

AVVISO DI ACCREDITAMENTO

Soggiorni Vacanza Estate INPSieme ITALIA Estate INPSieme ESTERO Anno 2020

Risposte ai Quesiti

Di seguito le risposte ai quesiti pervenuti sulle caselle accREDITAMENTO.soggiornivacanza.dccwss@inps.it e Prestazioniwelfare@inps.it fino al giorno 04/03/2020.

Le presenti risposte integrano il testo dell'Avviso di accreditamento e vengono accettate dai fornitori con la partecipazione all'Avviso.

01

Quesiti relativi alla polizza di annullamento "all risks".

Pervengono numerosi quesiti relativi all'eventuale annullamento del viaggio e alla polizza "all risks" per annullamento viaggio richiesta dall'Istituto come compresa nel pacchetto offerto.

L'INPS rimane estraneo al rapporto contrattuale tra il tour operator e l'utente. Il ruolo dell'Istituto è verificare che i pacchetti viaggio siano conformi a quanto richiesto nell'avviso di accreditamento, controllare la corretta esecuzione dei contenuti offerti e concedere un contributo agli utenti vincitori del beneficio subordinato alla loro effettiva partenza. Pertanto si chiarisce che in caso di mancata partenza, per qualsiasi motivo, il contributo non verrà riconosciuto, ad eccezione dei casi disciplinati dall'art. 12, comma 2, dei bandi di concorso Bandi Estate INPSieme per i quali non si procederà al recupero dell'acconto nei confronti del richiedente la prestazione nei limiti della spesa effettivamente sostenuta dallo stesso.

Il contratto tra utente e agenzia diventa impegnativo per l'INPS rispetto al pagamento del contributo nel momento in cui viene caricato sul sito dell'Istituto.

Dopo tale momento, possono esservi tre casistiche di mancata partenza, che non danno luogo all'applicazione di penali: annullamento per ordine di pubblica autorità, annullamento per forza maggiore, recesso da parte dell'utente.

In caso di annullamento deciso a causa di una disposizione di pubblica autorità, il tour operator non può pretendere il pagamento dell'utente o dell'Istituto e qualora il corrispettivo o il contributo sia stato già incassato l'importo già versato dovrà essere rimborsato.

In caso di annullamento deciso dal tour operator non a causa di una disposizione di pubblica autorità ma per ragionevoli motivi precauzionali o situazioni che rendono impossibile il viaggio nei termini in cui era organizzato (a titolo esemplificativo quarantene, annullamento voli per l'Italia, situazioni di gravi epidemie nelle destinazioni), il tour operator dovrà rimborsare interamente l'utente e l'Istituto di quanto versato.

In caso di disdetta in autonomia da parte del beneficiario, per situazioni non riconducibili a decisioni dell'Autorità, ad annullamento del pacchetto da parte del tour operator o alle fattispecie di cui all'art. 12, comma 2, del bando di concorso Estate INPSieme, l'INPS recupererà dal beneficiario l'eventuale acconto pagato e varranno tra tour operator e beneficiario le pattuizioni contrattuali.

Per tale ultima circostanza l'INPS ha richiesto che sia presente una polizza annullamento con formula all risks. E' evidente che nessuna polizza copre l'annullamento per la semplice paura di viaggiare, così come non copre il caso di pandemia dichiarata da OMS, tuttavia molte polizze coprono una serie di motivi molto vasti che possono essere documentati, tra cui a titolo esemplificativo la malattia del soggetto e di suoi familiari, l'impossibilità di raggiungere un luogo, l'eventuale prolungamento del calendario scolastico o dei relativi esami, e non escludono il caso di epidemia nella località di destinazione (non classificata come pandemia). In alternativa è ammissibile specifica pattuizione contrattuale per il recesso senza penali in tali circostanze.

