

## **CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE MEETING, EVENTI, FAMIGLIA IN VACANZA, TURISMO IN CONVENZIONE, INTERSCAMBIO, RETE ESTERNA**

### **INQUADRAMENTO ATTIVITA' FUNZIONE DELLA STRUTTURA ARCA**

L'ARCA svolge funzioni di segreteria a favore dei Soci per l'acquisto in convenzione di viaggi e soggiorni, in forza di un mandato con rappresentanza gratuito ed irrevocabile. Il Socio è titolare di un rapporto contrattuale diretto con l'organizzatore dei servizi turistici e può sottoscrivere più rapporti contrattuali per viaggi/soggiorni, per se stesso, i suoi familiari e per eventuali esterni, secondo le modalità specificate. E' responsabile di tutte le prenotazioni sottoscritte con il modulo di partecipazione e pertanto sarà chiamato a risponderne in prima persona in caso di variazioni, rinunce e penalità.

### **CONFERIMENTO DI MANDATO**

Con la richiesta di partecipazione, il Socio conferisce all'ARCA mandato di rappresentanza gratuita e irrevocabile per l'acquisto del viaggio e/o soggiorno indicato nella domanda. Ai sensi di quanto disposto nel D. Lgs 62/2018, nel modulo di conferimento di mandato il Socio dichiara di essere a conoscenza del contratto stipulato tra l'organizzazione e l'ARCA per la realizzazione delle iniziative pubblicate sul Catalogo ARCA on line (punto 10 del Conferimento di Mandato).

### **OBBLIGHI DEL SOCIO E RICHIEDENTE**

La domanda di partecipazione non è una richiesta di disponibilità ma, al contrario, è una richiesta formale di prenotazione e pertanto impegnativa. L'annullamento comporterà l'addebito della penale indicata nel paragrafo: "Rinunce e Penalità" ad eccezione dei casi di cessione del contratto (vedi specifico paragrafo). La cessione di contratto non è applicabile ai soggiorni in Italia poiché non si tratta di pacchetto turistico.

### **QUOTE DI PARTECIPAZIONE VIAGGI E SOGGIORNI ESTERO: VARIAZIONI CAMBI, CARBURANTE E TASSE AEROPORTUALI/PORTUALI**

Il prezzo del pacchetto è fissato dalle tariffe pubblicate sul Catalogo on line per il soggiorno prescelto. Lo stesso potrà variare fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per variazioni di prezzo superiori al 8% comunicate entro 20 giorni dall'inizio del soggiorno/vacanze, è prevista la facoltà di recedere.

### **VIAGGI PROGRAMMA E VETTORE – MINIMO GRUPPO**

Gli itinerari dei tour all'estero potranno subire variazioni, potrà variare anche il vettore aereo, qualora si manifestassero esigenze di carattere organizzativo e, nel caso in cui non si raggiunga il numero minimo di partecipanti previsto, il viaggio stesso potrà essere annullato. Tali variazioni saranno prontamente comunicate al Socio.

### **INFORMAZIONI GENERALI**

I documenti di viaggio (biglietti aerei, etc.) per partenze di gruppo saranno consegnati al momento della partenza a seguito della presentazione del voucher rilasciato al Socio dall'ARCA. Per partenze individuali gli stessi documenti di viaggio saranno ritirati dal Socio presso l'ARCA di appartenenza. Qualora tre giorni prima della partenza il Socio non abbia ricevuto notizie dei documenti è tenuto a contattare l'ARCA. Per i voli in partenza solo da aeroporti prestabiliti, sarà possibile richiedere il volo di avvicinamento da altri aeroporti italiani a tariffa agevolata (non valida per i voli speciali), l'accettazione è subordinata alla disponibilità della compagnia aerea in base alle tariffe alla data della richiesta.

È necessario rispettare gli orari di arrivo e di partenza poiché arrivi posticipati e partenze anticipate non danno diritto ad alcun rimborso. Si devono rispettare i "Regolamenti interni" dei centri turistici e degli hotel nonché le norme, le condizioni ed i programmi di soggiorno. La consegna della struttura verrà effettuata dalla reception del centro turistico o dell'hotel alla presentazione del voucher rilasciati dall'ARCA di appartenenza. Non saranno ammessi partecipanti in numero superiore ai posti letto della struttura assegnata, pena la mancata consegna della stessa o l'addebito della corrispondente quota di partecipazione. Ogni sistemazione diversa da quella assegnata, direttamente convenuta sul posto, dovrà essere regolata dal Socio senza alcuna responsabilità da parte dell'ARCA.

