

MUST s.r.l. TRAVEL – P.IVA 07538230017, sede legale via Villar Focchiardo 5 – 10138 Torino  
Dati per i pagamenti con bonifico: IBAN IT22T0200801117000101003773  
Conto UNICREDIT intestato a MUST s.r.l. 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 <https://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 s.r.l. TRAVEL, della direzione ed organizzazione delle loro proposte.

I Tour Leader dispongono di specifici siti dedicati ai pacchetti turistici di competenza:

<https://www.summercampinterrealte.com/> Tour Leader Lee Mari De Meyer (leemari@musttravel.it)

<https://www.juniorenglishexperience.com/> Tour Leader Michelle Tracy Johnson (michelle@musttravel.it)

<https://www.easy-language.it/> Tour Leader Laura Marchisio (laura@musttravel.it)

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 maggiorenne o dal genitore/tutore in caso di minori. La domanda di iscrizione deve essere compilata in presenza, telefonicamente o tramite il sito Internet e verrà memorizzata su un sistema informatico. Completata la registrazione il Cliente riceve un'e-mail di conferma dei dati inseriti.

A seguito dell'iscrizione il Tour Leader contatterà il Cliente per informarlo sui diritti e doveri del contraente e sulle polizze assicurative facoltative, ed invierà un'e-mail che contiene: la proposta di contratto, le istruzioni di pagamento, la documentazione dettagliata relativa al soggiorno scelto ed il collegamento al sito web con il regolamento di agenzia (questo documento) e le condizioni generali di vendita dei pacchetti turistici.

Secondo il tipo di soggiorno di cui si è richiesta l'iscrizione, l'accettazione del contratto può avvenire in una delle seguenti modalità, comunicate dal Tour Leader nel momento del contatto.

- a) Esplicitamente attraverso la firma del contratto nelle modalità che saranno indicate.

Oppure

- b) Implicitamente attraverso il versamento della quota di iscrizione (caparra o saldo quanto è richiesto il pagamento in unica soluzione)

In ogni caso MUST s.r.l. TRAVEL si riserva la facoltà di non accettare un'iscrizione ai sensi dei vigenti articoli di legge.

### PAGAMENTI

Il pagamento prevede il versamento di una caparra entro sette giorni dall'iscrizione ed un saldo. Nel caso di iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti all'inizio del soggiorno è previsto il pagamento in un'unica soluzione. La quota di caparra richiesta ed i termini di pagamento del saldo sono comunicati al cliente via e-mail. In caso di pagamenti non pervenuti nei tempi previsti MUST s.r.l. TRAVEL si riserva la facoltà di annullare la prenotazione.

### SISTEMAZIONE

Le esigenze espresse dai partecipanti relativamente alle sistemazioni, saranno soddisfatte nei limiti dovuti alla disponibilità nella struttura, alla suddivisione dei partecipanti in base all'età ed al sesso.

### ESCURSIONI, VISITE GUIDATE E MUSEI

In presenza di cause di forza maggiore è possibile che il programma subisca variazioni e vengano svolte attività sostitutive non previste 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 30 giorni prima della data di partenza tramite i contatti indicati dal Cliente.

### PAGAMENTO RATEIZZATO

È possibile il pagamento rateizzato di alcuni dei pacchetti disponibili. Per ottenere una proposta di rateizzazione contattare l'amministrazione. MUST s.r.l. TRAVEL si riserva la facoltà di non accogliere la richiesta di rateizzazione.

#### 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.);
- Tutto quanto non espressamente indicato alla voce "La quota comprende".

La quota potrebbe comprendere l'abbonamento a mezzi pubblici esteri se specificato nella descrizione dei servizi offerti dal soggiorno.

#### ASSICURAZIONE DI ANNULLAMENTO

Tale polizza assicurativa è a copertura delle penali di annullamento del soggiorno che sono previste a carico del Contraente. Tali polizze complementari sono descritte dai Tour Leader e sono riportate sul sito <https://musttravel.it/> oltre che sui siti di riferimento dei Tour Leader. A seconda del pacchetto la polizza può essere automaticamente inclusa oppure disponibile a richiesta, si verifichi nella scheda descrittiva.

#### RECLAMI

I reclami vanno presentati dal diretto partecipante alla vacanza studio o dal genitore/tutore in caso di minore in modo tempestivo. I reclami saranno trattati secondo il sistema di qualità ISO9001:2015 e EN14804:2005. Reclami inviati dopo due mesi dalla conclusione del viaggio non saranno presi in considerazione. I reclami devono essere inviati all'indirizzo e-mail [amministrazione@musttravel.it](mailto:amministrazione@musttravel.it) all'accompagnatore del gruppo o Team Leader.

#### RINUNCE

La rinuncia alla vacanza studio dovrà essere comunicata direttamente al Tour Operator all'indirizzo mail [amministrazione@musttravel.it](mailto:amministrazione@musttravel.it)

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: trattenuti €100,00 della quota di iscrizione;
- rinuncia dal 29° al 10° giorno di calendario giorni di calendario dalla data del soggiorno: trattenuti 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: trattenuto l'acconto già versato di €400;
- da 29° a 15° giorno di calendario prima della partenza: trattenuto il 50% della quota di partecipazione;
- meno di 15° giorno di calendario prima dalla partenza: nessun rimborso è previsto dopo tali termini.

Nessun rimborso è previsto in caso di mancata presentazione alla partenza, inesattezza della documentazione personale di espatrio 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: trattenuto l'acconto già versato di €400\*;
- da 29° a 15° giorno di calendario prima della partenza: trattenuto il 50% della quota di partecipazione;
- meno di 15° giorno di calendario prima dalla partenza: nessun rimborso è previsto dopo tali termini.

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 saranno tempestivamente informati.

MUST s.r.l. TRAVEL 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 o una situazione di forte disagio per lo stesso o per gli altri componenti del gruppo. La MUST s.r.l. TRAVEL garantisce il rientro fino al punto indicato prima della partenza, come punto di incontro per la riconsegna. In caso in cui i genitori/tutori debbano sostenere dei costi per il rientro, MUST s.r.l. TRAVEL se ne farà carico nella misura massima di euro 300 al fine di garantire la sicurezza del partecipante e di tutti i partecipanti al viaggio, la richiesta di rimborso dovrà avvenire entro e non oltre dieci 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/tutori del minore dovranno provvedere a rilasciare all'atto dell'iscrizione, l'indirizzo ed i recapiti presso i quali sono sempre reperibili per tutta la durata del soggiorno del minore, al fine di essere contattati qualora ciò si rendesse necessario e ad informare MUST s.r.l. TRAVEL di eventuali problemi di salute del minore.

Ai genitori/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.

Per alcuni soggiorni è previsto anche un secondo modulo dove i genitori i legali rappresentanti sono tenuti a dichiarare eventuali patologie, allergie, intolleranze alimentari o qualunque problema psicofisico che possa influenzare lo svolgimento delle attività. Con lo stesso modulo i genitori/tutori possono autorizzarci alla somministrazione di farmaci prescritti dal medico.

### RESPONSABILITÀ DEI PARTECIPANTI AL SOGGIORNO

I partecipanti maggiorenni o i genitori/tutori del minore esonerano espressamente la MUST s.r.l. TRAVEL 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.

**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.**