

Allegato A – Estate da sogno e altri servizi di assistenza durante le vacanze

Data di aggiornamento: 03.08.2026

A1. Ambito di applicazione

A1.1 Il presente Allegato integra le Condizioni generali quadro di somnias e si applica a tutti i servizi estivi e di assistenza durante le vacanze organizzati da somnias, in particolare ai progetti Estate da sogno, kits, soggiorni diurni, campi vacanza e iniziative analoghe.

A1.2 Le presenti disposizioni si applicano anche ai servizi realizzati in collaborazione con Comuni, associazioni, istituzioni scolastiche o altri partner di progetto, salvo che prima dell'iscrizione siano state espressamente comunicate condizioni differenti o integrative.

A1.3 Per le iniziative con pernottamento, i soggiorni di più giorni al di fuori della sede ordinaria, i soggiorni in rifugio o altre formule particolari si applica inoltre l'“Allegato A1 – Pernottamenti e offerte vacanza speciali”.

A1.4 In caso di contrasto tra il presente Allegato e le Condizioni generali quadro, prevalgono, per i servizi estivi e durante le vacanze, le disposizioni specifiche del presente Allegato. Restano in ogni caso prevalenti il contratto individuale e gli eventuali accordi integrativi espressamente sottoscritti.

A2. Descrizione del progetto e prestazione concreta

A2.1 Le condizioni specifiche di ciascun progetto sono pubblicate, prima dell'iscrizione, sul sito internet, nel portale somnias o nella scheda di progetto collegata. Possono riguardare in particolare:

- denominazione e sede del progetto;
- periodo complessivo e settimane prenotabili;
- destinatari e fascia d'età;
- orari di accompagnamento, ritrovo, ritiro e riconsegna;
- durata giornaliera o settimanale del servizio;
- punti di incontro e luoghi di riconsegna;
- eventuali servizi di accompagnamento, navetta o trasporto;
- pasti e altre prestazioni di ristorazione;
- quota di partecipazione e riduzioni applicabili;
- requisiti particolari di ammissione;
- pernottamenti o prolungamenti dell'orario di assistenza.

A2.2 Per la singola prenotazione fanno fede esclusivamente le settimane, le prestazioni, le sedi e gli orari selezionati nel portale e confermati da somnias, nonché il successivo contratto individuale.

A2.3 L'indicazione sul sito della durata complessiva di un progetto non comporta l'iscrizione automatica del minore per l'intero periodo. Sono vincolanti solo le settimane concretamente selezionate e confermate.

A2.4 I temi settimanali, le mete, le attività, i punti di programma e le scansioni giornaliere indicati nella descrizione del progetto costituiscono una pianificazione pedagogica e organizzativa di massima.

A2.5 somnias può modificare, sostituire o integrare singole attività, temi, escursioni o modalità organizzative quando ciò risulti necessario o opportuno, in particolare per:

- condizioni meteorologiche;
- esigenze di sicurezza;
- composizione, età o bisogni del gruppo;
- interessi e preferenze dei bambini;
- disponibilità di locali, mezzi di trasporto o servizi esterni;



- esigenze organizzative o di personale;
- variazioni comunicate con breve preavviso da partner o strutture visitate.

A2.6 Non sussiste alcun diritto allo svolgimento di uno specifico tema, di una determinata escursione, attività o sequenza giornaliera, purché restino invariati il carattere essenziale e la finalità del servizio prenotato.

A2.7 Le modifiche di lieve entità o rese necessarie da esigenze oggettive non danno diritto alla cancellazione della prenotazione né al rimborso.

A3. Destinatari e corretta assegnazione al gruppo

A3.1 Possono partecipare esclusivamente i minori che rientrano nella fascia d'età, nel grado scolastico o nella categoria indicata nella descrizione del progetto e nel portale di iscrizione.

A3.2 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono iscrivere il minore al gruppo effettivamente corrispondente alla sua situazione. Fanno fede, in particolare, data di nascita, frequenza della scuola dell'infanzia o della scuola e, ove richiesta, classe frequentata.

A3.3 Non è consentita l'iscrizione a un gruppo non corrispondente, ad esempio scuola dell'infanzia anziché scuola primaria o scuola primaria anziché scuola secondaria di primo grado.

A3.4 Se somnias accerta che il minore è stato iscritto a un gruppo o progetto non adeguato, può:

- a) trasferire l'iscrizione a un gruppo idoneo, se disponibile;
- b) proporre una modifica dell'iscrizione;
- c) riaprire l'istruttoria;
- d) respingere l'iscrizione o revocare per il futuro una conferma già rilasciata, qualora non vi sia un'alternativa adeguata.

A3.5 Se il cambio di gruppo, progetto o sede comporta una quota diversa, la variazione diventa efficace solo dopo conferma espressa di somnias e rilascio del contratto aggiornato.

A4. Prenotazione settimanale e iscrizioni multiple

A4.1 L'iscrizione avviene, di regola, per le singole settimane o per i periodi selezionati nel portale.

A4.2 Ogni settimana o progetto confermato da somnias costituisce una prenotazione vincolante e a pagamento.

A4.3 Qualora per lo stesso minore vengano confermati più progetti, sedi o offerte riferiti allo stesso periodo o a periodi sovrapposti, ciascuna prenotazione resta autonoma e soggetta a pagamento.

A4.4 L'iscrizione multipla non costituisce una riserva non vincolante né una facoltà di scelta successiva. Il mancato utilizzo di una delle prenotazioni confermate non elimina automaticamente l'obbligo di pagamento.

A4.5 La prenotazione che non si intende mantenere deve essere annullata nel rispetto delle condizioni di cui al punto A8.

A4.6 Il passaggio tra settimane, sedi, fasce d'età o progetti è possibile soltanto se:

- sono rispettati i requisiti di partecipazione;
- è disponibile un posto adeguato;
- l'organizzazione e il personale lo consentono;
- somnias conferma espressamente il cambio.

A4.7 Le modifiche effettuate autonomamente nel portale dopo la conferma non producono automaticamente un cambio o una cancellazione validi.



A5. Iscrizione, termini e criteri di priorità

A5.1 L'iscrizione avviene separatamente per ciascun minore, progetto, sede e gruppo di età o di assistenza tramite il portale somnias. All'interno della stessa iscrizione possono essere selezionate più settimane di assistenza.

A5.2 Per l'assistenza durante le vacanze valgono di norma i seguenti periodi di iscrizione:

- dal 1° febbraio 2027: apertura delle iscrizioni per tutte le famiglie;
- 21 febbraio 2027, ore 23:59: fine del periodo di priorità;
- dal 22 febbraio 2027: verifica, formazione della graduatoria ed elaborazione progressiva delle iscrizioni.

Per singoli progetti possono essere espressamente comunicati termini diversi nella descrizione del progetto o nel portale.

A5.3 La scadenza del periodo di priorità non attribuisce alcun diritto alla conferma di un posto. Dopo la scadenza, le iscrizioni complete vengono dapprima ordinate secondo i criteri stabiliti. Un'iscrizione può successivamente essere indicata come prioritaria, registrata provvisoriamente o inserita in lista d'attesa, senza che ciò comporti già la conclusione di un contratto di assistenza o il diritto a uno specifico posto.

A5.4 La conferma vincolante del posto avviene soltanto quando somnias dispone, per il progetto, la sede, il gruppo e la relativa settimana di assistenza, di personale idoneo in numero sufficiente e dei necessari presupposti organizzativi. La conferma può pertanto essere rilasciata anche solo dopo la scadenza del periodo di priorità e in momenti diversi per singole sedi, gruppi o settimane di assistenza.

A5.5 Fino alla conferma vincolante del posto da parte di somnias, gli esercenti la responsabilità genitoriale possono ritirare l'iscrizione in qualsiasi momento senza costi di cancellazione. Il contratto di assistenza per le settimane confermate si conclude soltanto con la conferma vincolante del posto da parte di somnias. Da tale momento si applicano le condizioni di pagamento e cancellazione concordate.

A5.6 Tutte le iscrizioni pervenute complete entro la fine del periodo di priorità vengono ordinate secondo il sistema di punteggio stabilito. Tale graduatoria resta determinante anche dopo la scadenza del periodo di priorità per l'assegnazione di posti che si rendano disponibili successivamente, finché, per la relativa settimana, sede e gruppo, vi siano iscrizioni presentate entro il termine e non ancora definitivamente decise.

A5.7 Qualora ulteriori posti si rendano disponibili solo in un momento successivo, in particolare grazie alla disponibilità di ulteriore personale idoneo, essi vengono assegnati continuando a rispettare la graduatoria esistente delle iscrizioni presentate entro il termine.

A5.8 Le iscrizioni che risultano complete soltanto dopo la fine del periodo di priorità non partecipano più alla graduatoria originaria basata sul punteggio. Esse vengono ordinate in base al momento in cui sono divenute complete e sono prese in considerazione soltanto quando, per la relativa settimana, sede e gruppo, non vi siano iscrizioni presentate entro il termine che debbano ancora essere considerate con precedenza.

A5.9 Anche dopo la fine del periodo di priorità, l'iscrizione non attribuisce alcun diritto a un posto. La conferma avviene in funzione delle capacità disponibili in termini di personale, spazi e organizzazione.

A5.10 Per la prima assegnazione dei posti vengono considerate soltanto le iscrizioni che risultano complete entro la fine del periodo di priorità. A tal fine devono:

- essere compilati tutti i campi obbligatori nel portale;

- essere rilasciate tutte le dichiarazioni richieste;
- essere chiaramente indicati il minore, il progetto, la sede, il gruppo e le settimane selezionate;
- essere presentati, ove previsto, i documenti espressamente richiesti per il servizio concreto.

Ai fini della priorità non è richiesto, in via ordinaria, il caricamento di contratti di lavoro, buste paga o attestazioni del datore di lavoro.

A5.11 Ai fini della graduatoria, rileva il momento in cui l'iscrizione risulta per la prima volta completa ai sensi del punto A5.10.

A5.12 Le informazioni mancanti o i documenti espressamente richiesti possono essere integrati entro la fine del periodo di priorità. Un'iscrizione iniziata prima ma rimasta incompleta non acquisisce per questo alcuna precedenza temporale.

A5.13 Per il legame con il territorio viene considerata esclusivamente la categoria applicabile con il punteggio più elevato. I punti base non si sommano tra loro:

- a) Il minore ha la residenza anagrafica nel Comune del progetto: 100 punti
- b) Il minore frequenta una scuola dell'infanzia o una scuola nel Comune del progetto, ma non vi ha la residenza anagrafica: 60 punti
- c) Almeno un esercente la responsabilità genitoriale ha il proprio luogo di lavoro effettivo nel Comune del progetto: 30 punti
- d) Nessuno dei requisiti indicati è soddisfatto: 0 punti

A5.14 Rileva il Comune per il quale viene offerto il concreto progetto di assistenza durante le vacanze. Per i progetti offerti congiuntamente a più Comuni, la descrizione del progetto può prevedere un'attribuzione comune o differente.

