

## **CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE TURISMO IN CONVENZIONE**

### Sommario

<b>1. CONFERIMENTO DI MANDATO - NATURA DEL RAPPORTO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. LISTE DI ATTESA.....</b>	<b>2</b>
<b>4. DIRITTI ED OBBLIGHI DEI RICHIEDENTI .....</b>	<b>2</b>
<b>5. PARTECIPANTI VACANZE .....</b>	<b>3</b>
<b>6. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI .....</b>	<b>4</b>
<b>7. PERSONE CON DISABILITA' .....</b>	<b>4</b>
<b>8. CONTRIBUTI .....</b>	<b>5</b>
<b>9. QUOTE DI PARTECIPAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>10. MODALITA' DI PAGAMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>11. RICHIESTE DI MODIFICHE E ACCORDI SPECIFICI .....</b>	<b>6</b>
<b>12. RINUNCE, INTERRUZIONI ANTICIPATE E PENALITA' .....</b>	<b>7</b>
<b>13. ANNULLAMENTO VIAGGIO DA PARTE TOUR OPERATOR .....</b>	<b>7</b>
<b>14. RECESSO DEL RICHIEDENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>15. SEGNALAZIONI E/O DISSERVIZI .....</b>	<b>8</b>
<b>16. CESSIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>8</b>
<b>17. POLIZZE ANNULLAMENTO VIAGGI E SOGGIORNI.....</b>	<b>9</b>
<b>18. DOCUMENTI DI VIAGGIO – INFORMAZIONI GENERALI.....</b>	<b>9</b>
<b>19. NORMATIVE .....</b>	<b>9</b>
<b>20. COPERTURA ASSICURATIVA .....</b>	<b>9</b>
<b>21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....</b>	<b>9</b>
<b>22. ACCETTAZIONE CONDIZIONI GENERALI .....</b>	<b>9</b>

### 1. CONFERIMENTO DI MANDATO - NATURA DEL RAPPORTO

L'ARCA, nell'ambito delle proprie attività statutarie, svolge funzioni di segreteria a favore dei propri Soci e dei tesserati FITeL e ACEM per l'acquisto in convenzione di viaggi e soggiorni ed iniziative varie, in forza di un mandato con rappresentanza gratuito ed irrevocabile, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1703 e 1704 c.c. conferitole formalmente all'atto dell'inserimento della domanda di partecipazione on-line sul portale ARCA.

**Il Richiedente è quindi unico titolare di un rapporto contrattuale diretto con il fornitore dei servizi prenotati** e dichiara di conoscere tutte le condizioni dell'iniziativa/servizio così come pubblicate sul portale ARCA.

### 2. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Le domande di partecipazione devono essere inserite sul sito [www.arca-enel.it](http://www.arca-enel.it) in base alle date di apertura delle prenotazioni.

È necessario accedere all'area riservata con il proprio username e password accertandosi, preventivamente, che i familiari siano correttamente registrati nell'anagrafica. Gli utenti non registrati dovranno inviare la loro richiesta di accreditamento al sito attraverso il servizio **Contattaci** presente sul sito.

Qualora l'importo della prenotazione sia erroneamente conteggiato rispetto a quanto pubblicato sul Catalogo on line, il partecipante è tenuto a comunicarlo all' ARCA tramite il servizio **Contattaci**. In ogni caso, l'ARCA si riserva di comunicare eventuali correzioni che potranno avvenire nei giorni successivi alla conferma, per errata applicazione della tariffa pubblicata.

### 3. LISTE DI ATTESA

Arca, dove possibile gestisce le liste d'attesa su prodotti in cui sono esaurite le disponibilità sia per eventuali rinunce di assegnatari, che per eventuali ampliamenti da richiedere ai fornitori. L'assegnazione di località o turno di riserva comporta la cancellazione dalle liste di attesa.