02

Domanda:

Poiché l'assicurazione verrà emessa contestualmente all'emissione dell'estratto conto, l'utente al momento della cancellazione dovrà rimborsare l'INPS dell'acconto versato pari al 50% del contributo e il tour operator del 50% del contributo non ancora pagato dall'INPS. Soltanto dopo aver ricevuto il saldo dall'utente, il tour operator potrà autorizzare il rimborso da parte dell'assicurazione.

Risposta:

Nei casi di rinuncia al contratto stipulato da parte dell'utente l'Istituto l'utente è tenuto a rimborsare all'Istituto l'acconto versato dallo stesso. L'Istituto resta estraneo al rapporto di provvista tra la società assicurativa, l'utente e il tour operator.

03

Domanda:

E' possibile indicare più possibili aeroporti di partenza nello stesso pacchetto, tutti allo stesso prezzo? Non appena confermato l'operativo voli esatto (e comunque con largo anticipo rispetto alla data di partenza) sarà cura del tour operator comunicare ai partecipanti da quale aeroporto, fra quelli indicati, partirà il gruppo.

Risposta:

E' possibile indicare più aeroporti di partenza a condizione che, dopo la sottoscrizione del contratto, sia consentita la partenza dall'aeroporto prescelto. La scelta dell'aeroporto di partenza non può essere rimandata successivamente al Tour Operator.

04

Domanda:

Un pacchetto che preveda diverse date di partenza, tutte allo stesso prezzo, deve essere caricato più volte (una per ciascuna data di partenza) o è sufficiente caricarlo una sola volta indicando le diverse date?

Risposta:

E' sufficiente caricarlo una sola volta indicando le diverse date.

05

Domanda:

La risposta n° 02 pubblicata il 03/03/2020 viola gravemente l'articolo 12 punto 2 del Bando. L'inserimento della non applicazione di penali in caso di rinuncia al viaggio, da parte di un tour operator all'interno di un contratto, sarebbe di sleale concorrenza ovvero non conforme all'articolo 12 del bando.

Risposta:

L'art. 12, comma 2, del bando di concorso prevede, per i gravi casi elencati, che l'Istituto non procederà al recupero dell'acconto nei confronti del richiedente la prestazione nei limiti della spesa effettivamente sostenuta dallo stesso; ciò integra una diversa fattispecie rispetto alla disciplina della cancellazione del viaggio nei confronti del Tour operator.

06

Domanda:

Non è chiaro se nel Bando Estate INPSieme Italia debbano essere obbligatoriamente previsti dei centri di raccolta. E' possibile proporre pacchetti differenziati: uno senza viaggio dal centro di raccolta dove i genitori possono accompagnare liberamente i ragazzi e uno con lo spostamento dal centro di raccolta all'hotel e viceversa?

Risposta:

Si, è prevista dalla procedura la scelta "viaggio non incluso": in questo caso non è necessaria la previsione di centri di raccolta.

08

Domanda:

E' necessario caricare in procedura i documenti aggiornati nella nostra area dedicata e specificamente nella sezione "Dati società" oppure possiamo lasciare i documenti già caricati durante gli anni 2018/2019?

Risposta:

Tracciabilità dei flussi, dichiarazione sostitutiva e copie dei documenti di identità in corso di validità del soggetto dichiarante e di coloro che saranno indicati come autorizzati alla gestione del conto dedicato dovranno essere caricati a sistema entro il 7 maggio p.v. I documenti dovranno essere predisposti esclusivamente sui fac-simile che verranno pubblicati sul sito istituzionale nella sezione dedicata al bando di concorso. I documenti già caricati per le edizioni 2018 e 2019 non dovranno essere rimossi.

09

Domanda:

La polizza assicurativa All Risks deve essere estesa ed applicata anche per il bando Corso di Lingue all'estero?

Risposta:

No, i bandi Corsi di Lingue all'Estero sono estranei alla procedura di accreditamento.