### **PARTECIPANTI VACANZE E BENEFICIARI CONTRIBUTI**

Hanno diritto a partecipare alle vacanze pubblicate sul Catalogo i Soci ordinari, straordinari ed i Destinatari a richiesta (dipendenti con contratto a termine). L'ARCA eroga il contributo esclusivamente ai familiari fiscalmente a carico, in misura variabile per ciascuna delle suddette categorie. I Soci Straordinari potranno richiedere le vacanze a condizione che abbiano rinnovato l'iscrizione all'ARCA; potranno usufruire di un contributo ridotto rispetto a quello previsto per i Soci Ordinari e di massimo due contributi l'anno per le iniziative nazionali con contributo. L'erogazione dei due contributi sarà effettuato in ordine di data di inizio soggiorno. I Destinatari a richiesta (dipendenti con contratto a termine) potranno richiedere le vacanze a condizione che abbiano rinnovato l'iscrizione all'ARCA; per la partecipazione alle attività con contributo è prevista una maggiorazione della quota di € 50 a persona. Gli iscritti ACEM potranno

iscriversi alle attività ARCA il giorno di inizio prenotazioni pagando la quota intera pari al costo della vacanza. Gli Esterni per i quali i Soci presentano domanda, potranno prenotare la vacanza ARCA, previa iscrizione alla FITeL e all'anagrafica ARCA, solo in caso di disponibilità residue, pagando la quota intera pari al costo della vacanza più un contributo di gestione pratica pari ad € 50 (sia nel caso di partecipazione in camera con il Socio che nel caso di tutti Esterni). In caso di rinuncia le spese di gestione pratica previste per la partecipazione di Esterni non verranno restituite. La partecipazione ai Viaggi dell'Interscambio e Rete Esterna è riservata ai soli Soci ordinari, straordinari e destinatari a richiesta.

### **BENEFICIARI E CONTRIBUTI FAMIGLIA IN VACANZA**

Hanno diritto a partecipare i figli dei Soci ordinari, straordinari, Destinatari a richiesta (dipendenti con contratto a termine), i bambini in affidamento temporaneo ai Soci purché in possesso dei requisiti definiti dalla legge e disposizioni attualmente in vigore in Italia.

L'ARCA eroga il contributo ai figli purché fiscalmente a carico. Il contributo per i figli a carico 0-12 anni n.c. è pari alla quota di partecipazione, mentre per i ragazzi 12-16 anni n.c. il contributo sarà fino ad un massimo di € 250 sulla quota del costo del soggiorno e solo per una settimana e, verrà erogato solo nel caso in cui non usufruiscano del contributo sulle attività giovani.

Nella locazione il contributo complessivo (a prescindere dal numero dei bambini) è pari al 20% del costo dell'appartamento.

Per i Soci Straordinari e Destinatari a richiesta che partecipano a Famiglia in Vacanza, la quota dei bambini beneficiari del contributo prevede un supplemento di € 50 a settimana.

Possono partecipare anche i figli degli iscritti ACEM e altre associazioni con le quali ARCA ha stipulato convenzioni di reciprocità; non hanno diritto al contributo e possono prenotare secondo modalità e condizioni definite negli accordi.

### **ULTERIORI CONTRIBUTI**

Le famiglie con più di due figli a carico Irpef che scelgono le proposte Famiglia in Vacanza avranno diritto alla gratuità del soggiorno dei figli; purché non abbiano superato i 16 anni (n.c.) e non usufruiscano di altre Attività Giovani.

Per l'Incontro delle Famiglie all'estero ed alcuni Eventi all'estero, ove espressamente indicato in Catalogo, è previsto un contributo per l'avvicinamento all'aeroporto di partenza, nel caso di residenza dei Soci a distanza superiore a 400 km a tratta. Il contributo, solo per Soci e familiari a carico aventi diritto, è così specificato:

- dietro presentazione di biglietteria (treno, aereo, pullman,nav) fino ad un massimo di € 100 a partecipante;
- dietro presentazione di documento fiscale per eventuale pernottamento fino a € 25 per il socio e familiare a carico;
- per utilizzo di autovettura privata € 50 complessivi per nucleo familiare (valido per a/r).