### 4. DIRITTI ED OBBLIGHI DEI RICHIEDENTI

#### 1. La domanda di partecipazione è un contratto

Il Richiedente ha la possibilità di presentare più domande di partecipazione per viaggi, soggiorni e iniziative varie, sia per sé stesso che per i propri familiari, secondo le modalità previste dalle presenti Condizioni Generali di Partecipazione.

#### 2. Vincoli della Domanda di Partecipazione.

La domanda di partecipazione è vincolante ai sensi dell'articolo 59 del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/2005) ed il Richiedente è il solo responsabile di tutte le prenotazioni effettuate. La richiesta di partecipazione non è una "richiesta di disponibilità", ma costituisce una prenotazione formale e impegnativa. Il Richiedente è direttamente responsabile per eventuali modifiche, annullamenti, penalità e altre spese, come specificato successivamente.

#### 3. Divieto di Prenotazioni per Terzi

In nessun caso un Socio Ordinario o Straordinario può effettuare una prenotazione per conto di una persona esterna se egli stesso non partecipa.

#### 4. Autorizzazione per Attività Sportive

Con la domanda di partecipazione, il Richiedente autorizza sé stesso e tutti i partecipanti a prendere parte alle attività sportive previste durante il soggiorno, assumendosi tutte le relative responsabilità. Ciò include la responsabilità per la valutazione dei requisiti fisici necessari per ciascuna disciplina, salvo che non sia richiesta una specifica certificazione di idoneità per la pratica sportiva, agonistica o non agonistica.

#### 5. Autorizzazione alla Pubblicazione di Immagini e Video

##### Autorizzazione per i Minorenni

Per i partecipanti minorenni, il richiedente, con la domanda di partecipazione, fornisce automaticamente specifica autorizzazione all'ARCA, **assumendosi la responsabilità di aver acquisito il consenso dell'altro genitore.**

##### Autorizzazione all'Uso di Immagini e Video

Con la domanda di partecipazione, il Richiedente fornisce automaticamente il consenso, per sé e per tutti i partecipanti di cui si assume la responsabilità, alla pubblicazione di immagini e video sul portale ARCA e sui social media utilizzati dall'associazione (Facebook, YouTube, Instagram), che vengono realizzati durante il

soggiorno o l'iniziativa. Tale pubblicazione avverrà con finalità informative e/o promozionali dell'Associazione.

#### Diritto di Opposizione

Nel caso in cui il Socio desideri negare il consenso alla pubblicazione di immagini o video, è invitato a inviare una richiesta a: [privacy@arca-enel.it](mailto:privacy@arca-enel.it).

#### Durata e Gratuità dell'Autorizzazione

L'autorizzazione si intende valida per un periodo massimo di tre anni e gratuita, in conformità agli articoli 10 e 320 del Codice Civile e agli articoli 96 e 97 della Legge 22 aprile 1941, n. 633 sul diritto d'autore.

#### **6. Recesso dal Contratto**

Il Richiedente ha diritto di recedere dal contratto nei casi previsti al punto "Recesso del Richiedente".

### **5. PARTECIPANTI VACANZE**

Hanno diritto a partecipare alle vacanze pubblicate sul portale ARCA: Soci ordinari, Soci straordinari, convenzionati ACEM e FITeL, Simpatizzanti e Destinatari a richiesta (dipendenti Enel con contratto a termine e dipendenti di aziende operanti all'Estero) e i rispettivi familiari.

I Soci Straordinari, Simpatizzanti e Destinatari a richiesta potranno presentare domande a condizione che siano in regola con l'iscrizione annuale all'ARCA.

Gli ACEM potranno iscriversi alle attività ARCA il giorno di inizio prenotazioni pagando in unica soluzione il costo della vacanza.

I tesserati FITeL, presentati da un Socio, potranno prenotare autonomamente le vacanze ARCA attraverso la Sezione del portale a loro dedicata e secondo le condizioni loro riservate. La domanda di partecipazione potrà essere inoltrata solo previa iscrizione alla FITeL di tutti i partecipanti, inclusi i minorenni, e registrazione sul portale ARCA utilizzando le credenziali ricevute.