10

Domanda:

Relativamente alle fideiussioni, non essendo necessarie nella Regione sede della società, si chiede conferma che sia necessario spuntare la voce "Non essere in regola in quanto", specificando successivamente che non siano necessarie.

Risposta:

Si, sebbene la dicitura iniziale indichi "non essere in regola in quanto", anche nei casi in cui le fideiussioni non sono necessarie nella Regione è necessario spuntare tale voce, specificando nel campo note di essere in regola ai sensi della relativa normativa regionale che non prevede la necessità delle fideiussioni.

11

Domanda:

In riferimento all'integrazione all'avviso di accreditamento pubblicato in data 27/02/2020 e alle risposte pubblicate in data 02/03/2020 (rif. domanda 01, 03, 04 e 05), si chiede se il tour operator fornitore può rinunciare a qualsiasi penale nelle circostanze e nelle modalità previste dalle polizze "All Risk" di annullamento viaggio e quindi rimborsare il beneficiario delle quote versate senza la necessità di stipula di una polizza assicurativa con un istituto assicurativo terzo.

In questo caso il tour operator inserirà nel contratto stipulato con il beneficiario le casistiche e le franchigie di applicazione delle penali di rinuncia, fermo restando il soddisfacimento del requisito della copertura "All Risk".

Risposta:

La risposta in proposito è già stata fornita nelle risposte pubblicate il 3 marzo (domanda 2).

12

Domanda:

Non si ravvede la correlazione tra la polizza annullamento viaggio "All Risk" così come proposta dai diversi istituti assicurativi e la copertura in caso di possibile rinuncia non documentabile della vacanza a seguito di un espandersi dell'epidemia di COVID-19. Questo perché la polizza "All Risk" non prevede il rimborso delle penali in caso di rinuncia del pacchetto soggiorno ad insindacabile richiesta dell'acquirente del pacchetto ossia senza allegazione di motivi specifici, come invece richiesto nell'integrazione del 27/02/2020. Vi chiediamo pertanto se l'integrazione del 27/02/2020 rimane valida.

Risposta:

Vedi chiarimenti forniti al n. 1 del presente documento.

13

Domanda:

Necessitiamo di una specifica per quanto riguarda il campo "programma di approfondimento della cultura locale". In detto campo è necessario elencare dettagliatamente tutte le attività incluse (una ad una) oppure è sufficiente una descrizione generale per macroarea?

Risposta:

E' auspicabile una descrizione che, come guida alla scelta, consenta di comprendere il contenuto effettivo dell'offerta. Il grado di dettaglio è rimesso alla valutazione del tour operator.

14

Domanda:

Sarebbe possibile inserire nella domanda di accredito come struttura ospitante un ostello (quindi senza la classificazione "in stelle" di alberghi ed hotel) che è su un unico piano (piano terreno) e con rampe disabili a norma etc?

Risposta:

E' consentita la sistemazione nelle strutture che non rientrano nella classificazione per stelle a condizione che le strutture rispondano ai requisiti minimi indicati nel bando (numero di occupanti per camera, bagno privato, servizio di lavanderia e pulizia, ecc.) e che tutti i servizi offerti siano di qualità pari a quelli di un hotel 3*/4* stelle.

15

Domanda:

E' consentita a Malta la sistemazione in un "villaggio hotel club" con metà struttura, 1 piscina, 1 ristorante e spazi per attività previste dal bando completamente riservata ad uso esclusivo degli studenti?

La struttura è omologata 4**** per alloggio, ristorazione, confort e servizi.

Risposta:

Non è ammessa la sistemazione in albergo, ad eccezione dei casi in cui, per la particolare ubicazione, non sia in alcun modo possibile l'alloggio in campus o college; in tali casi è ammessa la sistemazione in strutture affini, a condizione che l'area dedicata agli studenti sia riservata al loro uso esclusivo e che la struttura sia fornita degli spazi idonei allo svolgimento di tutte le attività di cui all'art. 5 dell'avviso di accreditamento.