### **PRENOTAZIONI, DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E CERTIFICAZIONI**

Le domande di partecipazione dovranno essere inserite on line o trasmesse via fax o e-mail o consegnate personalmente secondo le date di inizio prenotazione indicate in ogni prodotto pubblicato. Qualora l'importo della prenotazione on-line sia erroneamente conteggiato rispetto a quanto pubblicato sul Catalogo ARCA on line, il Socio è tenuto a comunicarlo alla propria ARCA. In ogni caso l'ARCA si riserva di comunicare eventuali correzioni che potranno avvenire nei successivi giorni alla conferma on-line, per errata applicazione della tariffa pubblicata. All'atto della presentazione della domanda di partecipazione il Socio deve compilare la parte riguardante il carico fiscale dei partecipanti alla vacanza. Il Socio che usufruisce del contributo per i familiari fiscalmente a carico è tenuto a presentare entro il 30 settembre dell'anno successivo a quello di fruizione dell'attività la documentazione reddituale attestante la situazione di carico.

La mancata presentazione della suddetta documentazione entro il termine stabilito (30/09) comporterà, per l'anno successivo, la sospensione della fruizione di tutti i servizi ARCA, fino ad adempimento di quanto richiesto. Il Socio, con la firma in calce al modulo di partecipazione autorizza altresì l'ARCA a recuperare, con addebito sulla retribuzione, eventuali contributi erogati dall'Associazione per i familiari che risultassero non a carico.

### **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE**

On line nell'area riservata: accertarsi preventivamente di aver registrato in anagrafica i partecipanti (i familiari devono essere stati comunicati in ARCA, i miei Amici possono essere registrati direttamente sul sito, i tesseramenti, ove richiesti, possono essere effettuati direttamente sul sito con pagamento a mezzo carta di credito); in alternativa si può presentare le domande presso le sedi Arca o inviare le pratiche via fax o e-mail.

Per effettuare le prenotazioni on line è indispensabile essere registrati sul portale ARCA e autenticarsi mediante inserimento di username e password. Gli utenti non registrati possono procedere alla registrazione on line sul portale dell'ARCA.

Nelle prenotazioni on line le modalità di pagamento sono esclusivamente con trattenuta, ARCA card Attiva la carta emessa da AGOS che consente, oltre al pagamento in unica soluzione, anche la rateizzazione in 4, 6 e 10 rate (minimo importo rata € 100) per l'acquisto dei prodotti ARCA; PayPal.

Attenzione: la pratica è assegnata solo dopo che il sistema ha confermato l'avvenuto pagamento nel caso di pagamento alla prenotazione, ovvero, dopo che è stata attivata la modalità di trattenuta in busta paga. Contestualmente all'avvenuta conferma, sarà trasmessa all'indirizzo e-mail presente in anagrafica (o a quello indicato ad inizio prenotazione) la lettera di assegnazione ed il voucher.

Le pratiche on line devono essere definite entro 3 ore dall'inizio della procedura di prenotazione pena l'ANNULLAMENTO DELL'OPERAZIONE. Al termine delle 3 ore, senza che si sia proceduto al "pagamento", il prodotto ritorna ad essere disponibile per altri Soci.

Nelle 3 ore a disposizione possono anche essere prenotati più prodotti, che verranno inseriti nel "carrello" per procedere poi ed effettuare un unico pagamento.

Qualora l'importo della prenotazione on-line sia erroneamente conteggiato rispetto a quanto pubblicato, siete tenuti a comunicarlo al vostro sportello ARCA. In ogni caso l'ARCA si riserva di comunicare eventuali correzioni che potranno avvenire nei successivi giorni alla conferma on-line, per errata applicazione della tariffa pubblicata.

Ai sensi di quanto disposto dall'art.59 del Codice del Consumo D.Lgs n.206/2005, il diritto di recesso previsto per le prenotazioni ARCA effettuate a distanza (via fax, e-mail, web, etc.) viene espressamente escluso.

I Soci potranno prenotare on line anche le partecipazioni di "esterni"

In tale caso è necessario che la prenotazione sia effettuata a nome del Socio ed inoltre che tutti gli esterni siano già presenti nell'anagrafica ARCA e tesserati FITEL.

Si ricorda che la prenotazione on line non è una richiesta di disponibilità, ma una domanda impegnativa di prenotazione il cui annullamento comporterà l'applicazione delle penali indicate nelle Condizioni Generali di Partecipazione. Contestualmente alla prenotazione, il Socio autorizza ARCA al trattamento dei dati sensibili ai fini gestionali e rinuncia al diritto di recesso per le prenotazioni on line.