A5.15 In base alla situazione familiare, lavorativa e alla presenza di fratelli o sorelle possono inoltre essere assegnati complessivamente al massimo 35 punti aggiuntivi:

- a) Il minore vive in un nucleo monogenitoriale oppure viene accudito prevalentemente da una sola persona esercente la responsabilità genitoriale: 15 punti.
- b) Per ciascuna persona esercente la responsabilità genitoriale effettivamente presente e che accudisce regolarmente il minore vengono assegnati, in base alla relativa percentuale di occupazione, i seguenti punti lavorativi, purché durante la maggior parte delle settimane e degli orari di assistenza selezionati sussista effettivamente un impegno lavorativo, di servizio o analogo:
 - percentuale di occupazione pari al 100%: 5 punti
 - percentuale di occupazione superiore al 50% e inferiore al 100%: 3 punti
 - percentuale di occupazione fino al 50% compreso: 2 punti
 - nessuna occupazione oppure nessun effettivo impegno lavorativo durante il periodo di assistenza rilevante: 0 punti
- c) In caso di nucleo monogenitoriale o di accudimento prevalentemente da parte di una sola persona, per il secondo genitore non presente vengono riconosciuti forfettariamente 5 punti lavorativi. A questi si aggiungono i punti lavorativi della persona che effettivamente accudisce il minore, calcolati ai sensi del punto 2). Anche in questo caso possono essere assegnati complessivamente al massimo 10 punti lavorativi.
- d) Per ogni ulteriore fratello o sorella la cui iscrizione allo stesso progetto e alla stessa sede sia completa e la cui prenotazione si sovrapponga ad almeno una delle settimane di assistenza selezionate: 5 punti per ciascun ulteriore fratello o sorella, fino a un massimo di 10 punti.

A5.16 Per la precedente partecipazione del minore iscritto o di un fratello o una sorella della stessa famiglia a servizi di assistenza durante le vacanze di somnias vengono assegnati punti fedeltà:

- a) un precedente anno di partecipazione: 2 punti
- b) due precedenti anni di partecipazione: 4 punti
- c) tre precedenti anni di partecipazione: 6 punti
- d) quattro precedenti anni di partecipazione: 8 punti
- e) cinque precedenti anni di partecipazione: 10 punti
- f) sei o più precedenti anni di partecipazione: 12 punti

Vengono assegnati al massimo 12 punti fedeltà.

A5.17 Per ogni iscrizione completa viene calcolato una sola volta un punteggio complessivo unitario. Tale punteggio vale per tutte le settimane di assistenza selezionate nella stessa iscrizione.

A5.18 È considerato anno di partecipazione ogni anno solare precedente all'anno del progetto in corso nel quale il minore iscritto o almeno un fratello o una sorella della stessa famiglia sia stato iscritto in modo vincolante per almeno una settimana di assistenza a un'offerta TraumSommer, kits o a un analogo servizio di assistenza durante le vacanze di somnias, purché la prenotazione non sia stata interamente cancellata. Per ogni anno solare può essere considerato al massimo un anno di partecipazione, indipendentemente dal numero di fratelli o sorelle partecipanti e dalle settimane prenotate.

A5.19 I punti fedeltà vengono di norma determinati automaticamente sulla base dei dati storici delle prenotazioni disponibili presso somnias. Gli esercenti la responsabilità genitoriale non devono caricare alcuna prova. Qualora una precedente partecipazione non risulti correttamente attribuita a causa di dati più risalenti o incompleti, gli esercenti la responsabilità genitoriale possono chiederne la verifica entro la fine del periodo di priorità. Dopo la verifica, somnias può correggere l'attribuzione.

A5.20 Il punteggio non viene ricalcolato per ciascuna settimana di assistenza selezionata. Qualora gli esercenti la responsabilità genitoriale modifichino successivamente il progetto, la sede, il gruppo o informazioni essenziali rilevanti ai fini della priorità, il punteggio può essere ricalcolato.

A5.21 I punti base, i punti aggiuntivi e i punti fedeltà possono essere cumulati. Il punteggio massimo complessivo è pari a 147 punti.

A5.22 Ai fini dell'assegnazione dei punti lavorativi, oltre alla percentuale di occupazione dichiarata, è determinante che durante la maggior parte delle settimane e degli orari di assistenza selezionati sussista effettivamente un impegno lavorativo, di servizio o analogo.

Sono considerati tali, in particolare, gli effettivi orari di lavoro o di servizio, il lavoro autonomo, la formazione professionale obbligatoria, gli esami o altri impegni comparabili e dimostrabili.

La sola esistenza di un rapporto di lavoro o di servizio o di una determinata percentuale di occupazione non è sufficiente qualora durante il periodo di vacanza rilevante non sussista effettivamente un impegno corrispondente.

A5.23 Le ferie, le chiusure aziendali, le interruzioni stagionali dell'attività, i periodi senza scuola o lezioni e gli altri periodi liberi dal servizio non sono considerati un effettivo impegno lavorativo. Ciò vale in particolare anche per il personale docente, scolastico o operante in altri ambiti dell'istruzione, qualora durante le settimane di assistenza selezionate non sussista effettivamente un obbligo di servizio, esame, formazione o un analogo impegno professionale.

A5.24 Le informazioni rilevanti ai fini della priorità relative all'attività lavorativa, alla percentuale di occupazione, al luogo di lavoro e alla situazione familiare vengono di norma fornite mediante una dichiarazione veritiera nel portale somnias. Deve essere indicato, in particolare, se durante la maggior parte delle settimane e degli orari di assistenza selezionati sussista effettivamente un impegno lavorativo o analogo. In sede di iscrizione non devono di norma essere caricati contratti di lavoro, buste paga, turni di servizio o attestazioni del datore di lavoro.



A5.25 In presenza di dubbi motivati sulla correttezza o plausibilità di un'informazione, somnias può richiedere ulteriori chiarimenti o una prova idonea. La prova deve limitarsi alle informazioni necessarie ai fini della priorità. Di norma è sufficiente, in particolare, una breve conferma del luogo di lavoro e degli orari rilevanti; non è generalmente necessario presentare un contratto di lavoro completo o una busta paga.

A5.26 Dopo la scadenza del periodo di priorità, le iscrizioni complete vengono dapprima ordinate in base al punteggio complessivo raggiunto.

A5.27 A parità di punteggio complessivo, è determinante il momento in cui l'iscrizione è risultata per la prima volta completa nel portale.

A5.28 Qualora anche dopo tale criterio permanga una situazione di completa parità e i posti disponibili non siano sufficienti, l'ordine viene determinato mediante una procedura casuale documentata da somnias.

A5.29 Il punteggio viene calcolato una sola volta per ogni iscrizione. Tuttavia, poiché le capacità disponibili variano da una settimana di assistenza all'altra, l'effettiva assegnazione dei posti avviene separatamente per ciascuna settimana selezionata. Per tutte le settimane della stessa iscrizione viene utilizzato il medesimo punteggio.

La graduatoria viene formata separatamente, in particolare, in base a:

- progetto e sede;
- gruppo di età o di assistenza;
- settimana di assistenza selezionata;
- eventuale bisogno di supporto particolare e capacità disponibili a tal fine.

Il minore può pertanto ottenere un posto per alcune settimane ed essere inserito in lista d'attesa per altre.

A5.30 Il punteggio raggiunto non attribuisce alcun diritto a un posto. L'ammissione resta subordinata, in particolare, a:

- numero di posti disponibili;
- disponibilità di personale idoneo;
- composizione del gruppo;
- possibilità logistiche e organizzative;
- possibilità di svolgere il servizio in condizioni di sicurezza e in modo professionalmente sostenibile.

A5.31 I posti già confermati non vengono di norma revocati successivamente per il solo fatto che pervenga in seguito un'iscrizione con un punteggio più elevato.

A5.32 Le iscrizioni che risultano complete soltanto dopo la scadenza del periodo di priorità non partecipano più alla graduatoria basata sul punteggio. Esse vengono ordinate in base al momento in cui sono divenute complete. Sono prese in considerazione soltanto quando, per la relativa settimana, sede e gruppo, non vi siano iscrizioni pervenute entro la fine del periodo di priorità che debbano ancora essere considerate con precedenza.

A5.33 Informazioni inesatte o incomplete relative alla residenza, alla frequenza della scuola dell'infanzia o della scuola, al luogo di lavoro, alla percentuale di occupazione, all'effettiva attività lavorativa, alla situazione familiare, a fratelli o sorelle o ad altre circostanze rilevanti ai fini della priorità possono comportare, in particolare, le seguenti conseguenze:

- a) richiesta di rettifica o di una dichiarazione integrativa;
- b) ricalcolo del punteggio;
- c) nuova collocazione dell'iscrizione in graduatoria;

- d) retrocessione in lista d'attesa;
- e) revoca di una conferma del posto già rilasciata per settimane di assistenza non ancora iniziate;
- f) risoluzione del contratto in caso di informazioni essenziali intenzionalmente false o consapevolmente omesse.

Prima della decisione definitiva, al contraente viene di norma concessa la possibilità di presentare osservazioni o rettifiche, salvo che vi osti un urgente motivo organizzativo o di sicurezza.

A6. Quota di partecipazione e riduzioni

A6.1 La quota applicabile è pubblicata prima dell'iscrizione sul sito, nel portale o nella scheda del progetto ed è confermata nel contratto individuale.

A6.2 A seconda del progetto, la quota può comprendere:

- assistenza;
- pasti;
- materiali;
- ingressi;
- escursioni;
- trasporto pubblico;
- navette o accompagnamento;
- ulteriori prestazioni specifiche.

Le prestazioni effettivamente incluse risultano dalla scheda del progetto e dalla prenotazione confermata.

A6.3 Per pernottamenti, prolungamenti d'orario, trasporti particolari, programmi speciali o servizi aggiuntivi possono essere previsti importi differenti o supplementari, comunicati prima dell'iscrizione.

A6.4 Oltre alla quota ordinaria di partecipazione, somnias può proporre, su base volontaria, quote di importo superiore, in particolare quote di sostegno o contributi volontari destinati al finanziamento del progetto.

A6.5 La scelta di una quota volontariamente più elevata non influisce su:

- la priorità;
- l'assegnazione del posto;
- il rapporto numerico tra personale educativo e minori;
- l'ambito delle prestazioni;
- il trattamento o l'accompagnamento pedagogico del minore.

A6.6 Ove espressamente previste per il progetto, si applicano le seguenti riduzioni:

- a) fratelli o sorelle: 10 euro per ciascun minore e settimana prenotata;
- b) nucleo monogenitoriale o persona prevalentemente sola nell'accudimento: 10 euro per minore e settimana;
- c) particolare difficoltà economica: 10 euro per minore e settimana.

A6.7 La riduzione per fratelli o sorelle si applica quando almeno due minori appartenenti alla stessa famiglia sono iscritti e confermati, per la medesima settimana, presso la stessa sede. La riduzione ammonta a 10 euro per ciascun minore. Ad esempio, se tre fratelli o sorelle sono iscritti per la stessa settimana, la riduzione complessiva è pari a 30 euro, ossia 10 euro per ciascun minore.

A6.8 Le riduzioni sono cumulabili e vengono calcolate separatamente per ciascun minore e settimana.



A6.9 La combinazione delle riduzioni non può far scendere la quota di partecipazione al di sotto di 50 euro per minore e settimana prenotata.

Esempio:

- quota settimanale ordinaria: 70 euro;
- riduzione per fratelli o sorelle: 10 euro;
- riduzione per nucleo monogenitoriale: 10 euro;
- riduzione per particolare difficoltà economica: 10 euro;
- quota risultante dal calcolo: 40 euro;
- quota minima effettivamente dovuta: 50 euro.

A6.10 Se la quota ordinaria del progetto è già inferiore a 50 euro, essa non viene aumentata. In tal caso le riduzioni si applicano solo se espressamente previste.

A6.11 La riduzione per nucleo monogenitoriale o accudimento prevalentemente individuale si richiede mediante dichiarazione nel portale. In caso di dubbi motivati possono essere richiesti documenti integrativi.

A6.12 La riduzione per particolare difficoltà economica si richiede tramite autodichiarazione. Di regola non è necessario un documento reddituale; le informazioni devono essere complete e veritiere.

A6.13 La riduzione per fratelli o sorelle può essere riconosciuta solo se i minori risultano chiaramente collegati alla medesima famiglia nel portale.

