

## CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE TURISMO ARCA IN FORMA DIRETTA

### Sommario

<b>1. 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>4</b>
<b>9. CORRISPETTIVI.....</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>6</b>
<b>13. ANNULLAMENTO SOGGIORNO .....</b>	<b>7</b>
<b>14. RECESSO DEL RICHIEDENTE AD ESCLUSIONE DEI CAMPEGGI E CENTRI ARCA.....</b>	<b>7</b>
<b>15. SEGNALAZIONI E/O DISSERVIZI.....</b>	<b>8</b>
<b>16. CESSIONE DEL CONTRATTO AD ESCLUSIONE DEI CAMPEGGI E CENTRI ARCA.....</b>	<b>8</b>
<b>17. POLIZZE ANNULLAMENTO SOGGIORNI AD ESCLUSIONE DEI CAMPEGGI E CENTRI ARCA .....</b>	<b>8</b>
<b>18. DEPOSITO CAUZIONALE CAMPEGGI E CENTRI ARCA.....</b>	<b>8</b>
<b>19. DOCUMENTI DI VIAGGIO – INFORMAZIONI GENERALI .....</b>	<b>8</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. NATURA DEL RAPPORTO

L'ARCA, nel perseguire i propri fini statutari, propone **in via sussidiaria e non prevalente** attività organizzate in forma diretta mettendo a disposizione dei partecipanti le proprie strutture (Campeggi o Centri ARCA), e offrendo ai propri Soci manifestazioni ed altre iniziative di carattere sportivo ricreativo e culturale.

Il Richiedente del servizio (Socio e/o il Tesserato FITel e ACEM) è titolare di un rapporto contrattuale diretto con l'ARCA che dichiara di conoscere tutte le condizioni dell'iniziativa/servizio così come pubblicate sul portale ARCA.

## 2. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Le domande di partecipazione dovranno essere inserite, secondo le date di apertura delle prenotazioni, sul sito [www.arca-enel.it](http://www.arca-enel.it) loggandosi nell'area riservata mediante inserimento di username e password e accertandosi, preventivamente della presenza in anagrafica dei propri familiari. Gli utenti non registrati dovranno inviare la loro richiesta di accreditamento al sito attraverso il servizio **Contattaci**.

Qualora l'importo della prenotazione sia erroneamente conteggiato rispetto a quanto pubblicato sul portale, 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.

Per i **Campeggi e Centri ARCA** si potranno visualizzare anche le disponibilità in tempo reale di ciascuna destinazione e/o struttura nelle "Informazioni aggiuntive" e "Verifica disponibilità".

Per i **Campeggi e Centri ARCA** sarà possibile prenotare, già dall'apertura delle prenotazioni, più campeggi in periodi diversi. Invece non sarà possibile prenotare due strutture per lo stesso periodo a meno che il numero dei componenti il nucleo familiare non superi la capienza della struttura. La seconda struttura può essere prenotata alla data di prenotazione prevista per gli esterni. Tale disposizione tende a dare a tutti i Soci la possibilità di fruire dei campeggi.

## 3. LISTE DI ATTESA

In caso di mancanza di disponibilità suggeriamo di rivolgere la vostra attenzione verso altri prodotti disponibili in quanto il sistema non gestisce 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, **con esclusione dei Campeggi e Centri Arca**, 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 previsto per i convenzionati FITeL 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.

#### **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.

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

Il pagamento dovrà essere effettuato esclusivamente in unica soluzione e comprenderà anche le spese di segreteria, **con esclusione dei Campeggi e Centri Arca**. In caso di rinuncia, le spese di segreteria non sono rimborsabili.

Non saranno riconosciuti contributi.

**Con esclusione dei Campeggi e Centri ARCA** 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.

Per i **Campeggi e Centri ARCA** la quota di partecipazione è **maggiorata del 10%** rispetto alle tariffe dei Soci ARCA.

**L'ARCA effettuerà controlli per assicurarsi che i partecipanti siano effettivamente quelli indicati nel voucher e non è prevista l'alternanza con soggetti non indicati nel voucher.**

## 6. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti alle iniziative (Campeggi, Centri ARCA, centri turistici e hotel) devono rispettare le seguenti regole:

- Rispetto degli orari di arrivo e di partenza poiché arrivi posticipati e partenze anticipate non daranno diritto ad alcun rimborso;
- L'ingresso alla struttura prenotata verrà autorizzato dal personale preposto, previa verifica dei documenti di identità di ciascun partecipante, e potranno accedere solo ed esclusivamente i soggetti indicati nel voucher. La consegna della struttura verrà effettuata dalla reception 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;
- I partecipanti dovranno 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 dovranno rispettare i "Regolamenti interni" dei Campeggi, Centri ARCA, centri turistici e degli hotel nonché le norme, le condizioni ed i programmi di soggiorno.
- 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 dall'ARCA, nonché i regolamenti e le disposizioni amministrative o legislative relative al servizio fruito.

## 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: ARCA non predispone in loco assistenza specializzata che quindi, ove necessaria, dovrà essere garantita dal Socio ed il relativo costo sarà a suo totale carico.