Le richieste dovranno essere complete di tutti i dati, l'ARCA non è responsabile delle mancate assegnazioni a seguito di richieste di partecipazione incomplete. **Il sistema informatico non consente l'assegnazione del posto se mancano i dati anagrafici dei Soci/partecipanti, l'esatta identificazione della vacanza, l'indicazione del turno o data di partecipazione, la modalità di pagamento scelta e tutti i recapiti telefonici, cellulari ed e-mail** per rintracciare sollecitamente l'interessato al fine di proporre eventuali soluzioni alternative. I moduli di domanda dovranno essere debitamente firmati, compresa la parte relativa alla delega per trattenute sullo stipendio. La delega è irrevocabile. Nel caso in cui il Socio saldi la quota prima della partenza, non si darà seguito alle trattenute previste. I Soci le cui domande sono state inoltrate a mezzo fax o e-mail, qualora non ricevano notizie entro 24 ore, sono tenuti a contattare l'ARCA di appartenenza per conoscere l'esito della loro richiesta.

ALL'ATTO DELLA CONFERMA DELL'ASSEGNAZIONE IL PAGAMENTO DOVRA' ESSERE EFFETTUATO O COMPROVATO (PER I C/C POSTALI E PER IL BONIFICO) ENTRO 48 ORE. L'ANNULLAMENTO DELLA PRENOTAZIONE COMPORTERA' L'APPLICAZIONE DELLE PENALI.

### **LISTE DI ATTESA**

E' possibile gestire liste d'attesa su prodotti in cui sono esaurite le disponibilità sia per eventuali rinunce di Soci assegnatari, che per eventuali ampliamenti da richiedere ai fornitori. E' pertanto opportuno che i Soci depositino presso le ARCA le domande di prenotazione, anche se già a conoscenza della mancata disponibilità. L'assegnazione di località o turno di riserva comporta la cancellazione dalle liste di attesa.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

#### **PAGAMENTO CONTANTI (TIPOLOGIA A)**

Il versamento dell'acconto e l'eventuale saldo prima della partenza dovrà essere effettuato: presso le sedi regionali e gli sportelli: per contanti, bancomat, c/c postale, carta Agos, bonifico bancario, carta di credito Il Saldo deve avvenire **30 giorni** prima dell'inizio del soggiorno.

**CREDITO WELFARE** poiché le aziende del gruppo hanno affidato a diverse società la gestione del premio di produttività, per la verifica delle condizioni di applicazione, vi rimandiamo ai rispettivi siti aziendali.

**SALDO MEDIANTE TRATTENUTE SULLA RETRIBUZIONE** (vedere tabella in calce)

L'importo minimo rateizzabile è pari a € 155. Le trattenute potranno essere effettuate solo con riferimento ad una quota del prezzo complessivo che non superi il 70% del salario mensile disponibile, e decorreranno dal mese successivo alla conferma della prenotazione.

Soluzione E1: in unica rata sulla retribuzione;

Soluzione G1: 2 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 2 rate mensili;

Soluzione H1: 3 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 3 rate mensili;

Soluzione I1: 4 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 4 rate mensili. Il pagamento rateale è riservato ai soli Soci ordinari in servizio ed ai Destinatari a richiesta. Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, l'azienda del gruppo ENEL non proceda all'effettuazione delle trattenute ed al successivo accredito, il Socio sarà impegnato, con la firma dell'apposita voce sul modulo di domanda, a versare l'intero importo mancante in un'unica soluzione secondo quanto previsto dalla "tipologia A".

#### **PAGAMENTI ON LINE: da effettuare entro le tre ore dall'assegnazione**

- AGOS ARCA CARD ATTIVA: carta emessa da AGOS che consente, oltre al pagamento in unica soluzione, anche la rateizzazione in 4, 6 o 10 rate (minimo importo rata € 100) per l'acquisto dei prodotti ARCA
- PayPal (si ricorda che il circuito PayPal consente anche il pagamento con carta di credito personale)
- trattenute in busta paga da 1 a 4 rate
- **CREDITO WELFARE** poiché le aziende del gruppo hanno affidato a diverse società la gestione del premio di produttività, per la verifica delle condizioni di applicazione, vi rimandiamo ai rispettivi siti aziendali.