Il costo unitario della tessera FITeL è:

- Tessera Assicurazione antinfortunistica inclusa € 8,00
- Tessera Assicurazione antinfortunistica esclusa € 6,00

Validità dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno.

#### **La prenotazione dei convenzionati FITeL è regolata alle seguenti condizioni:**

##### **Prenotazioni e partecipazioni:**

Le prenotazioni potranno essere inserite solo dopo la data di prelazione riservata ai Soci.

##### **Prenotazione di esterni in altra unità abitativa o per attività giornaliera:**

Per tutte le prenotazioni che coinvolgono esclusivamente esterni è obbligatorio che tutti i partecipanti esterni siano tesserati FITeL, e la prenotazione deve essere inserita dal tesserato FITeL con le sue credenziali.

**Partecipazione di persona esterna nella stessa unità abitativa del Socio Ordinario o Straordinario:** Un esterno può partecipare alle attività ARCA senza necessità di tesseramento FITeL esclusivamente se partecipante ad un'attività che prevede il pernottamento e purché sia ospitato nella stessa unità abitativa del Socio o di un componente del suo nucleo familiare (camera, bungalow, casa mobile, ecc.). In questo caso, la prenotazione viene effettuata dal Socio Ordinario o Straordinario per sé e l'esterno. È obbligatoria la presenza del Socio.

In caso di impedimento alla partecipazione del Socio in un momento successivo all'inserimento della prenotazione e prima che inizi il soggiorno, Il socio deve procedere ad annullare la prenotazione e gli esterni potranno tesserarsi alla FITeL e prenotare nuovamente una struttura con le loro credenziali.

**In caso di soli partecipanti esterni minorenni** (es. vacanze giovani dove l'unico partecipante è il minore), è obbligatorio il tesseramento di un adulto che effettua la prenotazione per il minore.

##### **Tesseramento e limitazioni:**

Il tesserato FITeL non può inserire nella sua prenotazione Soci Ordinari, Straordinari e loro familiari, anche se in possesso di una tessera FITeL.

I tesserati FITeL non possono partecipare ai Viaggi dell'Interscambio ed alla Rete Esterna.

##### **Pagamenti e condizioni economiche:**

Il pagamento dovrà essere effettuato esclusivamente in unica soluzione e comprenderà anche le spese di segreteria. In caso di rinuncia, le spese di segreteria non sono rimborsabili.

Non saranno riconosciuti contributi.

Saranno applicate le **Spese di Segreteria** in proporzione al costo della prenotazione, o per ciascuna prenotazione in caso di sistemazione in due o più unità abitative, secondo i seguenti parametri:

- Costo prenotazione entro € 200,00 – nessuna spesa di segreteria;
- Costo prenotazione superiore a € 200,00 ed entro € 500,00 – spese di segreteria € 20,00;
- Costo prenotazione superiore a € 500,00 – spese di segreteria € 50,00.

La partecipazione alle attività destinate ai giovani under 29 è consentita solo nel rispetto dei limiti di età imposti per ogni iniziativa che dovranno sussistere alla data di inizio attività.

I limiti previsti sono:

**Vacanze Sport Natura e Avventura 5-12 anni n.c.**

**Vacanze Sport Natura e Avventura 12-18 anni n.c.**

**Vacanze Sport Natura e Avventura 18-26 anni n.c.**

**Vacanze Studio Italia 8-18 anni n.c.**

**Vacanze Studio Estero 18-26 anni n.c.**

**Vacanze con Corsi Specialistici 11-18 anni n.c.**

**Vacanze con Corsi Specialistici 18 – 25 anni n.c.**

**Progetto Cinema 15 - 29 anni n.c.**

Diversi limiti di età potranno essere stabiliti per singola iniziativa dai fornitori e saranno debitamente indicati nelle relative pagine del portale.

## **6. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI**

I partecipanti alle iniziative devono rispettare gli orari di arrivo e di partenza poiché arrivi posticipati e partenze anticipate non danno diritto ad alcun rimborso.