A6.14 Le riduzioni devono essere richieste in fase di iscrizione. L'applicazione successiva alla fatturazione o all'inizio della settimana è possibile solo previa approvazione espressa di somnias.

A6.15 Le riduzioni ordinarie valgono esclusivamente per i progetti in cui sono indicate nel portale o nella scheda.

A6.16 Per progetti speciali, pernottamenti, offerte AVS, iniziative in montagna o rifugio e progetti con struttura di prezzo diversa, una o più riduzioni possono essere escluse.

A6.17 Eventuali esclusioni o limitazioni sono comunicate prima dell'iscrizione.

A7. Pagamento e scadenza

A7.1 Con la conferma dell'iscrizione sorge l'obbligo di pagare tutte le settimane e le prestazioni aggiuntive confermate.

A7.2 Importo complessivo, modalità e scadenza risultano dal contratto individuale, dalla fattura e dalle informazioni di pagamento nel portale.

A7.3 Salvo diversa indicazione, l'intero importo deve essere pagato o validamente disposto prima dell'inizio della prima settimana confermata.

A7.4 In caso di addebito SEPA devono essere disponibili un mandato valido, dati bancari corretti e sufficiente copertura del conto.

A7.5 Il mancato o tardivo pagamento non equivale a cancellazione. Finché somnias non annulla espressamente la prenotazione, il contratto e gli obblighi di pagamento restano validi.

A7.6 In caso di mancato pagamento entro il termine, somnias può assegnare un termine supplementare e, decorso inutilmente, può:

- a) sospendere la partecipazione fino al saldo;
- b) annullare una prenotazione non ancora iniziata;
- c) riassegnare il posto;



- d) non confermare posti in lista d'attesa;
- e) risolvere il contratto secondo le Condizioni generali quadro.

A7.7 L'annullamento per ritardo nel pagamento non elimina automaticamente obblighi già maturati o costi di cancellazione.

A7.8 La conferma di nuove iscrizioni può essere subordinata al pagamento di precedenti crediti scaduti e non contestati in modo fondato.

A7.9 Le contestazioni di fattura devono essere comunicate immediatamente e motivate. La parte non contestata deve essere pagata entro la scadenza.

A7.10 Il pagamento da parte di terzi, quali familiari, Comuni o altri enti, non modifica il contraente né la sua responsabilità, salvo diversa conferma espressa di somnias.

A8. Disdetta, cancellazione e rimborsi

A8.1 La cancellazione può riguardare tutte le settimane confermate oppure singole settimane chiaramente indicate.

A8.2 Deve essere comunicata per e-mail o telefonicamente attraverso i recapiti ufficiali di somnias. È efficace quando perviene effettivamente e può essere attribuita senza ambiguità al minore e alla prenotazione.

A8.3 Una chiamata senza risposta, un messaggio a un numero privato di un operatore o la comunicazione a una persona non competente non costituiscono automaticamente una cancellazione valida.

A8.4 somnias registra la cancellazione nel portale o la conferma per e-mail. Eventuali errori devono essere segnalati immediatamente.

A8.5 La semplice assenza, una comunicazione generica alla sede o il mancato utilizzo di singoli giorni non equivalgono a cancellazione della settimana.

A8.6 Se la cancellazione avviene almeno due mesi prima della conclusione ufficiale dell'anno scolastico in Alto Adige, le settimane cancellate non vengono addebitate o vengono rimborsate. È dovuta una spesa amministrativa di 30 euro.

A8.7 Se la cancellazione avviene dopo tale termine ma almeno 14 giorni di calendario prima dell'inizio della prima settimana confermata, sono dovuti il 50% delle quote cancellate e 30 euro di spese amministrative, salvo completa riassegnazione del posto.

A8.8 Per il calcolo dei 14 giorni rileva il primo giorno della prima settimana confermata; il giorno di ricezione della cancellazione è incluso nel computo.

A8.9 In caso di cancellazione meno di 14 giorni prima, dopo l'inizio o in assenza di cancellazione, resta dovuto l'intero importo, salvo completa riassegnazione.

A8.10 Ciò vale in particolare per:

- assenza ingiustificata;
- ferie o cambiamenti di programmi privati;
- altra soluzione di assistenza;
- prenotazione contemporanea di un altro progetto;
- interruzione volontaria;
- mancata partecipazione a singole attività o escursioni;
- comunicazione mancante o tardiva.



A8.11 Se il posto viene riassegnato integralmente per lo stesso periodo, non vengono addebitate le percentuali di cui sopra; resta dovuta la spesa amministrativa di 30 euro.

A8.12 In caso di riassegnazione parziale, i costi si applicano solo alle settimane non riassegnate.

A8.13 La famiglia non ha diritto di individuare autonomamente un sostituto. Il trasferimento della prenotazione richiede verifica e conferma espressa di somnias.

A8.14 In caso di malattia del minore, l'assenza deve essere comunicata quanto prima alla responsabile locale. Un'assenza già nota può anche essere inserita anticipatamente nel portale.

A8.15 È riconosciuto un rimborso proporzionale per i giorni effettivamente non frequentati a causa di malattia, purché sia caricato nel portale un certificato medico entro il termine previsto.

A8.16 Il certificato deve essere caricato entro sette giorni di calendario dall'ultimo giorno di assenza per malattia.

A8.17 Deve indicare chiaramente la persona interessata e il periodo di impedimento; non è richiesta la diagnosi.

A8.18 Il rimborso è calcolato sulla quota effettivamente dovuta per la settimana e sul numero di giorni previsti. In una settimana ordinaria di cinque giorni, un giorno interamente non frequentato corrisponde di regola a un quinto della quota.

A8.19 I giorni frequentati anche solo in parte, l'arrivo tardivo o l'uscita anticipata sono considerati utilizzati e non sono rimborsati proporzionalmente.

A8.20 Per ciascun episodio continuativo di malattia viene applicata una spesa amministrativa di 30 euro, compensata con il rimborso. Se la spesa supera il rimborso, non viene effettuato alcun pagamento, ma non sorge un ulteriore debito per il solo fatto della richiesta.

A8.21 In assenza di certificato tempestivo o sufficientemente chiaro, resta dovuta l'intera quota.

A8.22 Il rimborso riguarda soltanto i giorni indicati nel certificato ed effettivamente non frequentati. Non comporta la cancellazione automatica di settimane successive.

A8.23 Non sono previsti rimborsi per ferie, viaggi, impegni familiari o privati, cambi di orario di lavoro, difficoltà di trasporto, altra assistenza o motivi personali e organizzativi.

A8.24 Può essere riconosciuto un rimborso proporzionale anche quando il minore non può partecipare a causa di malattia, infortunio o permanenza resa necessaria da motivi medici di una persona esercente la responsabilità genitoriale.

A8.25 È necessario che tale impedimento renda effettivamente e direttamente impossibili partecipazione, consegna e ritiro del minore. La sola malattia non è sufficiente se un'altra persona legittimata avrebbe potuto provvedere.

A8.26 La famiglia deve dichiarare che non esisteva un'altra possibilità ragionevole di organizzare la partecipazione, la consegna e il ritiro del minore.

A8.27 La malattia o l'impedimento di natura medica della persona esercente la responsabilità genitoriale deve essere comprovato mediante certificato medico.

Dal certificato devono risultare almeno:

- la persona interessata;
- il periodo della malattia o dell'impedimento di natura medica;
- la conseguente limitazione temporale

Non è necessario indicare una diagnosi.



A8.28 Il certificato deve essere caricato o trasmesso tramite canale ufficiale entro sette giorni dall'ultimo giorno di assenza del minore. In caso contrario resta dovuta l'intera quota.

A8.29 Il rimborso viene calcolato, per i giorni di assistenza comprovabilmente interessati ed effettivamente non frequentati, secondo gli stessi criteri previsti in caso di malattia del minore ai punti da A8.18 ad A8.20. La spesa amministrativa di 30 euro per ciascun impedimento continuativo viene compensata con l'importo del rimborso.

A9. Requisiti di partecipazione e autonomia

A9.1 Il minore deve soddisfare i requisiti di età, frequenza scolastica e ogni altra condizione indicata nel progetto, nel portale e nel contratto.

A9.2 Le informazioni su autonomia, capacità natatoria, uso autonomo del bagno e altre competenze rilevanti devono essere complete e veritiere.

A9.3 La domanda relativa all'autonomia dal pannolino viene visualizzata solo per i gruppi interessati.

A9.4 Nei gruppi ordinari interessati, il minore deve essere normalmente autonomo dal pannolino e in grado, secondo l'età, di gestire in larga misura il bagno.

A9.5 La partecipazione in mancanza di tale autonomia è possibile solo dopo verifica e conferma espressa di somnias, purché il supporto necessario possa essere garantito con le risorse disponibili.

A9.6 L'iscrizione, una diagnosi o una generica indicazione di bisogno non attribuiscono automaticamente un diritto a prestazioni di cura, cambio regolare, assistenza individuale o personale aggiuntivo.

A9.7 Il minore deve essere, in linea generale, in grado di:

- orientarsi nel gruppo in modo adeguato all'età;
- comunicare bisogni igienici essenziali;
- comprendere e rispettare indicazioni rilevanti per la sicurezza;
- partecipare alle attività comuni secondo le proprie capacità;
- segnalare bisogni o sovraccarico in modo riconoscibile dagli operatori.

A9.8 Il livello di autonomia richiesto dipende da età, gruppo, sede e tipologia del progetto.

A9.9 La capacità natatoria deve essere dichiarata correttamente. Un'indicazione falsa o ambigua può creare un grave rischio durante piscina, attività in acqua o escursioni.

A9.10 La dichiarazione che il minore sa nuotare non costituisce garanzia di somnias; la famiglia resta responsabile della correttezza della valutazione.

A9.11 somnias può limitare o escludere la partecipazione ad attività in acqua se capacità, comportamento o necessità di vigilanza non consentono una gestione sicura nel gruppo disponibile.

A9.12 Se requisiti essenziali risultano, contrariamente a quanto dichiarato, non soddisfatti, somnias può riaprire l'istruttoria, richiedere accordi specifici, sospendere temporaneamente la partecipazione o risolvere il contratto per il futuro.

A10. Diagnosi e bisogni di supporto aggiuntivo

A10.1 Devono essere comunicati integralmente diagnosi, disabilità, caratteristiche dello sviluppo, comportamenti rilevanti, limitazioni sanitarie e ogni altra circostanza che possa richiedere maggiore attenzione, supporto, vigilanza o misure organizzative particolari.

A10.2 Ciò vale in particolare per minori:

- con riconoscimento o documentazione ai sensi della legge n. 104/1992;

- con bisogno di supporto accertato o presumibile;
- che necessitano di assistenza individuale o aggiuntiva;
- inclini all'allontanamento, all'autolesionismo o a mettere in pericolo altri;
- con notevoli difficoltà nei gruppi, nella gestione degli stimoli o nel rispetto di indicazioni di sicurezza;
- che necessitano di particolare supporto sanitario, assistenziale o comunicativo.

L'elenco non è esaustivo.

A10.3 Tutta la documentazione richiesta e rilevante deve essere caricata integralmente nel portale.

A10.4 Una diagnosi o un riconoscimento ai sensi della legge n. 104/1992 non comportano automaticamente assistenza individuale, personale aggiuntivo o conferma del posto.

A10.5 L'assistenza individuale, aggiuntiva o intensiva è dovuta soltanto se espressamente confermata da somnias e riportata nel contratto o in un accordo integrativo.

A10.6 Se diagnosi, disabilità o bisogno aggiuntivo emergono dopo l'iscrizione o la conferma, la famiglia deve informare immediatamente somnias e trasmettere i documenti necessari.