16

Domanda:

Siamo a chiedervi se tale clausola di rimborso opzionabile dal cliente può prevedere un limite temporale di validità. Ad es. verrà rimborsata la quota versata dal cliente se la richiesta di annullamento verrà comunicata entro il termine di 30 gg. dalla data di partenza.

Oltre a ciò si richiede se è possibile, sempre in tale modalità di garanzia gestita autonomamente dall'operatore, determinare, oltre al limite temporale, anche un minimo importo forfetario (tipo franchigia) trattenuto comunque dall'operatore a titolo di rimborso delle spese di gestione pratica.

Risposta:

La clausola di rimborso totale del pacchetto in caso di ritiro del partecipante è ammissibile a condizione che assolvà alla medesima funzione della copertura assicurativa alle stesse condizioni di una polizza "all risks" globale.

17

Domanda:

In riferimento alla procedura di accreditamento, tra le città di partenza, non risulta Alghero. E' un errore o non sono previste partenze da Alghero?

Risposta:

Sono state aggiunte le partenze da Alghero.

18

Domanda:

Siamo a chiedere il tasto "finalizza" a cosa serve. Inoltre, al termine del caricamento di tutti i pacchetti e dopo il salvataggio degli stessi, cosa da la certezza che vi siano stati inoltrati, o quale è la procedura per il salvataggio e invio definitivo?

Risposta:

E' in corso di pubblicazione la guida all'uso della procedura di accreditamento.

Si evidenzia in proposito che la funzione "salva pacchetto" permette di consolidare a sistema il pacchetto inserito, che una volta salvato non è più modificabile. In caso sia indispensabile inserire modifiche, il pacchetto dovrà essere cancellato e si dovrà effettuare un nuovo inserimento.

Una volta salvati tutti i pacchetti, tramite il tasto "finalizza" gli stessi sono trasferiti all'Istituto. Da quel momento non saranno possibili ne' cancellazioni ne' ulteriori inserimenti. Si raccomanda, pertanto, di non finalizzare l'invio prima di aver inserito in procedura tutti i pacchetti che si intende presentare.

19

Domanda:

Siamo a richiedere se è possibile aggiungere nel menu "città di partenza" non soltanto i capoluoghi italiani ma anche altre città come punti di raccolta come Lamezia, Alghero, Termoli.

Risposta:

Abbiamo richiesto l'inserimento a sistema di tali ulteriori città di partenza.

20

Domanda:

Il massimale RC Terzi previsto per le agenzie viaggi dall'attuale normativa è fissato per legge a €2.100.000,00.

La nostra polizza All-Risk prevede il massimale RC per ogni studente pari a €2.000.000,00.

Sono dunque sufficienti i due distinti massimali (il cui totale diventa €4.100.000,00)?

Risposta:

No, i due distinti massimali assolvono a imputazioni diverse e non sono cumulabili.

21

Domanda:

E' possibile inserire nella fascia d'età dei Pacchetti Italia la scelta completa dell'età (scuola primaria e scuola secondaria di primo grado) in modo da non duplicare i pacchetti?

Risposta:

Si è stata inserita l'ulteriore funzione scelta completa.

22**Domanda:**

Nell'avviso di integrazione contenuti minimi dell'offerta era indicato di inserire nel campo "note " la polizza assicurativa All Risks, visto che è stata già inserita nei requisiti minimi Estero dovrà essere riportata anche in ogni pacchetto nella sezione Altro considerato che il campo note non è previsto?

Risposta:

E' sufficiente attestare la previsione della polizza; è possibile inserire eventuali specifiche nella sezione "altro".

23**Domanda:**

Nei soli paesi in cui non è presente sul territorio un modello di ospitalità basato sulla presenza di un college o campus, è possibile prevedere l'utilizzo di hotel o strutture alberghiere convenzionate con le scuole / università, che garantiscano il rispetto dei requisiti indicati nell'avviso di accreditamento?