Nel caso di soggiorni, i partecipanti 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 rilasciato dall'ARCA. 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 in loco dal Richiedente senza alcuna responsabilità da parte dell'ARCA.

I partecipanti devono essere muniti dei documenti necessari per ogni tipologia di servizio (carta di identità, passaporto, anche elettronico, o documento valido, visti di soggiorno e di transito, tessera sanitaria, certificati sanitari, modulo "Informazioni personali e sanitarie" debitamente compilato, ecc.) conformemente alla normativa vigente avendo cura di verificare personalmente la loro regolarità e validità.

**Mancate partenze per irregolarità dei documenti di viaggio non daranno luogo a rimborsi.**

I partecipanti devono osservare le regole di normale prudenza e diligenza e le specifiche norme in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, oltre che tutte le informazioni fornite dal fornitore e dall'ARCA, nonché i regolamenti e le disposizioni amministrative o legislative relative al servizio fruito.

I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti gli eventuali danni che il fornitore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.

I partecipanti al programma "Giovani" che dovessero contravvenire alle regolamentazioni imposte dal fornitore, saranno espulsi dal centro che li ospita, a giudizio insindacabile dei responsabili del centro. Saranno immediatamente riaccompagnati all'aeroporto di partenza o all'eventuale punto di ritrovo stabilito dal fornitore per il viaggio di andata, a spese del Richiedente. Il socio risponderà anche di eventuali danni arrecati alle strutture dal proprio figlio. Per i soggiorni in Italia sarà cura dei genitori ritirare presso la struttura il figlio inadempiente, nei termini e nelle modalità indicate dal fornitore, a cura e spese del genitore.

## **7. PERSONE CON DISABILITA'**

I Soci iscritti all'anagrafica delle persone con disabilità ARCA, come da specifico Regolamento, hanno la precedenza nel prenotare le iniziative promosse dall'Associazione, ove espressamente indicato nella pubblicazione.

**Prima di effettuare la prenotazione si suggerisce alle persone con disabilità di verificare preventivamente l'idoneità della struttura prescelta in relazione alle proprie esigenze.**

Programma ARCA-Adulti: nel caso in cui si renda necessaria la presenza di personale specializzato per il partecipante con disabilità, lo stesso o chi ne fa le veci, dovrà rivolgersi autonomamente al Fornitore per chiedere la disponibilità e provvedere al relativo pagamento.

Programma ARCA Giovani: nel caso in cui si renda necessaria la presenza di personale specializzato per il partecipante con disabilità, sarà a cura dell'ARCA verificarne la disponibilità con il fornitore del servizio ed il relativo costo sarà a carico del Socio. Tali spese potranno essere rimborsate, su richiesta del socio al FISDE, ai sensi dell'articolo 3.8.10 "Agevolazioni per le attività di socializzazione" del Piano sanitario FISDE (<https://www.fisde.it/piano-sanitario/>) per le prestazioni ai giovani con disabilità.

Le prenotazioni dovranno essere corredate dalle seguenti informazioni da inserire nelle note: eventuale utilizzo carrozzina, terapia farmacologica, dieta particolare, la necessità di assistenza, eventuali allergie ed ogni altra informazione utile per un sereno svolgimento della vacanza.

## 8. CONTRIBUTI

L'ARCA eroga contributi esclusivamente ai Soci Ordinari e Straordinari e loro familiari fiscalmente a carico, in misura diversa per ciascuna delle suddette categorie.

La specifica dei contributi erogati per ciascuna tipologia di attività è indicata in ciascuna pagina del portale nel box "contributi".

Per i Soci Ordinari e Straordinari, il contributo per i figli con disabilità da 0 a 18 anni non compiuti, regolarmente iscritti all'anagrafica Persone con Disabilità ARCA, è pari al 100% ad esclusione della locazione.

Per i figli dei Soci Straordinari che partecipano alle vacanze giovani e cinema giovani la quota di partecipazione viene maggiorata di € 50 in Italia ed € 100,00 per l'estero a settimana.