A10.7 La domanda viene rivalutata. somnias può modificare lo stato nel portale e sospendere in via cautelare l'inizio o la prosecuzione fino alla verifica della fattibilità di un'assistenza sicura e pedagogicamente sostenibile.

A10.8 Nella valutazione vengono considerati in particolare:

- natura e intensità del bisogno;
- qualificazione e numero di operatori necessari;
- disponibilità di personale idoneo;
- dimensione ed età del gruppo;
- numero e bisogni degli altri minori;
- condizioni logistiche e organizzative;
- escursioni, trasporti e attività previste;
- effetti sulla sicurezza e sull'assistenza dell'intero gruppo;
- sostenibilità professionale per il personale impiegato.

A10.9 somnias valuta se misure ragionevoli e concretamente attuabili possano consentire la partecipazione. Sono determinanti il bisogno concreto e le risorse effettive del progetto.

A10.10 somnias può:

- a) confermare la partecipazione senza modifiche;
- b) richiedere informazioni aggiuntive o un colloquio preliminare;
- c) concordare assistenza individuale o supplementare;
- d) proporre un'altra sede, gruppo o orario adattato;
- e) limitare singole attività;
- f) rinviare l'inizio fino alla disponibilità di personale idoneo;
- g) respingere la domanda o risolvere il contratto per il futuro.

A10.11 Sospensione, rifiuto o risoluzione sono possibili, dopo adeguata verifica, soprattutto quando:

- manca personale sufficientemente idoneo;
- l'assistenza necessaria non può essere garantita in sicurezza;
- non è possibile un inserimento sostenibile nel gruppo concreto;
- il numero o l'intensità dei bisogni supera le risorse disponibili;
- non è possibile garantire in modo sufficiente la sicurezza del minore, degli altri o del personale;



- l'assistenza ordinaria del gruppo risulterebbe gravemente compromessa.

A10.12 L'occultamento intenzionale o la falsa rappresentazione di informazioni essenziali già note può comportare sospensione immediata e risoluzione per giusta causa.

A10.13 Se la cessazione dipende da circostanze comunicate correttamente o sorte successivamente, sono rimborsate le settimane non ancora iniziate e non erogate.

A11. Comportamento, gradualità degli interventi ed esclusione

A11.1 La partecipazione presuppone che il minore, in relazione all'età e alle capacità individuali:

- rispetti le regole del gruppo e di sicurezza;
- segua le indicazioni degli operatori;
- rispetti i confini fisici e personali altrui;
- non metta in pericolo sé o altri;
- non comprometta in modo grave o continuativo l'attività del gruppo.

A11.2 Non è richiesto un comportamento privo di errori. Conflitti tipici dell'età, reazioni emotive e singole infrazioni lievi vengono gestiti pedagogicamente.

A11.3 Le misure del presente articolo si applicano soprattutto in caso di condotte gravi, ripetute o persistenti nonostante gli interventi educativi.

A11.4 Sono considerate rilevanti, tra l'altro:

- percosse, calci, morsi, graffi, sputi o lancio di oggetti pericolosi;
- minacce, gravi insulti o linguaggio offensivo reiterato;
- bullismo, intimidazione, esclusione o discriminazione;
- condotte sessualizzate o altre gravi violazioni dei confini personali;
- fuga, allontanamento non autorizzato o nascondersi;
- ripetuto rifiuto di indicazioni di sicurezza;
- comportamenti pericolosi nel traffico, sui mezzi pubblici, in escursione o in acqua;
- danneggiamento intenzionale;
- grave e ripetuto disturbo delle attività;
- provocazioni mirate o azioni fortemente gravose per altri minori o operatori;
- possesso o uso di oggetti pericolosi o sostanze vietate;
- qualsiasi altra condotta che comprometta sicurezza o regolare assistenza.

L'elenco non è esaustivo.

A11.5 Per adottare misure di protezione non è necessario che si sia già verificato un danno; è sufficiente un rischio concreto e comprensibile o una compromissione significativa.

A11.6 Condotte diverse possono essere valutate complessivamente come comportamento ripetuto; non è necessario che si ripeta sempre lo stesso episodio.

A11.7 Ove la situazione lo consenta, si interviene inizialmente con misure pedagogiche e un colloquio chiarificatore con il minore.

A11.8 La famiglia viene informata degli episodi gravi o ripetuti. Se necessario si svolge un colloquio e si concordano aspettative e misure concrete.

A11.9 Le misure possono comprendere:

- regole di comportamento chiare;
- accordi specifici per accompagnamento o ritiro;
- limitazione di determinate attività;



- coordinamento più stretto con la famiglia;
- trasmissione di ulteriori informazioni o documenti;
- periodo limitato di osservazione o prova.

A11.10 In mancanza di un miglioramento sufficiente e duraturo, somnias può disporre un'esclusione temporanea da:

- singole attività;
- escursioni o piscina;
- servizi di trasporto o accompagnamento;
- singole giornate;
- più giornate consecutive.

A11.11 L'esclusione temporanea è finalizzata alla tutela del minore, del gruppo e del personale e non costituisce una sanzione collettiva di carattere pedagogico.

A11.12 Durante l'esclusione la famiglia deve provvedere autonomamente all'assistenza.

A11.13 Il contratto può essere risolto per il futuro quando:

- a) non si verifica un miglioramento sufficiente nonostante interventi, colloqui o esclusione temporanea;
- b) la condotta si ripete o prosegue in altra forma;
- c) la sicurezza non può essere garantita adeguatamente;
- d) il regolare funzionamento del gruppo è compromesso in modo grave o duraturo;
- e) il livello di vigilanza individuale necessario non è sostenibile nel servizio concordato;
- f) la famiglia rifiuta o non sostiene in modo sufficiente colloqui, accordi o misure necessarie.

A11.14 somnias non è tenuta a percorrere ogni fase in tutti i casi né a ripeterla più volte.

A11.15 In base a gravità, frequenza, prevedibilità e pericolosità, alcune fasi possono essere omesse e possono essere adottate direttamente misure più incisive.

A11.16 La conclusione immediata della giornata, la sospensione cautelare o la risoluzione definitiva sono possibili, in particolare, in caso di:

- grave violenza fisica;
- minacce serie;
- grave rischio per sé o per altri;
- fuga ripetuta o pericolosa;
- gravi violazioni sessualizzate;
- uso di oggetti pericolosi;
- altro episodio che renda non ragionevole proseguire l'assistenza.

A11.17 In caso urgente la responsabile locale o un operatore incaricato può:

- a) separare immediatamente il minore dall'attività o dal gruppo;
- b) interrompere la sua partecipazione all'escursione o alla giornata;
- c) richiedere il ritiro immediato;
- d) sospendere provvisoriamente la partecipazione fino alla decisione di somnias.

A11.18 Le decisioni di esclusione prolungata o risoluzione vengono adottate da somnias dopo esame dei fatti documentati.

A11.19 Un'opposizione o una dichiarazione della famiglia non sospende automaticamente una misura adottata per ragioni di sicurezza.

A11.20 La famiglia è tenuta a collaborare in modo adeguato alla gestione di situazioni rilevanti.



A11.21 Misure fino alla risoluzione possono essere adottate anche qualora gli esercenti la responsabilità genitoriale:

- rifiutino ripetutamente colloqui necessari;
- neghino sistematicamente gli episodi senza collaborare all'accertamento;
- non applichino o ostacolino misure concordate;
- omettano informazioni necessarie;
- rifiutino o ritardino notevolmente un ritiro richiesto;
- minaccino, insultino o trattino gravemente senza rispetto il personale;
- compromettano il funzionamento o la sicurezza del servizio.

A11.22 In caso di condotta particolarmente grave della famiglia, il contratto può essere risolto senza previa gradualità.

A11.23 somnias può fondare la decisione su osservazioni e relazioni documentate della responsabile locale, degli operatori, di altri collaboratori e su ulteriori informazioni disponibili.

A11.24 Non è necessaria una previa valutazione penale, medica o amministrativa per adottare misure pedagogiche e organizzative di protezione.

A11.25 Episodi, colloqui, accordi, esclusioni temporanee e decisioni finali vengono documentati in forma adeguata.

A11.26 Prima della risoluzione definitiva viene di regola consentito alla famiglia di esprimersi, salvo pericolo imminente, episodio particolarmente grave o impossibilità di proseguire anche temporaneamente.

A11.27 Età, sviluppo, capacità individuali e bisogni di supporto noti vengono considerati nella scelta delle misure.

A11.28 Una diagnosi non giustifica automaticamente ogni situazione di rischio e non obbliga somnias a proseguire un servizio non più sicuro o organizzativamente sostenibile.

A11.29 Le decisioni non si fondano sulla diagnosi in quanto tale, bensì sul comportamento concreto, sul supporto necessario e sulle effettive possibilità di assistenza.

A11.30 Per giornate, escursioni o attività non frequentate a causa di esclusione temporanea dovuta al comportamento del minore o alla mancata collaborazione della famiglia non spetta, di regola, alcun rimborso.

A11.31 In caso di risoluzione definitiva, la quota della settimana già iniziata resta integralmente dovuta.

A11.32 Le settimane non ancora iniziate e non più erogate vengono rimborsate.

A11.33 Restano salvi eventuali ulteriori crediti di somnias per danni o costi aggiuntivi documentabili.

A11.34 Qualora la partecipazione di un minore a un precedente servizio di assistenza di somnias sia stata interrotta anticipatamente oppure il minore sia stato escluso in via definitiva dalla relativa offerta a causa di situazioni rilevanti o ripetute riguardanti la sicurezza, il comportamento o l'assistenza, un'eventuale iscrizione successiva può essere sottoposta a una verifica specifica prima di una nuova ammissione.

A11.35 somnias può respingere una nuova iscrizione qualora, sulla base dei precedenti episodi documentati e delle circostanze note al momento della nuova iscrizione, si debba ritenere che non sia ancora possibile garantire un'assistenza sicura, pedagogicamente sostenibile o organizzativamente realizzabile all'interno del sistema di assistenza previsto.



A11.36 Nel corso della verifica possono essere presi in considerazione, in particolare, i precedenti episodi documentati, le misure pedagogiche già adottate, i colloqui con gli esercenti la responsabilità genitoriale, precedenti esclusioni o risoluzioni contrattuali, nonché eventuali cambiamenti rilevanti divenuti noti nel frattempo.

A11.37 Una diagnosi pregressa, una disabilità o un bisogno di supporto non costituiscono, di per sé, motivo per respingere una nuova iscrizione. Sono determinanti la concreta situazione assistenziale, il comportamento documentato, il supporto e la sorveglianza necessari, nonché le effettive possibilità della rispettiva offerta.

A12. Accompagnamento, presenze, assenze e ritardi nel ritiro

A12.1 Gli orari di accompagnamento, assistenza, ritiro e riconsegna risultano dalla scheda, dal portale e dal contratto.

A12.2 Gli orari possono variare per sede, giorno, gruppo, escursione, accompagnamento o progetto. Indicazioni generali di altre sedi non si trasferiscono automaticamente alla prenotazione concreta.

A12.3 Variazioni temporanee vengono comunicate tramite portale, e-mail, telefono o avviso presso la sede.

A12.4 Il minore deve essere consegnato personalmente presso il luogo o punto di incontro concordato entro la fascia prevista.

A12.5 La famiglia deve prevedere tempo sufficiente per il tragitto, la consegna e le eventuali comunicazioni agli operatori.

A12.6 Dopo il termine di ingresso, il gruppo può lasciare la sede o iniziare il programma. Non sussiste alcun obbligo di attendere chi arriva in ritardo.

