

MUST srl TRAVEL PIVA 07538230017, sede legale via Villar Focchiardo 5 - 10138 Torino

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

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

Organizziamo e proponiamo direttamente o rivendiamo pacchetti turistici per vacanze studio in Italia e all'estero e pacchetti turistici per soggiorni studio all'estero, individuali o di gruppo, per minori e adulti. Il sito di riferimento del Tour Operator è www.musttravel.it. Collaboriamo con diversi Tour Leader con una consolidata esperienza diretta sui tour che propongono. I Tour Leader sono responsabili a nome e per conto del Tour Operator MUST Travel, della direzione ed organizzazione delle loro proposte. I Tour Leader dispongono di specifici siti dedicati ai pacchetti turistici di competenza:

www.summercampinterreale.com Tour Leader Claudio Scrizzi;

www.juniorenglishexperience.com Tour Leader Michelle Tracy Johnson

www.easy-language.it Tour Leader Laura Marchisio

Ci siamo dati delle regole comuni al fine di standardizzare la qualità dei pacchetti turistici secondo standard Internazionali certificati ISO9001 ed ISO 14804 al fine di concentrare il nostro tempo sul miglioramento continuo delle nostre proposte.

ISCRIZIONE e CONTRATTO

La domanda di iscrizione è valida solamente se viene debitamente compilata e sottoscritta in ogni sua parte dal diretto interessato se adulto o dal genitore o tutore in caso di minori. 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 Cliente riceve un'email di conferma dei dati inseriti all'indirizzo email indicato.

A seguito dell'iscrizione il Tour Leader contatterà il Cliente per informare sui diritti e doveri del contraente e sulle polizze facoltative, ed invierà un'email che contiene: la proposta di contratto, le istruzioni di pagamento, la documentazione dettagliata relativa al pacchetto turistico scelto ed i link al sito per il regolamento di agenzia (questo documento) e le condizioni generali di vendita dei pacchetti turistici.

La firma del contratto anche in forma digitale, costituisce proposta irrevocabile di contratto, fatta salva la facoltà di MUST srl TRAVEL di accettarla o meno, ex artt. 1331 e 1329 c.c. Il versamento della quota di iscrizione costituisce accettazione del contratto, del regolamento, delle condizioni di vendita.

Nel caso di firma non digitale sarà necessario stampare la proposta di contratto ed i moduli da compilare e far pervenire in agenzia la documentazione richiesta, è sufficiente fotografare i documenti firmati ed inviarli via email.

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 pagamento 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. È 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 lingua/stage lavorativo/ esperienza accademica ove previsti 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;
- Polizze Assicurative obbligatorie medico bagaglio, tasse e percentuali di servizio
- Assistenza e comunicazioni.

* salvo adeguamento costo voli nei limiti di legge

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, in caso di studenti minori
- Supplemento dieta speciale (es. gluten free, halal, etc.);
- Eventuali abbonamenti ai mezzi pubblici all'estero, se necessari;
- 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 Contraente. Tali polizze complementari sono descritte dai Tour Leader dei pacchetti turistici e sono riportate sul sito www.musttravel.it oltre che sui siti di riferimento dei Tour Leader.

RECLAMI: ogni mancanza dell'esecuzione del presente contratto deve essere contestata per scritto dal diretto partecipante alla vacanza studio o dal genitore o tutore del minore 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 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 al Tour Operator all'indirizzo mail amministrazione@musttravel.it e possibilmente comunicata anche tramite telefono al numero 335.5966.771 oppure 349.3078.110

Per i soggiorni per il pacchetto turistico Summer Camp in Terre Alte, SCTA, 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 Junior English Experience, JEE, non sono previsti rimborsi dei costi già sostenuti dall'Agenzia fino alla data della comunicazione della rinuncia, e più precisamente le seguenti penali saranno applicate:

- 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 dalla 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.

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

- dalla prenotazione fino a 30 giorni di calendario prima della partenza: l'acconto già versato di €600 #;
- da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza: 50% della quota di partecipazione;
- meno di 15 giorni di calendario prima dalla 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.

Il programma relativo all'esperienza accademica all'estero prevede una diversa e specifica procedura di iscrizione/annullamento che verrà resa nota al partecipante al momento dell'iscrizione.

ASSISTENZA AI MINORI, AL GRUPPO E AGLI INDIVIDUALI

Come specificato nel regolamento i gruppi sono accompagnati da:

- un adulto ogni 15 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.

I soggiorni all'estero proposti da Easy Language, ESL, prevedono anche partenze individuali di minori non accompagnati; viene tuttavia garantita la costante assistenza in loco da parte della scuola o dall'istituto estero e a distanza da parte dell'agenzia italiana.

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 psicofisico che possa influenzare lo svolgimento delle attività. Con il secondo modulo sanitario i genitori/tutori possono autorizzarci alla somministrazione di farmaci prescritti dal pediatra.

RESPONSABILITÀ DEI PARTECIPANTI AL SOGGIORNO: i partecipanti adulti o i genitori o tutori del minore esonerano espressamente la MUST srl da ogni qualsiasi responsabilità inerente a multe, cauzioni, risarcimenti, conseguenti a fatti illeciti del partecipante 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 studio implica l'accettazione incondizionata del presente Regolamento, che il contraente dichiara di conoscere all'atto dell'iscrizione.