Per le vacanze studio, il contributo dell'ARCA è riconosciuto solo a seguito di regolare presenza alle lezioni, per cui, in caso contrario, a fine soggiorno, l'ARCA chiederà al Socio la restituzione del contributo erogato.

Nessun contributo verrà riconosciuto in caso di annullamento della prenotazione (vedi punto 12 rinunce, interruzioni anticipate e penalità).

Il Socio che usufruisce del contributo per i familiari fiscalmente a carico è tenuto a comunicare ad ARCA, tramite il servizio **Contattaci**, ogni variazione che intervenga nel corso dell'anno relativamente al carico fiscale ed alla composizione del nucleo familiare. E' tenuto inoltre 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 che con la prenotazione beneficia di contributi a cui non ha diritto autorizza l'ARCA, con la prenotazione stessa, a recuperare con addebito sulla retribuzione eventuali contributi erogati dall'Associazione per i familiari non più a carico.

## 9. QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Il prezzo di singoli servizi è indicato dalle tariffe pubblicate sul portale. 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.

## 10. MODALITA' DI PAGAMENTO

Le prenotazioni confermate in stato assegnata devono essere pagate **entro la scadenza delle 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, la pratica viene annullata ed il prodotto ritorna ad essere disponibile.

Le prenotazioni gestite in richiesta al fornitore ed assegnate successivamente da operatore ARCA, dovranno essere pagate **entro i 7gg** dall'avvenuta comunicazione di assegnazione, **pena l'annullamento della pratica con applicazione di eventuale penale**.

Le modalità di pagamento sono pubblicate specificatamente nelle singole pagine del portale.

Le modalità di pagamento previste da ARCA possono essere:

1. **bonifico MyBank**
2. **PayPal** (si ricorda che il circuito PayPal consente anche il pagamento con carta di credito personale)
3. **carta di credito**
4. **trattenute in busta paga da 1 a 4 rate (Il pagamento rateale è riservato ai soli Soci ordinari)**

L'importo minimo rateizzabile è pari a € 155 per i piani rata da 2-3 rate ed € 160 per 4 rate. Le trattenute potranno essere effettuate solo con riferimento ad una quota del prezzo complessivo che non superi il 70% del salario **lordo** mensile disponibile, e decorreranno dal mese successivo alla conferma della prenotazione:

- in unica rata sulla retribuzione;
- 2 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 2 rate;
- 3 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 3 rate.
- 4 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 4 rate;
- 25% acconto + 2 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 2 rate.
- 25% acconto + 3 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 3 rate.
- 25% acconto + 4 rate mediante trattenute sulla retribuzione per un massimo di 4 rate.

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, l'Azienda Convenzionata non proceda all'effettuazione delle trattenute ed al successivo accredito, il Socio con la prenotazione si impegna a versare l'intero importo mancante in un'unica soluzione.

Nel caso in cui il Socio manifesti la volontà di revoca della delega al pagamento rateizzato, dovrà presentare tale richiesta direttamente all'ARCA tramite il servizio **Contattaci**. Se il piano rate non è ancora stato inviato all'Azienda convenzionata sarà possibile procedere con la revoca, diversamente la rateizzazione proseguirà con le scadenze previste. Qualora vengano trattenuti importi non più dovuti (ad esempio per rinuncia totale o parziale, rivalorizzazione, ecc.) questi saranno rimborsati anche se il piano dei pagamenti non è concluso.

Il Socio che sceglie la modalità di pagamento rateale dichiara automaticamente di non essere in aspettativa non retribuita e casi analoghi, né di aver presentato domanda di aspettativa retribuita entro i termini temporali fissati dal mandato conferito. In caso di cessazione per qualsiasi motivo diverso dal recesso del rapporto di lavoro, il Socio autorizza la propria Azienda al recupero dell'intera somma residua dovuta al Fornitore mediante il trasferimento dell'obbligazione sull'ultima retribuzione utile e/o sul T.F.R.