A12.7 Un arrivo tardivo deve essere comunicato quanto prima alla responsabile locale. La successiva accoglienza del minore è possibile solo se:

- il gruppo è ancora raggiungibile;
- può essere garantita una consegna personale e sicura;
- lo svolgimento della giornata non viene compromesso in modo significativo;
- la responsabile locale acconsente alla consegna tardiva.

A12.8 Se il gruppo ha già lasciato la sede, il minore non può essere portato autonomamente a una meta o tappa senza previo accordo.

A12.9 Se non è possibile organizzare una consegna sicura e concordata, somnias può rifiutare l'accoglienza per quel giorno, senza obbligo di rimborso.

A12.10 La responsabilità di vigilanza di somnias inizia solo con la consegna effettiva e riconoscibile a un operatore competente, nel luogo e nell'orario concordati.

A12.11 Lasciare il minore davanti all'edificio, in un parcheggio, a una fermata o nelle vicinanze non costituisce consegna regolare, salvo diversa previsione espressa.

A12.12 La famiglia deve accertarsi che il minore sia stato visto e preso in carico.

A12.13 Non è consentito lasciare il minore presso la sede prima dell'inizio senza accordo espresso.

A12.14 Assenze, ritardi e ritiri anticipati devono essere comunicati quanto prima alla responsabile locale.

A12.15 Assenze già note possono essere inserite anticipatamente nel portale.



A12.16 Le variazioni dell'ultimo momento devono essere comunicate direttamente alla sede; la sola registrazione nel portale non è sufficiente se non è certo che venga letta tempestivamente.

A12.17 La segnalazione di assenza non equivale a cancellazione della settimana. Per cancellazione e rimborso vale esclusivamente A8.

A12.18 In caso di assenza non comunicata, somnias può tentare di contattare la famiglia, ma non è obbligata in mancanza di specifici motivi di preoccupazione.

A12.19 Il ritiro anticipato è possibile di regola solo previa comunicazione e accordo con la responsabile locale.

A12.20 Se il gruppo si trova fuori sede, il ritiro può avvenire solo presso un luogo sicuro e confermato.

A12.21 Gli operatori non sono tenuti a interrompere attività, escursioni o vigilanza del gruppo per consentire un ritiro non concordato.

A12.22 Arrivo tardivo, uscita anticipata o frequenza parziale non danno diritto a rimborso proporzionale.

A12.23 Il minore deve essere ritirato entro il termine previsto, salvo autorizzazione al rientro autonomo o altra disposizione espressa.

A12.24 In caso eccezionale di ritardo, la responsabile locale deve essere informata immediatamente per telefono. Ciò non esonera dall'obbligo di provvedere al più presto.

A12.25 In caso di ritardo somnias tenta di contattare prima la famiglia e poi i contatti di emergenza.

A12.26 Se nessuno è raggiungibile o il minore non viene ritirato entro un termine ragionevole, somnias può avvisare i servizi pubblici o le autorità di sicurezza competenti.

A12.27 Un singolo ritardo lieve e plausibilmente giustificato non comporta, di regola, la risoluzione.

A12.28 In caso di ritardi ripetuti o successivi a un richiamo espresso, somnias può:

- a) convocare un colloquio;
- b) stabilire accordi vincolanti;
- c) emettere un richiamo scritto;
- d) limitare servizi di trasporto o accompagnamento;
- e) sospendere temporaneamente la partecipazione;
- f) risolvere il contratto se non è più possibile garantire un'organizzazione affidabile e sicura.

A12.29 Lo stesso vale per ripetuta omissione di comunicazioni, mancato rispetto delle richieste di ritiro o insufficiente collaborazione.

A12.30 In situazioni gravi o urgenti possono essere adottate misure immediate senza esaurire tutte le fasi.

A13. Escursioni, attività esterne e nuoto

A13.1 Escursioni, passeggiate, attività all'aperto, visite, uso di mezzi pubblici e altre attività fuori sede possono essere parte integrante del programma.

A13.2 Con l'iscrizione la famiglia acconsente, in linea generale, alla partecipazione alle normali attività esterne adeguate all'età.

A13.3 Per le normali escursioni e gli spostamenti previsti non è necessaria un'autorizzazione separata per ogni data, salvo richiesta espressa.

A13.4 Per attività particolari con maggiori requisiti o rischi possono essere richieste dichiarazioni o consensi specifici.



A13.5 In molti progetti il martedì e il giovedì sono normalmente destinati a escursioni o attività speciali. La pianificazione concreta può tuttavia variare in base al progetto, alla sede, alla fascia d'età, alle condizioni meteorologiche, alla situazione del gruppo e alle possibilità organizzative.

A13.6 Le escursioni e le attività principali della settimana vengono di regola comunicate all'inizio della settimana presso la sede o attraverso i canali disponibili.

A13.7 La comunicazione può indicare:

- meta;
- orari indicativi di partenza e rientro;
- abbigliamento e attrezzatura;
- biglietti o abbonamenti;
- pranzo al sacco o borraccia;
- materiale per nuoto o sport;
- altre istruzioni.

A13.8 Non vi è diritto a conoscere tutte le mete e i dettagli già al momento dell'iscrizione o con settimane di anticipo.

A13.9 Le mete, gli orari, i mezzi di trasporto e le attività programmate possono essere modificati, sostituiti o annullati con breve preavviso, in particolare per:

- condizioni meteorologiche o allerte meteo;
- caldo, freddo o altre condizioni climatiche;
- problemi di traffico o soppressione di collegamenti;
- esigenze di sicurezza;
- malattia o assenza improvvisa del personale;
- composizione del gruppo o comportamento di singoli minori;
- indisponibilità della meta prevista;
- disposizioni delle autorità;
- esigenze organizzative.

A13.10 In sostituzione può essere offerta un'altra meta, un'attività in sede o un programma adattato.

A13.11 La modifica non dà diritto a rimborso se l'assistenza continua e il carattere essenziale del progetto resta invariato.

A13.12 Il minore può partecipare solo se condizioni fisiche, attrezzatura e comportamento consentono una partecipazione sicura.

A13.13 somnias può escludere da una singola escursione o attività se:

- manca l'attrezzatura necessaria;
- il minore non appare fisicamente idoneo;
- non rispetta indicazioni di sicurezza;
- vi è rischio concreto di fuga o pericolo per sé o altri;
- non può essere garantita la vigilanza necessaria;
- la sicurezza del gruppo sarebbe altrimenti compromessa.

A13.14 Ove possibile può essere offerto un programma alternativo in sede; non sussiste un diritto a tale programma né a un'assistenza individuale aggiuntiva.

A13.15 Se non è possibile un'alternativa, la famiglia deve provvedere all'assistenza. Non spetta di regola rimborso quando l'esclusione dipende da attrezzatura mancante, dichiarazioni inesatte, comportamento o bisogno non comunicato.



A13.16 Per escursioni e spostamenti possono essere utilizzati autobus di linea, treni, impianti di risalita, navette o altri mezzi idonei.

A13.17 L'uso dei mezzi pubblici fa parte del programma quando previsto o necessario.

A13.18 I bambini della scuola dell'infanzia che, secondo la normativa applicabile, viaggiano gratuitamente senza titolo personale non necessitano di abbonamento.

A13.19 I bambini della scuola primaria devono avere con sé, durante gli spostamenti con i mezzi pubblici, un Abo+ valido o un altro titolo di viaggio necessario. La famiglia è responsabile affinché il titolo di viaggio venga consegnato al minore in ciascuna giornata di assistenza in cui è previsto il relativo utilizzo.

A13.20 Se il titolo viene dimenticato eccezionalmente, somnias anticipa i costi aggiuntivi della singola tratta.

A13.21 In caso di ripetute dimenticanze dopo specifico richiamo, i costi effettivamente sostenuti possono essere riaddebitati.

A13.22 Se non è possibile acquistare un titolo o organizzare il viaggio in sicurezza, la partecipazione può essere negata. Un programma alternativo viene offerto solo se possibile.

A13.23 somnias non risponde di ritardi, cancellazioni, scioperi o altri disservizi imputabili ai gestori esterni, fermo restando l'obbligo di adottare misure organizzative ragionevoli.

A13.24 Il minore deve essere dotato ogni giorno di abbigliamento e attrezzatura adeguati a meteo, programma e stagione. Possono essere necessari:

- abbigliamento impermeabile;
- scarpe solide e adatte;
- protezione solare e copricapo;
- borraccia piena;
- zaino;
- ricambio;
- costume e accessori da piscina;
- asciugamano;
- ausilio al galleggiamento;
- biglietto o carta mobilità;
- altra attrezzatura comunicata.

A13.25 Gli oggetti personali dovrebbero essere contrassegnati con il nome.

A13.26 somnias non è tenuta a fornire o anticipare abbigliamento, pasti, biglietti o attrezzatura mancanti.

A13.27 In mancanza di materiale necessario la partecipazione può essere limitata o negata, senza diritto a rimborso.

A13.28 La capacità natatoria deve essere dichiarata integralmente e correttamente a ogni iscrizione.

A13.29 È obbligatorio indicare se il minore sa o non sa nuotare.

A13.30 somnias può fare affidamento su tale indicazione. Se gli operatori riscontrano una capacità diversa o insufficiente, possono limitare o interrompere immediatamente l'attività in acqua.

A13.31 Anche un minore dichiarato capace di nuotare deve rispettare le istruzioni e non può muoversi senza controllo.



A13.32 La dichiarazione “non sa nuotare” non esclude automaticamente dall’intero progetto.

A13.33 somnias decide, in base all’attività, al gruppo, agli spazi e alla vigilanza disponibile, se e in quale misura sia possibile partecipare.

A13.34 somnias può:

- a) vietare singole vasche o zone d’acqua;
- b) richiedere ausili idonei;
- c) limitare la partecipazione alle attività fuori dall’acqua;
- d) offrire un programma alternativo;
- e) escludere dall’uscita in piscina se non è garantibile la sicurezza.

A13.35 Non sussiste diritto a una vigilanza individuale aggiuntiva in acqua.

A13.36 In assenza degli ausili richiesti o se questi non sono sicuri, l’accesso all’acqua può essere vietato.

A13.37 Devono essere rispettate tutte le indicazioni degli operatori e le regole della struttura.

A13.38 Sono vietati in particolare:

- allontanarsi dalla zona assegnata;
- tuffarsi o immergersi senza permesso;
- spingere, trattenere o immergere altri;
- entrare in aree chiuse;
- simulare consapevolmente un’emergenza;
- qualsiasi altra condotta pericolosa.

A13.39 In caso di violazione il minore può essere fatto uscire immediatamente dall’acqua ed escluso per il resto della giornata o da attività successive.

A13.40 Per condotte gravi o ripetute si applica inoltre A11.

A14. Vigilanza, punti di incontro e viaggi accompagnati

A14.1 La vigilanza inizia nel punto e all’orario indicati, con la consegna effettiva o la chiara presa in carico da parte degli operatori.

A14.2 Termina con la riconsegna nel luogo previsto o con l’avvio del rientro autonomo autorizzato.

A14.3 Il tragitto fino al punto di incontro e quello successivo alla fine dell’assistenza restano sotto la responsabilità della famiglia.

A14.4 Il semplice arrivo a stazione, fermata, parcheggio o edificio non determina l’inizio della vigilanza in assenza di effettiva presa in carico.

A14.5 Alcuni progetti possono comprendere viaggi accompagnati in treno, autobus, navetta o altro mezzo.

A14.6 Punti di incontro, partenze, luoghi di riconsegna e rientri indicativi vengono comunicati nella scheda, nel portale o con comunicazione integrativa.

