufficiente consultare il sito internet pubblico della S.I.A.F. indicando nome e cognome del professionista o il numero di iscrizione che il professionista stesso è tenuto a fornire.

FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E PRIVACY:

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista, il cliente -utente ha il diritto di ricevere informazioni semplici ed esaustive (in forma cartacea e/o verbale) da parte del professionista e dall'ente di formazione riguardo:

- la disponibilità e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta e l'inizio del progetto della prestazione professionale o formativa;
- il settore di intervento, il modello e la metodologia utilizzata dal professionista o dall'ente di formazione;
- il segreto professionale e le sue limitazioni;
- i diritti alla raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e sensibili alla base della normativa vigente

Il cliente-utente ha inoltre il diritto di:

- autorizzare in anticipo e per iscritto eventuali fotografie, registrazioni video audio, etc. che lo coinvolgano;
- essere garantito per ciò che riguarda la privacy e riservatezza;
- avere copia del codice deontologico della S.I.A.F. e del tariffario;
- conoscere, anche durante il primo contatto telefonico, il costo per la prestazione richiesta.

TRASPARENZA DEL CONTRATTO

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista S.I.A.F. devono essere definiti i termini contrattuali. Il contratto *scritto* deve contenere:

- dati del professionista o ente formativo;
- tempi indicativi della prestazione professionale o della formazione;
- frequenza e durata degli incontri;
- costi e modalità di pagamento
- orari
- periodi di interruzione
- eventuale detraibilità fiscale
- tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti;
- eventuale pagamento degli appuntamenti disdetti e interruzione frequenza dei corsi di formazione;
- luogo di svolgimento della prestazione .

Inoltre, il cliente-utente ha il diritto di:

- avere copia del contratto scritto;
- ricevere fattura, ricevuta fiscale o altra documentazione relativa ai compensi corrisposti;
- corrispondere forme di compenso riferibili al tariffario.

La tariffa non può essere aumentata per tutta la durata del contratto. Ogni costo aggiuntivo alla parcella concordata deve essere comunicato anticipatamente e approvato per iscritto tra le parti.

PERCEPITO DISAGIO DEL CLIENTE-UTENTE, RECLAMI E CONTENZIOSI

Il cliente-utente ha la possibilità di:

- sciogliere il contratto senza preavviso con l'onere di comunicarlo al professionista o all'ente formativo e corrispondente onorari esclusivamente per le prestazioni ricevute;
- essere preavvisato verbalmente, di norma con almeno due settimane di anticipo, dello scioglimento del contratto da parte del professionista. In questo caso, il consumatore-utente può chiedere di essere inviato ad un altro professionista di fiducia con pari preparazione professionale e condizioni contrattuali.

Il cliente-utente in caso di percepito disagio per i servizi erogati ha la possibilità di attivare la presente modalità negoziata e proceduralizzata.

Tutti i reclami o contenziosi inerenti il contratto, non risolti direttamente tra professionista e consumatore, potranno essere oggetto di una **procedura di reclamo di primo livello** compilando il seguente **Modulo A** (<http://www.siafitalia.it/wp-content/uploads/2012/10/Reclamo-di-Primo-Livello.pdf>) nel rispetto del *Regolamento di Conciliazione Paritetica* (<http://www.siafitalia.it/wp-content/uploads/2012/10/Accordo-di-conciliazione1.pdf>)