#### 5. **Voucher welfare**

Il Socio che sceglie l'opzione di pagamento con il voucher welfare è tenuto a monitorare lo stato della sua prenotazione. **Quando la prenotazione risulterà in stato CONFERMATA**, dovrà sollecitamente andare nel portale Welfare, inserire il numero e l'importo della prenotazione, al fine di convalidare la pratica precedentemente inserita. Nel caso in cui il credito welfare non fosse sufficiente, il Socio si impegna a versare l'importo della prenotazione in unica soluzione o tramite trattenute in busta paga in quanto non sono previste forme miste di pagamento.

**In caso di annullamento della vacanza e di avvenuta validazione del voucher (stato pratica SALDATA) in base alle vigenti disposizioni di legge non è consentito il rimborso né parziale né totale ad alcun titolo.**

**Per disposizioni fiscali, in presenza di pagamento Welfare, le eventuali polizze assicurative stipulate per annullamento del viaggio, non saranno attivabili dopo la validazione della prenotazione (stato pratica SALDATA).**

Si ricorda che le Aziende Convenzionate hanno affidato a diverse società la gestione del premio di produttività, per la verifica delle condizioni di applicazione, si rimanda ai rispettivi siti aziendali ed al box Arca dedicato al "Voucher Welfare".

#### **11. RICHIESTE DI MODIFICHE E ACCORDI SPECIFICI**

Il Richiedente, all'inserimento della prenotazione, può segnalare nelle note particolari richieste o esigenze che, ove sia consentito, saranno oggetto di accordi specifici con il Fornitore.

Dopo la conclusione della prenotazione, eventuali richieste successive di modifiche, dovranno essere comunicate per iscritto all'ARCA tramite il servizio **Contattaci entro 4gg** dalla partenza. La richiesta sarà

soggetta a riconferma di Arca tenendo conto che la variazione potrebbe comportare modifiche dell'importo dovuto.

## **12. RINUNCE, INTERRUZIONI ANTICIPATE E PENALITÀ**

Le rinunce a una prenotazione devono essere comunicate on line **entro 4gg** dalla partenza utilizzando la funzione "Richiedi Annullamento" inserita all'interno della pratica nella sezione "le mie pratiche".

Se intervenute nei giorni successivi (vale anche per eventuali interruzioni anticipate) devono essere comunicate per iscritto all'Arca tramite il servizio **Contattaci**. Non saranno prese in considerazione rinunce telefoniche.

Il richiedente può rinunciare alla prenotazione in "richiesta" prima della conferma da parte del fornitore senza addebito di penale.

La rinuncia comporta l'addebito nei confronti dell'assegnatario, dell'importo richiesto dal fornitore, organizzatore del servizio, agendo l'ARCA in qualità di mandataria, a titolo di penale per mancata partecipazione al viaggio/soggiorno e/o iniziative varie.

In generale, ove non siano pubblicate condizioni diverse, le penalità saranno 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.

Il conteggio dei giorni per la determinazione della penale è effettuato escludendo i giorni festivi e prefestivi.

### **ATTENZIONE:**

- Le penalità per rinunce relative alle convenzioni di Rete Esterna sono applicate in base a quanto riportato nei cataloghi dei Tour Operator;
- 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. **ARCA non eroga contributi sulle penalità per annullamento delle prenotazioni;**
- 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;
- L'applicazione della penale prevista è inderogabile salvo impossibilità sopravvenuta e per cause di forza maggiore, non prevedibili né ascrivibili alla condotta del richiedente. In questo caso, il richiedente dovrà manifestare la volontà di rinuncia **entro 3 gg lavorativi dal verificarsi dell'evento** imprevisto comunicandolo al servizio **Contattaci a cui, nei 5 gg. dalla rinuncia**, dovrà essere inviata la documentazione comprovante l'impossibilità sopravvenuta ad usufruire dei servizi. La documentazione sarà trasmessa immediatamente da ARCA al Fornitore che sarà unico ed effettivo responsabile dell'esito della richiesta e quindi unico interlocutore per eventuali problematiche in materia di applicazione di penalità.
- L'interruzione anticipata del soggiorno non darà titolo ad alcun rimborso della quota di partecipazione, salvo impossibilità sopravvenuta e per cause di forza maggiore, non prevedibili né ascrivibili alla condotta del richiedente e comunicate nel rispetto della procedura di cui al punto precedente e sempre sulla base delle decisioni del fornitore. Per l'interruzione anticipata (non per cause di forza maggiore) il contributo erogato da ARCA dovrà essere restituito dal richiedente in misura proporzionale ai giorni di soggiorno non effettuato.