A14.7 Il minore deve essere consegnato personalmente e puntualmente.

A14.8 Non vi è obbligo di attendere chi arriva in ritardo.

A14.9 Se viene persa la corsa prevista, la famiglia deve organizzare autonomamente la consegna puntuale presso il luogo concordato.



A14.10 Il raggiungimento autonomo di una meta, stazione o tappa è consentito solo previo accordo espresso con la responsabile locale.

A14.11 La mancata partecipazione dovuta a ritardo non dà diritto a rimborso.

A14.12 Gli orari di rientro sono indicativi. Possono verificarsi ritardi per trasporto pubblico, traffico, meteo o altri imprevisti.

A14.13 somnias informa la famiglia dei ritardi rilevanti prevedibili, per quanto organizzativamente possibile.

A14.14 La famiglia deve restare reperibile e garantire il ritiro al momento effettivo della riconsegna.

A14.15 Ritardi dovuti a condizioni esterne non danno diritto a rimborso o risarcimento, salvo comportamento colpevole di somnias.

A14.16 All'iscrizione deve essere scelta una delle seguenti modalità:

- a) può rientrare da solo;
- b) con persona accompagnatrice;
- c) esclusivamente con esercenti la responsabilità genitoriale.

A14.17 Con l'opzione "può rientrare da solo", il minore può lasciare autonomamente la sede o il luogo di riconsegna al termine; in quel momento termina la vigilanza.

A14.18 La famiglia dichiara di ritenerlo sufficientemente autonomo tenendo conto di età, maturità, comportamento, percorso e condizioni del traffico.

A14.19 Anche in presenza dell'autorizzazione, somnias può rifiutare o sospendere temporaneamente il rientro autonomo qualora sussistano concreti dubbi di sicurezza, in particolare a causa:

- del comportamento o delle condizioni attuali del minore;
- di un ritardo rilevante o di una modifica del luogo di riconsegna;
- di condizioni meteorologiche o del traffico eccezionali;
- di una modifica dell'ultimo momento del programma previsto;
- di altre circostanze che rendano non opportuno il rientro autonomo.

In tal caso il minore deve essere ritirato da una persona esercente la responsabilità genitoriale o da una persona accompagnatrice autorizzata.

A14.20 Con l'opzione "con persona accompagnatrice", la consegna avviene solo a persone indicate o comprovabilmente autorizzate.

A14.21 La famiglia è responsabile affinché le persone indicate o autorizzate siano affidabili, conoscano gli orari di ritiro e le modalità di riconsegna applicabili e siano fisicamente e concretamente in grado di assumere in sicurezza la custodia del minore dopo la consegna.

A14.22 somnias può rifiutare la consegna se vi sono dubbi fondati sulla capacità della persona di assumere il minore in sicurezza, ad esempio per ebbrezza, uso di sostanze, grave compromissione di salute, aggressività o altro rischio concreto. Verrà contattata un'altra persona autorizzata.

A14.23 Con l'opzione "Solo con gli esercenti la responsabilità genitoriale", il minore viene consegnato esclusivamente a una persona esercente la responsabilità genitoriale. La consegna ad altre persone è possibile soltanto se somnias riceve preventivamente un'ulteriore autorizzazione chiara e inequivocabile.

A14.24 In caso di dubbi può essere richiesto un documento d'identità e la consegna può essere sospesa fino al chiarimento.



A14.25 Le modifiche devono essere comunicate tempestivamente nel portale o tramite canali ufficiali; le variazioni dell'ultimo momento devono essere concordate direttamente anche con la responsabile locale.

A14.26 Anche in caso di rientro autonomo la famiglia deve restare reperibile ed è responsabile del percorso successivo.

A15. Rapporto numerico, formazione dei gruppi e organizzazione del personale

A15.1 somnias pianifica i gruppi e l'impiego del personale tenendo conto in particolare dei seguenti fattori:

- età e numero dei minori iscritti;
- tipologia e contenuto del progetto;
- composizione del gruppo;
- caratteristiche degli spazi;
- escursioni e attività particolari;
- bisogni di supporto conosciuti;
- qualifiche e disponibilità del personale;
- requisiti applicabili in materia di sicurezza e vigilanza.

A15.2 Come riferimento pedagogico interno si mira generalmente a:

- a) scuola dell'infanzia: circa un operatore ogni sei bambini;
- b) scuola primaria e secondaria di primo grado: circa un operatore ogni otto bambini.

A15.3 Per gruppi della scuola secondaria, progetti speciali, escursioni, pernottamenti o bisogni particolari può essere previsto un rapporto diverso.

A15.4 Si tratta di valori di pianificazione e non di una garanzia che il rapporto esatto sia mantenuto in ogni singolo momento.

A15.5 Scostamenti temporanei possono derivare in particolare da:

- malattia o assenza imprevedibile del personale;
- fasi di entrata e uscita dei minori;
- pause e necessarie attività organizzative;
- suddivisione o riunione di gruppi;
- accompagnamento di singoli minori;
- modifiche dell'ultimo momento relative a escursioni o trasporti;
- altre circostanze operative imprevedibili.

A15.6 Lo scostamento è ammesso finché vigilanza, sicurezza e qualità pedagogica restano garantite.

A15.7 Se ciò non è più possibile, somnias adotta le misure organizzative previste in A15 e A16.

A15.8 Non vi è diritto a essere assistiti da una determinata persona.

A15.9 somnias può sostituire o riassegnare operatori e responsabili per esigenze di personale, organizzative o pedagogiche.

A15.10 Ciò vale anche se una persona era stata annunciata o indicata informalmente.

A15.11 Il cambio di personale non dà diritto a cancellazione, riduzione o rimborso se l'assistenza viene comunque prestata adeguatamente.

A15.12 somnias assegna i minori ai gruppi tenendo conto in particolare di:



- età e classe frequentata;
- dimensione del gruppo;
- criteri pedagogici;
- bisogni linguistici e sociali;
- bisogni di supporto conosciuti;
- possibilità organizzative, di personale e di spazio;
- sicurezza e funzionalità dell'intero gruppo.

A15.13 Le richieste di stare con fratelli, sorelle o amici possono essere comunicate, ma non sono vincolanti.

A15.14 somnias può assegnare il minore a un altro gruppo idoneo dello stesso progetto per esigenze organizzative o pedagogiche.

A15.15 Gruppi di età vicine possono essere assistiti insieme, temporaneamente o stabilmente, se:

- l'assistenza congiunta è adeguata all'età e può essere svolta in sicurezza;
- sono previste attività adeguate o differenziate;
- sussistono le necessarie condizioni di spazio e personale.

A15.16 All'interno del gruppo possono essere creati sottogruppi per età, interessi, capacità o bisogni.

A15.17 Gruppi o settimane possono essere uniti in caso di pochi partecipanti, cancellazioni, esigenze di spazio o variazioni di personale.

A15.18 La riunione dei gruppi può avvenire in particolare:

- con un altro gruppo di età della stessa sede;
- con un altro gruppo dello stesso progetto;
- con un'offerta comparabile presso una sede vicina.

A15.19 In caso di accorpamento o trasferimento, somnias tiene conto della ragionevolezza per le famiglie interessate, dell'età dei bambini, dell'accessibilità e dell'idoneità pedagogica della soluzione alternativa.

A15.20 In caso di cambio di sede, variazione significativa degli orari o delle prestazioni, la famiglia viene informata quanto prima.

A15.21 Il trasferimento in altra sede avviene di regola con il consenso della famiglia.

A15.22 Se la famiglia non acconsente e il progetto originario non può essere svolto, sono rimborsate le prestazioni non erogate.

A15.23 Cambiamenti minori nella stessa sede o complesso non richiedono consenso separato.

A15.24 Se dopo l'inizio emerge un bisogno di vigilanza o supporto nettamente superiore e prima non riconoscibile o non comunicato, somnias può rivalutare la sostenibilità.

A15.25 Durante la verifica può:

- a) limitare attività;
- b) sospendere escursioni;
- c) richiedere il ritiro temporaneo;
- d) ridurre l'orario;
- e) sospendere provvisoriamente la partecipazione.

A15.26 Se l'assistenza necessaria non è garantibile in sicurezza, si applicano A10 e A11.

A16. Numero minimo, assenze del personale e annullamento



A16.1 Lo svolgimento di singole settimane o gruppi presuppone un numero minimo organizzativamente e pedagogicamente adeguato.

A16.2 Il numero minimo può variare in base a progetto, sede, prezzo, fascia d'età e fabbisogno di personale.

A16.3 Se non viene raggiunto, somnias può:

- a) annullare la settimana o il gruppo;
- b) unirlo a un altro gruppo idoneo;
- c) proporre orari o prestazioni adattati;
- d) trasferire il servizio, con consenso della famiglia, a un'altra sede adeguata.

A16.4 Di regola le famiglie vengono informate almeno 21 giorni prima se l'offerta non può svolgersi nella forma prevista per numero insufficiente.

A16.5 È possibile una comunicazione più tardiva se il numero scende solo a causa di cancellazioni dell'ultimo momento e non è più possibile un servizio sicuro, pedagogicamente sostenibile o economicamente realizzabile.

A16.6 Le cancellazioni dell'ultimo momento di singoli minori non determinano automaticamente l'annullamento di una settimana. somnias verifica anzitutto in particolare:

- un adeguamento dell'impiego del personale;
- la riunione di gruppi;
- una diversa suddivisione dei gruppi;
- un trasferimento presso un'altra sede adeguata;
- un adattamento di singole attività del programma.

A16.7 In caso di malattia, infortunio, dimissioni, mancata presentazione o altra assenza improvvisa, somnias cerca di mantenere il servizio con misure adeguate.

A16.8 Le misure possono comprendere:

- personale sostitutivo;
- impiego trasversale tra gruppi;
- unione o nuova suddivisione;
- modifica di escursioni o attività;
- spostamento in altro locale o sede;
- riduzione di singoli orari;
- limitazione temporanea di servizi accessori.

A16.9 In caso di assenza imprevista non vi è diritto al mantenimento invariato di tutte le attività o del personale originariamente previsto.

A16.10 Gli adattamenti sono ammessi finché sicurezza e adeguatezza professionale restano garantite.

A16.11 Se le risorse non bastano nonostante misure ragionevoli, somnias può:

- a) annullare attività o escursioni;
- b) ridurre temporaneamente il servizio di un gruppo;
- c) sospendere singole giornate;
- d) sospendere temporaneamente singoli minori con bisogno particolarmente elevato quando manca il personale specificamente previsto;
- e) annullare l'intero gruppo o settimana.

A16.12 Nella scelta delle misure necessarie, somnias tiene conto in particolare dei seguenti elementi:



- della sicurezza di tutti i minori assistiti;
- del concreto bisogno di vigilanza e di supporto;
- delle dimensioni e della composizione del gruppo;
- dell'età dei minori;
- delle qualifiche disponibili;
- della possibilità di individuare una soluzione alternativa adeguata;
- degli effetti sull'intero gruppo.

A16.13 La sospensione di un singolo minore è possibile soprattutto quando era prevista un'assistenza individuale o aggiuntiva e la persona idonea viene meno con breve preavviso.

A16.14 Prima si verifica se il bisogno può essere coperto in sicurezza da altra persona o mediante adattamento.

A16.15 Il servizio non viene proseguito se la sicurezza del minore, del gruppo o del personale non è sufficientemente garantita.

A16.16 Le famiglie vengono informate delle variazioni essenziali quanto prima possibile.

A16.17 La comunicazione può avvenire tramite portale, e-mail, telefono o responsabile locale.

A16.18 In situazioni urgenti la famiglia deve essere reperibile e organizzare immediatamente ritiro o assistenza alternativa.