Risposta:

V. risposta al quesito n. 15.

24**Domanda:**

E' possibile utilizzare, in caso di un numero esiguo di partecipanti in partenza da una determinata città, il servizio di accompagnamento attraverso personale fornito da Trenitalia o dalle compagnie aeree (quindi sia nelle eventuali tratte di collegamento da città diciamo minori, che nelle tratte di collegamento dalle città più importanti fino a destinazione e viceversa)?

Risposta:

E' possibile usufruire del servizio di accompagnamento a terra e a bordo per i soli soggiorni esteri. Per i soggiorni in Italia, considerata la fascia d'età dei partecipanti, laddove il pacchetto include il viaggio è indispensabile la presenza di accompagnatori.

25**Domanda:**

Per quanto riguarda l'obbligo di attivazione del pacchetto, l'istituto prevede una penale del 20% rispetto al contributo in caso di mancata attivazione del pacchetto. Cosa succede se i posti disponibili per un pacchetto pubblicato a catalogo e per il quale il cliente INPS si iscrive risultano esauriti?

Risposta:

Il contratto sottoscritto con l'utente è impegnativo nei confronti dell'Istituto, con tutte le conseguenze in relazione all'applicazione di penali, solo dopo il caricamento a sistema. Sarà cura del tour operator provvedere a tale caricamento quando la partenza dell'utente è confermata e non effettuare overbooking.

26

Domanda:

Per quanto riguarda l'obbligo di attivazione del pacchetto, l'istituto prevede una penale del 20% rispetto al contributo in caso di mancata attivazione del pacchetto. Qualora non si formasse il gruppo, l'organizzatore avrebbe il diritto di recesso previsto nel Codice del Turismo Titolo VI Capo I Titolo III, quale diritto fondamentale per l'operatività dei tour operator che organizzano viaggi di gruppo come previsto dal Codice del Turismo Art.41?

Risposta:

Il contratto sottoscritto con l'utente è impegnativo nei confronti dell'Istituto, con tutte le conseguenze in relazione all'applicazione di penali, solo dopo il caricamento a sistema.

27

Domanda:

L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

- a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
- b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

Risposta:

Il contratto sottoscritto con l'utente è impegnativo nei confronti dell'Istituto, con tutte le conseguenze in relazione all'applicazione di penali, solo dopo il caricamento a sistema.

28

Domanda:

Per i Soggiorni in Italia all'art.2 il Bando richiede che i soggiorni rientranti nell'elenco "comprenderanno almeno le spese di alloggio presso strutture turistiche ricettive, le spese di vitto durante tutto il soggiorno, comprese le festività, le spese connesse alle attività didattiche previste, alle gite, alle escursioni, alle attività ricreative e quant'altro previsto nel programma del soggiorno medesimo, nonché le previste coperture assicurative".

Il trasporto non deve essere quindi incluso nel pacchetto visto che non è stato esplicitato, corretto?

Risposta:

Non è obbligatorio includere il viaggio in Italia ma il Tour operator è libero di proporre pacchetti viaggio incluso. In tal caso il prezzo del pacchetto deve includere il costo del viaggio.

29

Domanda:

La polizza assicurativa All-Risks che abbiamo selezionato è la Globy Giallo, la più completa del mercato, di cui vi allego l'estratto con le condizioni. Potete cortesemente confermare che la polizza è conforme a quanto richiesto?

Risposta:

I contenuti forniti da questa polizza ed analoghe sono conformi a quanto richiesto.

30

Domanda:

A seguito dell'inizio del caricamento pacchetti notiamo che non è possibile inserire la scelta multipla nella fascia d'età in Italia.

Premesso che i soggiorni ospiteranno entrambe le fasce che saranno divise in loco per età, interessi, abilità e competenze, sarebbe possibile aggiungere un tasto che comprenda elementari e medie così da evitare la moltiplicazione dei pacchetti?