**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, **con esclusione dei Campeggi e Centri 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.

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. CORRISPETTIVI

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

**Ad esclusione dei Campeggi e Centri Arca**, 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% comunicare 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. **PostePay**
4. **carta di credito**
5. **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 retributiva 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.

## 6. 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".

## **CONTRIBUTO AVVICINAMENTO PER ATLETI PARTECIPANTI AI MEETING SPORTIVI E PROVENIENTI DALLE ISOLE SARDEGNA E SICILIA:**

Il contributo avvicinamento per gli atleti provenienti dalle isole Sardegna e Sicilia non potrà essere erogato per chi sceglie il pagamento con 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 possibile, saranno oggetto di accordi specifici con ARCA.

Per i **Campeggi e Centri ARCA**:

- tutti i **nominativi** degli effettivi partecipanti dovranno essere inseriti direttamente dal richiedente all'atto della prenotazione e potranno essere modificati autonomamente nella sezione "Le mie pratiche", cliccando sull'icona partecipanti, **fino a 5 giorni prima della partenza**. Dopo tale data il sistema non accetterà più modifiche e si renderà necessario l'intervento degli operatori ARCA attraverso il servizio **Contattaci con un costo di variazione pratica di € 26**;
- Nei casi di richiesta di variazione di **data e località della prenotazione**, è previsto, per ogni richiesta, **un costo di variazione pratica di € 26**. Le richieste di variazione devono essere comunicate per iscritto all'Arca tramite il servizio Contattaci **entro 5 giorni** dalla data di inizio soggiorno. Trascorso il termine di cui sopra, non sarà più possibile effettuare variazioni di questo genere

## 12. RINUNCE, INTERRUZIONI ANTICIPATE E PENALITÀ

Le rinunce devono essere comunicate on line **entro 4 giorni** 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 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 del seguente importo a titolo di penale per mancata partecipazione al viaggio/soggiorno e/o iniziative varie:

- € 50,00 fino a 30 giorni prima della partenza;



- 25% dell'importo complessivo fino a 21 giorni prima della partenza con importo minimo di € 50,00;
- 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:**

- 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 giorni lavorativi dal verificarsi dell'evento** imprevisto comunicandolo al servizio **Contattaci** a cui, **nei 5 giorni dalla rinuncia**, dovrà essere inviata la documentazione comprovante l'impossibilità sopravvenuta ad usufruire dei servizi. ARCA si riserva di valutare a proprio insindacabile giudizio la documentazione prodotta.
- 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. 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;
- Nel caso di prenotazioni del Socio per **Campeggi e Centri ARCA** in cui lo stesso non risulti presente, verrà applicata **una maggiorazione del 10% e un'ulteriore penale del 10%** sul prezzo complessivo della prenotazione.
- In caso di rinuncia ad attività in cui l'ARCA interviene con il contributo, la penale applicata ai Soci sarà calcolata sul costo totale sostenuto da ARCA: l'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.

### **13. ANNULLAMENTO SOGGIORNO**

**PRIMA DELLA PARTENZA:** nel caso di cancellazione del prodotto turistico da parte di ARCA per qualsiasi ragione, esclusa la colpa del Richiedente, quest'ultimo potrà usufruire, ai sensi dell'art 40 D. Lgs 62/2018, di un soggiorno 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 giorni lavorativi dal momento della avvenuta ricezione della notizia della cancellazione.

**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, ARCA predisporrà adeguate soluzioni alternative, senza alcun onere a carico del Richiedente. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione, ovvero la soluzione predisposta venga rifiutata dal Richiedente per seri e giustificati motivi, ARCA 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. ARCA, 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 AD ESCLUSIONE DEI CAMPEGGI E CENTRI ARCA**

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 ARCA dopo la conclusione del contratto, 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 da ARCA 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 nostro sito 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 sul sito.

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.

#### 16. CESSIONE DEL CONTRATTO AD ESCLUSIONE DEI CAMPEGGI E CENTRI ARCA

La cessione a terzi del contratto **non è consentita per i prodotti Campeggi e Centri ARCA**.

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 del catalogo 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 SOGGIORNI AD ESCLUSIONE DEI CAMPEGGI E CENTRI ARCA

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 soggiorno, 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. DEPOSITO CAUZIONALE CAMPEGGI E CENTRI ARCA

Al fine di assicurare maggiore cura delle strutture assegnate, è fissato un deposito cauzionale di € 100 per **case mobili e Centri ARCA**. La somma sarà restituita al termine del soggiorno qualora non siano riscontrati danni alle strutture e/o dotazioni.

#### 19. DOCUMENTI DI VIAGGIO – INFORMAZIONI GENERALI

I documenti di viaggio saranno emessi alla conferma della prenotazione ed inviati per mail agli indirizzi dichiarati e comunque disponibili sul portale ARCA alla sezione "Le mie pratiche". Qualora tre giorni prima della partenza, il partecipante non abbia ricevuto notizie dei documenti è tenuto a contattare l'ARCA tramite il servizio **Contattaci**.



## **20. COPERTURA ASSICURATIVA**

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