## **13. ANNULLAMENTO VIAGGIO DA PARTE TOUR OPERATOR**

**PRIMA DELLA PARTENZA:** nel caso di cancellazione del prodotto turistico da parte del fornitore per qualsiasi ragione, esclusa la colpa del Richiedente 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 Richiedente, 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.

**DOPO LA PARTENZA:** qualora una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, per qualsiasi ragione, tranne che per fatto proprio del Richiedente, il fornitore predisporrà adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, senza alcun onere a carico del Richiedente. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal Richiedente per seri e giustificati motivi, il fornitore metterà a disposizione del Richiedente un mezzo di trasporto equivalente a quello originariamente previsto per il viaggio di ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto e ciò compatibilmente alle disponibilità del mezzo e dei posti. Il fornitore, comunque, dovrà restituire la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni concretamente effettuate fino al momento del rientro anticipato.

#### 14. RECESSO DEL RICHIEDENTE

1. Il Richiedente può recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi:
  - a. Aumento del prezzo del pacchetto turistico in misura eccedente l'8%;
  - b. Modifiche essenziali del contratto proposte da parte del fornitore dopo la conclusione del contratto stesso - ma prima della partenza - e non accettate dal Richiedente.
2. Nelle ipotesi indicate il Richiedente potrà:
  - a) Usufruire di altro pacchetto turistico di qualità equivalente, o se non disponibile, superiore, senza supplemento di prezzo o di pacchetto turistico di qualità inferiore con la restituzione di differenza di prezzo.
  - b) Avere il rimborso integrale della quota versata entro sette giorni lavorativi dal momento dell'avvenuta ricezione della notizia della cancellazione, qualora non vi sia proposta alternativa o in caso di mancata accettazione della stessa.
3. Il Richiedente, deve comunicare per iscritto all'ARCA, tramite il servizio **Contattaci**, la propria scelta di recedere, ovvero di fruire di un pacchetto turistico alternativo **entro e non oltre due giorni lavorativi** dalla ricezione della proposta alternativa. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dal fornitore si intende accettata.

#### 15. SEGNALAZIONI E/O DISSERVIZI

Eventuali disservizi vanno segnalati tempestivamente alla Direzione della struttura, in loco, che provvederà direttamente alla risoluzione, compatibilmente con la complessità dell'intervento. Nel caso in cui la Direzione non ottemperi, occorre fare una segnalazione urgente mediante "attività in corso" utilizzando il servizio **Contattaci** presente nel Portale o chiamando il **Numero Verde 800 901 502**.

Problemi non risolvibili in loco o che necessitino di assistenza, dovranno essere comunicati ad ARCA durante il soggiorno utilizzando il servizio **Contattaci** presente nel Portale.

Eventuali ulteriori reclami e/o segnalazioni non risolti dovranno poi essere inviati per iscritto all'ARCA, tramite il servizio **Contattaci** ed al fornitore del servizio entro 10 (dieci) giorni dalla fine del soggiorno.

L'ARCA non potrà entrare nel merito della segnalazione ma svolgerà esclusivamente un servizio di segreteria in virtù del conferimento di mandato che determina l'insorgere di un rapporto contrattuale esclusivamente tra il fornitore ed il Richiedente. Pertanto, per qualsiasi controversia le eventuali azioni dovranno essere intraprese dal Richiedente nei confronti del fornitore del servizio indicato nel catalogo on line.