#### **RINUNCE E PENALITÀ**

L'eventuale rinuncia da parte dell'assegnatario comporterà l'addebito nei confronti dello stesso dell'importo richiestoci dal fornitore del servizio a titolo di penale per mancata partecipazione al viaggio/soggiorno, o delle spese sostenute dall'ARCA per i prodotti di Interscambio. Il conteggio dei giorni per la determinazione della penale, si calcola escludendo i giorni festivi e prefestivi. Le rinunce devono essere comunicate per iscritto a mezzo raccomandata o telegramma all'ARCA di appartenenza. Non saranno prese in considerazione rinunce telefoniche. A seguito della rinuncia, devono essere riconsegnati al più all'ARCA di appartenenza (e comunque prima dell'inizio del previsto viaggio/soggiorno), il voucher ed i documenti di viaggio (biglietti aerei etc.). In generale, ove non siano concordate condizioni diverse, le penalità dovranno essere calcolate secondo le seguenti modalità:

- 10% dell'importo complessivo fino a 30 giorni prima della partenza;
- 25% dell'importo complessivo fino a 21 giorni prima della partenza;
- 50% dell'importo complessivo fino a 11 giorni prima della partenza;
- 75% dell'importo complessivo fino a 3 giorni prima della partenza;
- l'intero importo nel caso in cui la rinuncia pervenisse dopo tale termine.

L'applicazione della penale prevista è inderogabile, anche in situazioni di lutto, malattia, infortunio o variazione ferie. Per le vacanze con contributo la penale è applicata sul costo totale (quota Altri). **Il mancato versamento dell'acconto non costituisce motivo di rinuncia e comporterà l'applicazione delle penali previste.**

#### **ATTENZIONE**

1. IN CASO DI RINUNCIA A VIAGGI IN CUI L'ARCA INTERVIENE CON IL CONTRIBUTO, LA PENALE APPLICATA AI SOCI SARÀ CALCOLATA SULL'IMPORTO TOTALE ADDEBITATO DAL FORNITORE: L'ARCA NON EROGA CONTRIBUTI SULLE PENALITÀ PER ANNULLAMENTO DELLE PRENOTAZIONI.
2. PER LE DESTINAZIONI CHE PREVEDONO IL VOLO AEREO LA PENALITÀ, IN CASO DI RINUNCIA, SARÀ, MAGGIORATA, OLTRE ALLE PERCENTUALI SOPRA CITATE, ANCHE DEL COSTO DELLA BIGLIETTERIA ADDEBITATA DALLA COMPAGNIA AEREA ALL'ATTO DELLA RINUNCIA.

#### **PENALITÀ PER LA RETE ESTERNA**

Le penalità per rinunce relative alle convenzioni di Rete Esterna sono applicate in base a quanto riportato nei cataloghi dei Tour Operator.

#### **ANNULLAMENTO VIAGGIO DAL TOUR OPERATOR**

Nel caso di cancellazione del pacchetto turistico da parte del fornitore prima della partenza, per qualsiasi ragione, esclusa la colpa del Socio, quest'ultimo potrà usufruire, ai sensi dell'art 40 D.Lgs 62/2018, di un pacchetto turistico alternativo di qualità analoga o superiore, senza differenza di prezzo, o inferiore, con corrispondente rimborso della differenza. In assenza di proposta alternativa o in caso di mancata accettazione della stessa da parte del Socio, lo stesso avrà diritto all'integrale rimborso della quota versata entro 7 gg. lavorativi dal momento della avvenuta ricezione della notizia della cancellazione. Viene, in ogni caso, fatta salva la richiesta di risarcimento per ulteriori e maggiori danni.

#### **CESSIONE DEL CONTRATTO (nei prodotti ove consentito)**

Qualora il Socio si trovi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico, potrà cedere il contratto ad un terzo a condizione che questo sia Socio ARCA, e che rispetti in pieno le caratteristiche richieste dall'iniziativa e che sussistano le condizioni tecniche per la sostituzione (in particolare in presenza di

biglietteria, visti, etc). In tale caso il Socio dovrà comunicare all'ARCA la propria intenzione di cedere il contratto a mezzo di raccomandata RR o, in caso di urgenza, a mezzo di telegramma, che dovrà pervenire entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del Socio Cessionario che contestualmente dovrà presentare domanda come descritto nelle Condizioni Generali di Partecipazione. A seguito della cessione il Socio cedente ed il Socio cessionario sono in solido obbligati per il pagamento del prezzo del pacchetto turistico e delle spese derivanti dalla cessione del contratto.

