

MUST srl

sede operativa Corso Valdocco 2, 10122 Torino – PIVA07538230017,

sede legale via Villar Focchiardo 5 – 10138 Torino

Dati per i pagamenti con bonifico: IBAM IT22T0200801117000101003773 UNICREDIT conto intestato a MUST srl

MARCHIO o nome commerciale: **MUST TRAVEL Tour Operator**

Organizziamo e proponiamo pacchetti turistici per vacanze studio in Italia e rivendiamo, come Agenzia Turistica, pacchetti turistici per vacanze studio all'estero in paesi anglofoni, tramite i seguenti siti internet:

[www.musttravel.it](http://www.musttravel.it) [www.summercampinterrealte.com](http://www.summercampinterrealte.com) e [www.juniorenglishexperience.com](http://www.juniorenglishexperience.com)

Il pacchetto turistico Summer Camp in Terre Alte (SCTA) è organizzato direttamente da MUST TRAVEL e riguarda periodi di una o più settimane in location Italiane. I pacchetti turistici all'estero sono organizzati da società estere indicate nei contratti e rivenduti da MUST TRAVEL dopo un'accurata selezione.

**ISCRIZIONE alla vacanza studio:** La domanda di iscrizione è valida solamente se viene debitamente compilata e sottoscritta in ogni sua parte dal genitore o tutore del minore. La domanda di iscrizione deve essere compilata in presenza, telefonicamente o tramite il sito Internet e verrà caricata su un sistema informatico. Fatta la registrazione, il sistema invia un e-mail di conferma all'indirizzo email indicato dal Contraente.

Il mail contiene: la proposta di contratto, le istruzioni di pagamento, la documentazione necessaria relativa al pacchetto turistico scelto ed i link al sito per il regolamento di agenzia e le condizioni generali di vendita dei pacchetti turistici.

La registrazione sul sito è una domanda d'iscrizione e costituisce proposta irrevocabile di contratto, salva la facoltà di MUST srl di accettarla o meno, ex artt. 1331 e 1329 c.c. Il versamento della quota di iscrizione costituisce accettazione del contratto.

A seguire sarà necessario stampare la proposta di contratto ed i moduli da compilare e far pervenire in agenzia la documentazione richiesta. E' possibile caricare sul sito tale documentazione firmata e compilata seguendo le istruzioni di caricamento dei documenti in formato PDF, indicate sul sito e nel mail inviato.

NOTA. Si prega di seguire attentamente le istruzioni di compilazione.

#### PAGAMENTI

La quota di iscrizione è da versare entro 7 giorni dall'iscrizione. Le date di eventuali ulteriori pagamenti e il saldo verranno comunicati ai partecipanti via e-mail e devono essere versati improrogabilmente entro le date indicate. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti l'inizio del soggiorno, è richiesto il bonifico dell'intera quota. Allo scadere dei periodi indicati qualora non sia stata corrisposta la quota di iscrizione pattuita, la segreteria di MUST TRAVEL non sarà tenuta a garantire la prenotazione.

**SISTEMAZIONE:** i desiderata espressi dai partecipanti riguardo la tipologia delle sistemazioni verranno soddisfatti in base alle disponibilità, all'età ed al sesso, oltre che nei limiti consentiti dalla struttura.

**ESCURSIONI, VISITE GUIDATE E MUSEI :** è possibile che il programma possa subire variazioni e si decida per un'attività non prevista alla partenza. In caso di variazione del programma non saranno addebitati costi aggiuntivi non preventivamente indicati nel contratto e inclusi nella quota di partecipazione.

**SCONTI E RIDUZIONI:** eventuali sconti sono indicati nelle informative sui pacchetti turistici proposti.

**VALIDITÀ QUOTE E CONFERMA DEL VIAGGIO:** le quote sono valide per gruppi di un numero minimo di persone indicato nel contratto, se non diversamente indicato nel singolo programma. In assenza di numero minimo di partecipanti l'agenzia comunicherà l'annullamento almeno 20 giorni prima della data di partenza tramite i contatti indicati dal Cliente.

**PAGAMENTO RATEIZZATO:** è prevista la rateizzazione dei pagamenti che viene standardizzata per ogni viaggio e comunicata tramite email. E' possibile definire specifici ratei su richiesta.