#### 16. CESSIONE DEL CONTRATTO

La cessione a terzi del contratto può essere consentita esclusivamente per i pacchetti turistici per i quali tale ipotesi è espressamente e preventivamente indicata sulla relativa pagina on line.

La cessione sarà comunque possibile solo ove il Richiedente si trovi nell'impossibilità di usufruire del servizio, il cessionario 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 Richiedente dovrà comunicare per iscritto all'Arca tramite il servizio **Contattaci** la propria intenzione di cedere il contratto 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 presenti Condizioni Generali di Partecipazione.

A seguito della cessione, il Richiedente cedente ed il Socio cessionario sono in solido obbligati per il

pagamento del prezzo del servizio e delle spese derivanti dalla cessione che sono quantificate in € 10,00.

### 17. POLIZZE ANNULLAMENTO VIAGGI E SOGGIORNI

ARCA consiglia, per tutte le prenotazioni in convenzione in particolare per quelle di un certo importo, la stipula di polizze a copertura dell'annullamento viaggio. 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 Richiedente oltre a presentare la rinuncia scritta all'ARCA, tramite il servizio **Contattaci**, **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 Richiedente è invitato a richiederla all'ARCA tramite il servizio **Contattaci**. Oltre il termine dei cinque giorni sopraindicati la polizza non avrà più validità. Per ottenere il rimborso dell'assicurazione è necessario che la prenotazione sia in stato saldata.

**Per disposizioni fiscali, in presenza di pagamento Welfare, le eventuali polizze assicurative stipulate per annullamento del viaggio, non saranno attivabili dopo la validazione della prenotazione (stato pratica SALDATA).**

### 18. DOCUMENTI DI VIAGGIO – INFORMAZIONI GENERALI

I documenti di viaggio (biglietti aerei, etc.) per partenze di gruppo di norma, saranno inviati via e-mail, oppure saranno consegnati al momento della partenza a seguito della presentazione del voucher rilasciato al partecipante dall'ARCA. Per partenze individuali gli stessi documenti di viaggio saranno recapitati al partecipante via e-mail. Qualora tre giorni prima della partenza, il partecipante non abbia ricevuto notizie dei documenti è tenuto a contattare l'ARCA tramite il servizio **Contattaci**. 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 e alla data della richiesta.

### 19. NORMATIVE

La vendita dei pacchetti Turistici e le prenotazioni di viaggi associate è regolamentata dagli articoli 32-51 del "Codice Del Turismo" attraverso il Decreto Legislativo n. 79 del 23 maggio 2011, con le modifiche del Decreto Legislativo 62/2018 e dalla L. 23 dicembre 2021, n. 238, in applicazione della Direttiva UE 2015/2302 e successivi emendamenti, così come del Codice civile italiano per quel che riguarda i trasporti e il servizio, laddove è applicabile.

L'ARCA declina ogni responsabilità per danni a persone e cose che dovessero verificarsi per cause ad essa non direttamente imputabili.

### 20. COPERTURA ASSICURATIVA

Per tutta la durata del soggiorno i partecipanti sono coperti da assicurazione individuale contro gli infortuni anche per attività sportive specifiche dei giovani, come previsto dal relativo Programma Assicurativo pubblicato nel Portale alla sezione Regolamenti/Attività Turistiche. Il modulo di denuncia infortuni è reperibile nel Portale alla sezione Modulistica.

### 21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati forniti con la domanda di partecipazione saranno utilizzati ai soli fini gestionali del servizio richiesto ai sensi degli artt. 12 e ss. del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/03 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni.

I dettagli sul trattamento sono pubblicati nel Portale ARCA alla voce "Privacy".

Contestualmente alla prenotazione, il Richiedente autorizza ARCA al trattamento dei dati relativi ai dati personali particolari ai fini gestionali.

### 22. ACCETTAZIONE CONDIZIONI GENERALI

Il Richiedente, con la prenotazione, accetta tutte le disposizioni previste nelle presenti Condizioni Generali di Partecipazione specificatamente contenute nella pagina del portale ARCA riferita al servizio richiesto.

ARCA