### **POLIZZE ANNULLAMENTO VIAGGI E SOGGIORNI ESTERO**

Nei casi in cui la polizza sia prevista o sia stata richiesta all'atto della prenotazione, al verificarsi dell'evento che determina la richiesta di annullamento del viaggio, il Socio oltre a presentare la rinuncia scritta alla propria ARCA dovrà provvedere personalmente, entro e non oltre cinque giorni dalla data di certificazione (se anteriore alla data di rinuncia) o dalla data di rinuncia (in caso di mancanza di documentazione), all'apertura della pratica con l'Assicurazione, fornendo tutte le indicazioni richieste dall'Assicuratore. In assenza della copia della polizza con il recapito telefonico da contattare, il Socio è invitato a richiederla alla propria ARCA di appartenenza. Oltre il termine dei cinque giorni sopraindicati la polizza non avrà più validità.

### **DISABILI DI CUI ALL'ANAGRAFE BENEFICIARI ARCA**

Gli iscritti all'anagrafe beneficiari Fondo Disabili ARCA o invalidi al 100% purché in possesso di idonea documentazione ASL hanno la precedenza nel presentare domanda di partecipazione alle iniziative promosse dall'Associazione.

### **ACCETTAZIONE DEI REGOLAMENTI**

Il Socio con la firma della domanda di partecipazione del proprio figlio/a all'attività, accetta che il ragazzo/a si uniformi al regolamento vigente presso il luogo di soggiorno che gli accompagnatori ed i responsabili hanno il dovere di far rispettare. Coloro i quali dovessero contravvenire a tali regole e saranno espulsi dal centro che li ospita, a giudizio insindacabile dei responsabili del centro, saranno riaccompagnati al proprio domicilio prima della fine del soggiorno e a spese del Socio. Ugualmente il Socio risponderà in caso di danni alle strutture o di attrezzature deteriorate, rotte o smarrite. Per le vacanze studio della lingua il contributo dell'ARCA è riconosciuto solo per la regolare presenza alle lezioni, in caso contrario a fine soggiorno l'ARCA chiederà al Socio la restituzione del contributo erogato.

### **RESPONSABILITA' CIVILE**

I contratti di viaggio si intendono regolati dal D.Lgs 62/2018, 79/2011, dal D.Lgs 206/2005 e dalla Legge n° 1084/1977 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale di Viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.04.70. La responsabilità degli organizzatori non può in nessun caso eccedere i limiti delle leggi citate. L'ARCA declina ogni responsabilità per danni a persone e cose che dovessero verificarsi per cause ad essa non direttamente imputabili.

### **IN CASO DI PROBLEMI DURANTE LA VACANZA**

Invitiamo i Soci che durante la vacanza riscontrino problemi non risolvibili in loco o necessitino di assistenza a contattare la propria Arca durante il soggiorno oppure utilizzare il servizio "CONTATTACI" presente sul sito. Entrambi i servizi sono in funzione in orario di ufficio ARCA.

L'intervento dell'operatore ARCA dovrà essere richiesto solo per casi di urgenza dopo l'impossibilità di risoluzione dei problemi sottoposti in via prioritaria agli Assistenti o alla Direzione del Centro.

### **SEGNALAZIONI E/O DISSERVIZI**

Reclami e/o segnalazioni dovranno essere inviati per iscritto all'ARCA ed al fornitore del servizio entro 10 (dieci) giorni dalla fine del soggiorno o viaggio. L'ARCA non potrà entrare nel merito della segnalazione ma svolgerà esclusivamente un servizio di segreteria. Si ribadisce infatti che, in conseguenza del conferimento di mandato, il rapporto contrattuale sorge tra Tour Operator e Socio. Per qualsiasi controversia le eventuali azioni dovranno essere intraprese nei confronti del fornitore del servizio indicato in catalogo.

### **COPERTURA ASSICURATIVA**

Per tutta la durata del soggiorno i Soci sono coperti da assicurazione individuale contro gli infortuni anche per attività sportive specifiche dei ragazzi. Vedere il programma assicurativo pubblicato.

### **TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Tutti i dati forniti saranno utilizzati ai soli fini gestionali del servizio richiesto e delle relative transazioni economiche, ai sensi del GDPR, del D.Lgs 196/2003 e della Legislazione Collegata

### **ACCETTAZIONE CONDIZIONI GENERALI**

Il Socio, con la firma sul modulo di domanda, accetta tutte le disposizioni previste nelle Condizioni Generali di Partecipazione.

**PRENOTAZIONI EFFETTUATE A DISTANZA ED ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO**

Ai sensi di quanto disposto dall'art.59 del Codice del Consumo D.Lgs.n.206/2005 il diritto di recesso previsto per le prenotazioni ARCA effettuate a distanza (fax, e-mail, web, etc.) viene espressamente escluso.