A16.19 Se somnias annulla un'intera settimana prima dell'inizio, la quota pagata viene rimborsata integralmente.

A16.20 Se una settimana già iniziata non viene svolta in parte per ragioni organizzative imputabili a somnias, i giorni non erogati vengono rimborsati proporzionalmente.

A16.21 La sostituzione o cancellazione di una sola escursione o attività, con prosecuzione dell'assistenza, non dà diritto a rimborso.

A16.22 Se la partecipazione viene revocata per comportamento, dichiarazioni inesatte o tardive, bisogno non comunicato o mancata collaborazione, si applicano A10 e A11.

A16.23 Per forza maggiore o circostanze fuori dal controllo di somnias si applicano inoltre le Condizioni generali quadro.

A16.24 somnias cerca, ove possibile, una soluzione sostitutiva adeguata.

A16.25 Non sussiste diritto a:

- posto in altra sede;
- determinata settimana sostitutiva;
- servizio privato sostitutivo;
- rimborso di costi di assistenza esterna;
- ulteriore risarcimento,

salvo responsabilità inderogabile prevista dalla legge.

A17. Pasti, merenda e alimenti portati da casa

A17.1 Tipologia e quantità di merenda, pranzo, bevande o altri pasti risultano dalla scheda, dal portale e dal contratto.

A17.2 A seconda della sede e del progetto, il servizio di ristorazione può essere fornito in particolare:

- direttamente da somnias;
- da un Comune;



- da una scuola, una scuola dell'infanzia o una mensa;
- da un'impresa di ristorazione o catering;
- da un altro partner di progetto.

Il servizio viene fornito dal soggetto indicato per il rispettivo progetto.

A17.3 In caso di fornitore esterno, somnias ha un'influenza limitata su menù, porzioni, consegne e variazioni.

A17.4 Menù e pietanze annunciate possono essere modificati per esigenze organizzative, problemi di fornitura o variazioni del fornitore.

A17.5 Non vi è diritto a uno specifico piatto o menù invariato.

A17.6 Per allergie, intolleranze, diete mediche e rischi alimentari valgono anche le Condizioni generali quadro.

A17.7 Tutte le informazioni devono essere fornite in modo completo e veritiero già al momento dell'iscrizione. Eventuali circostanze sopravvenute o variazioni successive devono essere comunicate immediatamente a somnias.

A17.8 Un'alimentazione speciale è vincolante solo dopo conferma espressa della sua fattibilità.

A17.9 La sola indicazione nel portale non garantisce che ogni sede possa fornire un pasto speciale.

A17.10 Se non è possibile una soluzione sicura, somnias può chiedere che venga portato un pasto idoneo da casa.

A17.11 In caso di grave allergia, la partecipazione può iniziare solo quando piano d'emergenza, farmaci e informazioni sono completi e la sicurezza è stata confermata.

A17.12 In mancanza di documenti, farmaci o alimenti concordati, può essere rifiutata la partecipazione al pasto, ad attività o all'intera giornata.

A17.13 Preferenze vegetariane, religiose, culturali, etiche o personali vengono considerate se organizzativamente possibili e previamente confermate.

A17.14 Non vi è diritto alla loro attuazione se la sede o il fornitore non le offre.

A17.15 Gusti personali o rifiuto di singoli alimenti non sono intolleranze mediche.

A17.16 Se è richiesto di portare merenda, pranzo al sacco, borraccia o altro, la famiglia è responsabile di quantità, composizione e confezionamento.

A17.17 Gli alimenti devono essere:

- conservabili per il periodo previsto;
- confezionati in modo igienico e sicuro;
- eventualmente refrigerabili;
- chiaramente riconoscibili o etichettati;
- conformi alle regole di sicurezza comunicate.

A17.18 somnias non è tenuta a cucinare, riscaldare, refrigerare o preparare cibi portati da casa, salvo accordo espresso.

A17.19 Non è consentito scambiare o condividere alimenti tra minori senza il consenso del personale, in particolare in presenza di allergie o intolleranze alimentari note all'interno del gruppo.

A17.20 somnias può vietare determinati alimenti se comportano un rischio concreto.



A17.21 Sono vietati bevande alcoliche, energy drink, sostanze inebrianti e prodotti non adatti ai minori.

A17.22 Di regola non serve denaro. Le spese previste dal programma, quali ingressi, trasporti, materiali o una piccola consumazione organizzata da somnias, sono sostenute da somnias salvo diversa indicazione.

A17.23 Non dovrebbero essere consegnati contanti, carte o altri mezzi di pagamento, salvo richiesta o autorizzazione espressa.

A17.24 Gli acquisti privati durante l'orario di assistenza non sono normalmente previsti. Il personale può vietare o limitare l'acquisto di dolci, bevande, giocattoli, souvenir o altri oggetti, in particolare al fine di:

- garantire la parità di trattamento dei minori;
- evitare invidia, conflitti o esclusione all'interno del gruppo;
- non compromettere il programma giornaliero e la vigilanza;
- escludere prodotti inadeguati o non consentiti.

A17.25 Il possesso di denaro non attribuisce diritto a effettuare acquisti.

A17.26 Denaro e mezzi di pagamento restano sotto la responsabilità della famiglia e del minore. Gli operatori non devono custodirli, amministrarli, contarli o controllarne l'uso.

A17.27 Non possono essere prestati, regalati o scambiati senza consenso.

A17.28 Se portati nonostante le regole, somnias può chiedere che restino nello zaino o custodirli temporaneamente fino al ritiro.

A17.29 In caso di perdita o danneggiamento di denaro contante, carte bancarie o altri mezzi di pagamento portati dal minore si applicano le disposizioni generali sulla responsabilità contenute nelle Condizioni generali quadro.

A17.30 I minori vengono educati a un rapporto rispettoso con il cibo, ma non vengono costretti a mangiare o finire tutto.

A17.31 Il rifiuto di pietanze non dà diritto a pasti alternativi individuali o rimborso.

A17.32 Se il rifiuto di cibo o liquidi diventa rilevante per salute o assistenza, la famiglia viene informata.

A17.33 Se durante una giornata lunga non è possibile garantire un'alimentazione sufficiente, somnias può richiedere il ritiro anticipato o sospendere la partecipazione fino al chiarimento.

A18. Salute, farmaci ed emergenze

A18.1 Per malattia, igiene, farmaci, farmaci di emergenza, primo soccorso e reperibilità si applicano inoltre le corrispondenti disposizioni delle Condizioni generali quadro.

A18.2 Il minore può partecipare solo se il suo stato consente un'assistenza di gruppo e il programma in sicurezza.

A18.3 Ciò vale anche per escursioni, permanenze all'aperto e attività fisiche.

A18.4 Non deve essere portato se presenta:

- febbre;
- vomito ripetuto o diarrea;
- chiari sintomi contagiosi;
- condizioni generali fortemente compromesse;



- impossibilità di partecipare adeguatamente alla vita di gruppo;
- necessità di assistenza assimilabile a cure infermieristiche o sorveglianza medica continuativa.

A18.5 La somministrazione di farmaci antipiretici, antidolorifici o sintomatici non rende automaticamente il minore idoneo.

A18.6 Se durante la giornata insorgono sintomi rilevanti, infortunio o altro problema, somnias può interrompere la partecipazione.

A18.7 La famiglia o il contatto di emergenza deve ritirare il minore entro un tempo adeguato.

A18.8 Fino al ritiro viene assistito nei limiti delle possibilità e, se necessario, separato dal gruppo.

A18.9 Gli operatori non sono tenuti a prestare assistenza individuale prolungata a un minore malato fuori dal gruppo.

A18.10 In caso di rifiuto o grave ritardo nel ritiro o irreperibilità, somnias può adottare misure di protezione e coinvolgere servizi pubblici.

A18.11 I farmaci non possono essere lasciati senza accordo nello zaino, abbigliamento o contenitori personali.

A18.12 Farmaci concordati ed emergenziali devono essere consegnati personalmente a un operatore competente.

A18.13 Devono essere:

- nella confezione originale;
- chiaramente etichettati con il nome;
- non scaduti;
- accompagnati da istruzioni scritte univoche;
- completi e pronti all'uso.

A18.14 La famiglia deve garantire la presenza del farmaco in ogni giornata interessata.

A18.15 Se un farmaco necessario manca, è scaduto, incompleto, non identificabile o non utilizzabile, somnias può rifiutare l'accoglienza per quel giorno.

A18.16 Ciò vale in particolare per farmaci salvavita o di emergenza immediata.

A18.17 somnias non è tenuta a procurare, sostituire o anticipare farmaci.

A18.18 somnias e il personale impiegato sono autorizzati a prestare primo soccorso nei limiti delle proprie conoscenze, della formazione ricevuta e delle disposizioni di legge applicabili.

A18.19 In emergenza possono chiamare il soccorso sanitario senza previo consenso e trasmettere le informazioni necessarie.

A18.20 La famiglia viene informata quanto prima dell'accaduto e delle misure adottate.

A18.21 Se serve accompagnamento in struttura sanitaria, somnias cerca di garantirlo temporaneamente compatibilmente con il personale. La famiglia deve subentrare quanto prima.

A18.22 somnias non deve mettere a rischio la vigilanza del gruppo per accompagnare personalmente il minore.

A18.23 Durante tutto il servizio deve essere reperibile almeno una persona esercente la responsabilità genitoriale o un contatto di emergenza.



A18.24 Variazioni di numeri o contatti devono essere aggiornate subito nel portale e, se urgenti, comunicate anche alla sede.

A18.25 Un richiamo molto tardivo non soddisfa l'obbligo di reperibilità quando occorre una decisione o un ritiro immediato.

A18.26 Irreperibilità ripetuta, rifiuto del ritiro o mancata collaborazione possono comportare sospensione o risoluzione secondo A11.

A19. Requisiti particolari e progetti con partner

A19.1 Singoli progetti possono prevedere requisiti aggiuntivi.

A19.2 Tali requisiti vengono pubblicati prima dell'iscrizione e possono riguardare:

- età minima o massima;
- frequenza di un determinato grado scolastico;
- residenza o frequenza in un Comune;
- iscrizione a un'associazione o partner;
- adeguata capacità fisica;
- abilità o esperienze specifiche;
- disponibilità al pernottamento;
- effettiva attività lavorativa della famiglia durante il progetto;
- colloquio preliminare obbligatorio;
- dichiarazioni o documenti specifici.

A19.3 Devono essere confermati in modo completo e veritiero e i documenti prodotti entro il termine.

A19.4 La possibilità tecnica di concludere l'iscrizione non dimostra il possesso dei requisiti né attribuisce un diritto al posto.

A19.5 Se prima dell'inizio emerge la mancanza di un requisito essenziale, somnias può:

- a) chiedere chiarimenti o documenti;
- b) proporre una modalità alternativa;
- c) trasferire, con consenso, a un progetto idoneo;
- d) respingere la domanda o revocare per il futuro una conferma.

A19.6 In caso di dichiarazioni inesatte o omissioni si applicano anche le regole generali sulle dichiarazioni false.

A19.7 I progetti possono essere realizzati con associazioni, Comuni, enti pubblici, strutture ricettive o altri partner.

A19.8 Per locali, mezzi, impianti o servizi del partner possono valere regole aggiuntive di uso e sicurezza.

A19.9 I bambini e i genitori o tutori sono tenuti a rispettare le regole comunicate loro dal rispettivo partner del progetto.

A19.10 Violazioni gravi o ripetute possono comportare esclusione dall'attività o dal progetto; si applica A11.

A19.11 Se una decisione o un problema del partner impedisce il progetto come previsto, somnias cerca un adattamento o una prestazione sostitutiva ragionevole.