#### LA QUOTA COMPRENDE

- Volo A/R ove previsto come indicato nella scheda di viaggio, incluso bagaglio a mano e bagaglio da stiva;
- Corso di inglese ove previsto come indicato nella scheda di viaggio;
- Sistemazione come indicato nella scheda di viaggio inclusi vitto e servizi indicati;
- Accompagnamenti, visite didattiche guidate, escursioni e gite come da programma indicato nella scheda di viaggio;
- Attività ludico didattiche in lingua;
- Assicurazioni, tasse e percentuali di servizio ([clicca qui](#) per informazioni sulle polizze assicurative).
- Assistenza e comunicazioni.

#### LA QUOTA NON COMPRENDE

- Per i viaggi all'estero sono esclusi gli spostamenti dal punto di ritrovo in Italia per raggiungere l'aeroporto di partenza e ritorno dall'aeroporto di arrivo al punto di riconsegna ai genitori;
- Supplemento dieta speciale (es. gluten free, halal, etc.);
- Tutto quanto non espressamente indicato alla voce "La quota comprende".

#### ASSICURAZIONE DI ANNULLAMENTO

Su richiesta è possibile aggiungere la polizza assicurativa a copertura delle penali di annullamento del pacchetto previste a carico del consumatore, MUST TRAVEL propone una polizza al costo di tale polizza aggiuntiva ammonta a circa 5% del costo del pacchetto turistico.

[https://www.viaggisicuri.com/VSE20A/scheme-documents/Condizioni%20di%20Polizza\\_Annullamento.pdf](https://www.viaggisicuri.com/VSE20A/scheme-documents/Condizioni%20di%20Polizza_Annullamento.pdf)

**RECLAMI:** ogni mancanza dell'esecuzione del presente contratto deve essere contestata per scritto dal genitore o tutore del partecipante alla vacanza studio senza ritardo alcuno, affinché l'organizzazione possa porvi rimedio. I reclami saranno trattati secondo il sistema di qualità ISO9001:2015 e EN14804:2005 di cui la MUST srl Travel vanta la certificazione e sarà data risposta entro 10 ore durante il periodo di viaggio oppure 5 giorni lavorativi dopo la conclusione del viaggio. Reclami inviati dopo due mesi dalla conclusione del viaggio non saranno presi in considerazione. I reclami devono essere inviati all'indirizzo email [amministrazione@musttravel.it](mailto:amministrazione@musttravel.it) all'accompagnatore del gruppo o Team Leader. In caso di urgenze chiamare lo +39.011.0202.252 attivo h24 per tutto il periodo di viaggio altrimenti durante orario di ufficio.

#### RINUNCE

La rinuncia alla vacanza studio dovrà essere comunicata direttamente all'Agenzia.

Per i soggiorni per il pacchetto turistico Summer Camp in terre alte sarà trattenuto parte di quanto versato secondo le seguenti modalità:

- rinuncia fino prima di 30 giorni di calendario dalla data del soggiorno: trattenuta €100,00 della quota di iscrizione;
- rinuncia dal 29° al 10° giorno di calendario giorni di calendario dalla data del soggiorno: trattenuta 200,00€ della quota di iscrizione;
- rinuncia dal 9° giorno dalla partenza fino alla data del soggiorno: nessun rimborso è previsto dopo tali termini.

In caso di rinuncia per motivi di salute documentati verrà proposto un soggiorno equivalente in altra data.

La direzione è disponibile a sostituire il partecipante rinunciatario con un altro candidato. In caso di rinuncia alla vacanza studio a soggiorno iniziato, non è previsto alcun rimborso.

Per i soggiorni all'estero non sono previsti rimborsi dei costi già sostenuti dall'Agenzia fino alla data della comunicazione della rinuncia, e più precisamente i seguenti penali saranno applicati:

- dalla prenotazione fino a 30 giorni di calendario prima della partenza: l'acconto già versato di €400;
- da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza: 50% della quota di partecipazione;
- meno di 15 giorni di calendario prima della partenza: nessun rimborso.

Nessun rimborso è previsto in caso di mancata presentazione alla partenza, inesattezza della documentazione personale di espatrio o rinuncia in corso di viaggio.

La direzione è disponibile a sostituire il partecipante rinunciatario con un altro candidato.

#### ASSISTENZA AI MINORI E AL GRUPPO

Come specificato nel regolamento i gruppi sono accompagnati da:

- un adulto ogni 15mx ragazzi minorenni, per i gruppi che viaggiano all'estero
- un adulto ogni 10 ragazzi minorenni durante i campi estivi in Italia.