Risposta:

La variazione è stata inserita a sistema.

31

Domanda:

Nella voce "Servizi aggiuntivi compresi nel prezzo" vanno indicati tutti i servizi non obbligatori, che possono essere oggetto di sconto in fattura, se superano il contributo?

Risposta:

Nella voce "Servizi aggiuntivi compresi nel prezzo" vanno indicati tutti i servizi ulteriori offerti oltre quelli minimi obbligatori.

Eventuali sconti applicati sul prezzo complessivo del pacchetto, per la quota eccedente il contributo dell'Istituto, vanno indicati nella sezione "note".

32

Domanda:

Nella voce "Altro" cosa va indicato? Vorremo indicare massimali assicurativi RC se superiori a quelli obbligatori, e ulteriori certificazioni.

Risposta:

Va bene.

33

Domanda:

In caso di pacchetti misti in Italia, educazione alimentare con preparazione dei piatti abbinato sport, ad esempio quante ore dobbiamo destinare a ciascuna attività, fermo restando il totale di 15 complessive?

Risposta:

E' auspicabile un mix equilibrato delle due attività nella misura necessaria a caratterizzare tematicamente il corso.

34

Domanda:

NELLA SEZIONE PROGRAMMA DI ATTIVITA' (GIORNATA TIPO): Vorremo inserire questo elenco:

07:30	SVEGLIA
08:00 – 09:00	COLAZIONE
09:00 – 10:30	LEZIONE
10:30 – 10:45	BREVE INTERVALLO
10:45 – 12:15	LEZIONE
12:15 – 13:30	PRANZO
13:30 – 14:00	RELAX
14:00 – 17:30	ESCURSIONE DI MEZZA GIORNATA / ATTIVITA' IN SEDE
17:30 – 18:30	DOCCIA E RELAX
18:30 – 19:15	CENA
19:15 – 20:00	PREPARAZIONE PER ATTIVITA' RICREATIVE SERALI
20:00 – 22:00	INTRATTENIMENTO SERALE

Rispetto a questo esempio di " giornata tipo" avremo due quesiti

1) Questo esempio può essere adeguato, oppure è troppo minimalista, dal momento che sono indicati 1200 caratteri? Nel caso negativo, che cosa va dettagliato, dal momento che c'è uno spazio per le escursioni o uno per il programma di approfondimento?

2) In caso positivo, ovvero che il programma tipo può essere adeguato, l'elenco puntato e numerato come viene visualizzato? Viene visualizzato come elenco puntato e numerato?

Risposta:

E' auspicabile una descrizione più approfondita delle attività che si svolgono in sede, non descritte in altri campi.

Gli elenchi verranno visualizzati come inseriti.

35

Domanda:

Nello spazio dedicato al PROGRAMMA DI APPROFONDIMENTO DELLA CULTURA LOCALE: possono essere inserite anche le attività formative, oltre quelle di approfondimento della cultura locale, come è indicato nell'avviso di accreditamento?

A titolo esemplificativo, può andare bene questo tipo di programma di approfondimento della cultura locale? In caso negativo, potreste indicarci eventuali correzioni da apportare?

1. SERATA DI BENVENUTO E PRESENTAZIONE DEI PARTECIPANTI
2. QUIZ SULLA STORIA E SULLA CULTURA IRLANDESI
3. DANZE IRLANDESI
4. ARTIGIANATO IRLANDESE
5. SERATA FILM D'AUTORE
6. GIOCHI DI SOCIETA'I
7. GIOCHI DI ABILITA' RAGAZZE VS RAGAZZI
8. CACCIA AL TESORO ALLA SCOPERTA DI DUBLINO

9. CERIMONIA DI CONSEGNA DEGLI ATTESTATI FINALI

Risposta:

Sarebbe auspicabile l'inserimento – prima del test - di una attività formativa in relazione alla cultura locale.