Per ogni gruppo è individuato un Team Leader al quale tutti devono fare riferimento per ogni necessità. Il team leader prende le decisioni per tutto il gruppo, generalmente è l'accompagnatore più esperto.

#### NORME DI COMPORTAMENTO E CONDIZIONI DI ALLONTANAMENTO

Durante il soggiorno i partecipanti dovranno uniformarsi alle disposizioni date dal Team Leader e dagli accompagnatori; mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti dei compagni e di tutto il personale. In caso di infrazioni di particolare gravità, i genitori verranno tempestivamente informati.

MUST srl si riserva la facoltà di allontanare il partecipante per cause di forza maggiore o nel caso che il comportamento del partecipante al viaggio comporti un pericolo per lo stesso o per gli altri componenti del gruppo. La MUST srl garantisce il rientro fino al punto indicato prima della partenza, come punto di incontro per la riconsegna. In caso sia necessario sostenere dei costi per il rientro la MUST se ne farà carico al fine di garantire la sicurezza del partecipante e di tutti i partecipanti al viaggio, ferma restando la richiesta di rimborso a carico dei genitori entro e non oltre 10 giorni dalla data del rientro. Alla firma del contratto il cliente dichiara di prendere visione della presente clausola vessatoria ed accettarla espressamente pena l'annullamento del contratto.

Eventuali danni arrecati a oggetti, locali, arredi e attrezzature, dovuti a comportamenti non consoni, dovranno essere rimborsati. Qualora il danno avvenga all'interno delle camere e non sia possibile individuare il responsabile, l'ammontare di tale danno sarà suddiviso tra gli occupanti della camera danneggiata.

**DISABILI:** per il soggiorno dei disabili si prega di prendere contatto con la direzione al fine di consentirci una puntuale verifica in funzione delle specifiche necessità.

**RESPONSABILITÀ DEI GENITORI O DEI TUTORI DEL MINORE:** i genitori o il legale rappresentante del minore dovranno provvedere a rilasciare all'atto dell'iscrizione, l'indirizzo ed i recapiti presso i quali siano sempre reperibili per tutta la durata del soggiorno del minore, al fine di essere contattati qualora ciò si rendesse necessario e ad informare MUST srl

di eventuali problemi di salute del minore.

Ai genitori o Tutori del minore chiediamo l'autorizzazione alla somministrazione di alcuni farmaci di fascia C ovvero i farmaci più comuni acquistabili senza prescrizione, compilando il modulo di autorizzazione alla somministrazione. L'autorizzazione è facoltativa, in assenza non procederemo ad alcuna somministrazione. Con lo stesso modulo di somministrazione i genitori o Tutori del minore sono tenuti a segnalare eventuali allergie o intolleranze ai farmaci.

Con un secondo modulo sono altresì tenuti a dichiarare eventuali patologie, allergie, intolleranze alimentari o qualunque problema psico fisico che possa influenzare lo svolgimento delle attività. Con il secondo modulo sanitario i genitori/tutori possono autorizzarci alla somministrazione di farmaci prescritti dal pediatra.

Per i viaggi all'estero potrebbero essere necessari specifici moduli differenti per college, pertanto consigliamo di scrivere a [michelle@musttravel.it](mailto:michelle@musttravel.it) per ricevere i moduli specifici.

**RESPONSABILITÀ DEI PARTECIPANTI AL SOGGIORNO:** i genitori o i tutori del minore esonerano espressamente la MUST srl da ogni qualsiasi responsabilità inerente a multe, cauzioni, risarcimenti, conseguenti a fatti illeciti del minore ferme restando le coperture assicurative ove prevista la copertura per responsabilità civile.

**FORO COMPETENTE:** per ogni eventuale controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Torino. Il contratto di vendita del soggiorno vacanza studio è composto dalle condizioni generali di contratto di vendita dei pacchetti turistici, dall'annuale programma indicato nel sito di riferimento del soggiorno scelto, dal presente regolamento e dalla domanda di iscrizione o proposta contrattuale compilata e firmata.

**La STIPULA DEL CONTRATTO e la partecipazione ai soggiorni di studio implica l'accettazione incondizionata del presente Regolamento, che il contraente dichiara di conoscere all'atto dell'iscrizione.**