A19.12 Se il servizio viene comunque erogato in forma sostanzialmente equivalente, la perdita di un determinato partner, luogo o attività non dà diritto a rimborso.



A19.13 Se viene meno integralmente la prestazione essenziale e non vi è alternativa adeguata, si applicano i rimborsi di A16.

A20. Oggetti personali, dispositivi elettronici e registrazioni private

A20.1 Devono essere portati solo gli oggetti necessari alla giornata o al programma.

A20.2 Oggetti di valore, gioielli, somme rilevanti, giochi privati, carte da collezione ed elettronica dovrebbero restare a casa.

A20.3 somnias non assume alcun obbligo generale di custodia o sorveglianza degli oggetti personali. In caso di perdita, furto o danneggiamento si applicano le disposizioni sulla responsabilità contenute nelle Condizioni generali quadro, che non prevedono un obbligo generale di custodia di denaro, dispositivi elettronici, abbigliamento, giocattoli o altri oggetti personali.

A20.4 La famiglia deve garantire che gli oggetti:

- siano adatti all'età;
- non creino rischio di lesione o incendio;
- non contengano materiali vietati o pericolosi;
- non disturbino assistenza e programma;
- rispettino le regole della sede o del partner.

A20.5 È vietato portare armi, oggetti assimilabili o altri oggetti pericolosi, anche se normalmente innocui ma utilizzati in modo rischioso.

A20.6 Un oggetto inadeguato o pericoloso può essere ritirato, custodito e restituito solo a una persona autorizzata.

A20.7 Durante il servizio non sono normalmente necessari telefoni, smartwatch, tablet, console o dispositivi analoghi.

A20.8 Qualora tali dispositivi vengano comunque portati, durante l'intero orario di assistenza devono, di regola, rimanere spenti oppure impostati in modalità silenziosa e custoditi nello zaino.

A20.9 L'utilizzo è consentito esclusivamente con l'autorizzazione espressa del personale, in particolare:

- in una situazione personale urgente;
- per un'attività specificamente guidata;
- quando ciò sia oggettivamente necessario per il rientro autonomo;
- per un altro motivo approvato dalla responsabile locale.

A20.10 Le comunicazioni tra minore e famiglia che incidono sul servizio dovrebbero avvenire tramite la responsabile locale.

A20.11 Il personale può vietare immediatamente l'utilizzo di un dispositivo elettronico se, in particolare:

- il minore o altri minori vengono distratti dal programma;
- si creano conflitti, esclusione o contenuti inappropriati;
- viene compromessa la privacy di altre persone;
- la vigilanza o la sicurezza risultano ostacolate;
- non vengono rispettate le indicazioni del personale.

A20.12 In caso di uso nonostante il divieto, il dispositivo può essere custodito fino al ritiro.

A20.13 In caso di uso non autorizzato ripetuto, somnias può richiedere che il dispositivo non venga più portato al servizio. In caso di ulteriori violazioni si applicano anche le misure previste al punto A11.



A20.14 Foto, video o registrazioni audio di altri minori, personale o attività non sono consentiti senza consenso espresso di somnias e delle persone interessate o delle loro famiglie.

A20.15 Il divieto si applica in particolare alle registrazioni effettuate:

- nei locali di assistenza;
- durante le escursioni;
- nelle piscine e negli spogliatoi;
- sui mezzi pubblici;
- durante le fasi di consegna e ritiro;
- durante conflitti, incidenti o altre situazioni particolari.

A20.16 Le registrazioni non possono essere pubblicate o inoltrate tramite social, messaggistica o chat senza autorizzazione.

A20.17 Gli operatori possono richiedere la cessazione immediata, la cancellazione in presenza della persona responsabile e la custodia temporanea del dispositivo.

A20.18 Le riprese effettuate da somnias sono disciplinate esclusivamente dalle Condizioni generali quadro, dall'informativa privacy e dai consensi separati. L'iscrizione non equivale a consenso fotografico o di pubblicazione.

A20.19 Gli oggetti rinvenuti vengono raccolti presso la sede o trasferiti a un punto indicato.

A20.20 La famiglia deve informarsi e ritirarli tempestivamente. somnias non è tenuta a identificarli o consegnarli personalmente.

A20.21 Gli oggetti non ritirati possono essere donati, recuperati o smaltiti dopo un congruo periodo, di regola non prima di 30 giorni dalla fine del progetto.

A20.22 Oggetti deperibili, insalubri, pericolosi o privi di valore possono essere smaltiti prima.

A21. Comunicazioni, portale e avvisi vincolanti

A21.1 La comunicazione avviene principalmente tramite:

- portale somnias;
- e-mail indicata all'iscrizione;
- numeri telefonici comunicati;
- recapiti ufficiali di somnias;
- responsabile locale.

A21.2 La famiglia deve mantenere aggiornati i recapiti e controllare regolarmente portale ed e-mail.

A21.3 Numeri, e-mail, contatti di emergenza e altri dati rilevanti devono essere aggiornati immediatamente.

A21.4 Per cambi urgenti o di sicurezza, il solo aggiornamento nel portale non basta: occorre informare direttamente la sede.

A21.5 Le comunicazioni inviate tramite portale, e-mail o responsabile locale costituiscono informazioni organizzative vincolanti.

A21.6 Possono riguardare:

- luoghi e orari;
- escursioni e modifiche;
- abbigliamento e attrezzatura;
- trasporti;



- cambi di sede;
- cancellazioni o limitazioni;
- colloqui o ritiri necessari;
- altri aspetti di sicurezza e assistenza.

A21.7 Differenze minori tra canali non attribuiscono diritto a una particolare interpretazione. In caso di contraddizioni evidenti la famiglia deve chiedere chiarimento.

A21.8 Informazioni di anni precedenti, altre sedi o colloqui informali non sono vincolanti per la prenotazione attuale.

A21.9 In caso di urgenza somnias può usare telefono, SMS, e-mail, portale o altro canale adeguato.

A21.10 La famiglia deve restare reperibile soprattutto in giornate di escursione, viaggi accompagnati e in presenza di particolarità sanitarie o assistenziali.

A21.11 Se non è raggiungibile, somnias può contattare i numeri di emergenza e adottare misure di protezione.

A21.12 Le comunicazioni relative alla singola giornata devono essere rivolte direttamente alla responsabile locale, tra cui:

- assenze improvvise;
- ritardi;
- ritiro anticipato;
- cambio della persona autorizzata;
- condizioni di salute;
- farmaci o attrezzatura dimenticati;
- altre informazioni da considerare nello stesso giorno.

A21.13 Comunicazioni a personale non competente, altri genitori, partner o contatti privati non si considerano automaticamente ricevute da somnias.

A21.14 Gli operatori non sono tenuti a essere reperibili fuori orario sui propri numeri privati o social.

A21.15 Le chat private tra genitori e le altre forme di comunicazione informale di gruppo non costituiscono canali ufficiali di comunicazione di somnias.

A21.16 Le modifiche di una prenotazione confermata, in particolare con riferimento a:

- settimane di assistenza;
- sede;
- gruppo di età;
- modalità di ritiro;
- servizio di accompagnamento;
- ristorazione;
- servizi aggiuntivi,

diventano efficaci solo dopo espressa conferma da parte di somnias.

A21.17 La sola richiesta nel portale, per telefono o alla sede non modifica ancora il contratto.

A21.18 Fino alla conferma restano validi gli ultimi dati contrattuali confermati.

A22. Collaborazione con la famiglia

A22.1 Un servizio sicuro e pedagogicamente sostenibile richiede adeguata collaborazione.

A22.2 La famiglia deve in particolare:



- comunicare in modo completo e tempestivo tutte le informazioni rilevanti ai fini dell'assistenza;
- essere reperibile;
- partecipare ai colloqui necessari;
- rispettare misure di protezione e supporto;
- fornire documenti e attrezzatura;
- organizzare tempestivamente i ritiri necessari;
- trattare con rispetto il personale, le altre famiglie e i minori.

A22.3 somnias può richiedere un colloquio personale, telefonico o digitale per chiarire situazioni pedagogiche, sanitarie, organizzative o di sicurezza.

A22.4 La famiglia deve partecipare entro un termine ragionevole o concordare un'alternativa.

A22.5 Il rifiuto ripetuto può essere valutato come mancata collaborazione e comportare misure ai sensi di A10 o A11.

A22.6 Reclami, richieste e osservazioni possono essere formulati in modo chiaro e fermo. Non sono tuttavia ammessi insulti, minacce, intimidazioni, espressioni discriminatorie o comportamenti aggressivi nei confronti del personale, dei minori o delle altre famiglie.

A22.7 I conflitti tra minori non devono essere gestiti direttamente confrontando un altro minore.

A22.8 In particolare, non è consentito:

- rimproverare o interrogare un altro minore;
- intimidirlo;
- toccarlo o trattenerlo;
- fotografarlo o filmarlo;
- punirlo o disciplinarlo.

A22.9 Le questioni relative ad altri minori devono essere rivolte esclusivamente alla responsabile locale o a somnias.

A22.10 somnias può limitare o vietare l'accesso alla sede se il comportamento compromette ordine, privacy o sicurezza.

A22.11 Reclami e segnalazioni devono essere presentati tempestivamente tramite canali ufficiali.

A22.12 Per un episodio durante l'assistenza va informata anzitutto la responsabile locale, salvo che il reclamo riguardi proprio il suo comportamento o ciò sia irragionevole.

A22.13 La segnalazione dovrebbe indicare concretamente sede, periodo, fatti e ruoli coinvolti.

A22.14 somnias verifica le informazioni e può:

- parlare con il personale;
- esaminare registrazioni interne;
- acquisire chiarimenti;
- chiedere una dichiarazione alla famiglia;
- adottare misure pedagogiche o organizzative.

A22.15 Non sussiste diritto alla divulgazione di:

- colloqui interni con il personale;
- misure di diritto del lavoro;
- dati di altri minori o famiglie;
- documenti interni riservati;



- dichiarazioni integrali di altre persone.

A22.16 Privacy e diritti personali di altri minori, famiglie e operatori restano protetti.

A22.17 somnias può documentare internamente episodi, osservazioni, colloqui, richieste di ritiro, accordi e fatti essenziali.

A22.18 La documentazione serve, in particolare, a:

- garantire tracciabilità pedagogica;
- tutelare la sicurezza;
- coordinare il team;
- gestire reclami;
- valutare la prosecuzione;
- provare le misure adottate.

A22.19 Può essere utilizzata nelle decisioni ai sensi di A10, A11, A12 e A16.

A22.20 Percezioni divergenti non impediscono a somnias di adottare misure necessarie sulla base delle informazioni disponibili e documentate.

A23. Gerarchia delle disposizioni e clausole finali

A23.1 Il presente Allegato integra le Condizioni generali quadro di somnias per Estate da sogno, kits e altri servizi durante le vacanze.

A23.2 Per pernottamenti o soggiorni particolari si applica anche l'Allegato A1.

A23.3 Per la prenotazione concreta vale il seguente ordine di prevalenza:

- accordo individuale integrativo espresso;
- contratto individuale;
- scheda concreta del progetto e dati confermati nel portale;
- Allegato A1, se applicabile;
- presente Allegato A;
- Condizioni generali quadro.

A23.4 La disposizione speciale prevale su quella generale quando disciplina espressamente lo stesso fatto in modo diverso.

A23.5 Descrizioni, listini, informazioni orali o condizioni di anni precedenti non si applicano automaticamente a una nuova prenotazione.

A23.6 L'eventuale nullità o inapplicabilità di una singola clausola non incide sulle altre. In sua sostituzione si applicano le norme inderogabili vigenti.

A23.7 Per quanto non disciplinato si applicano le Condizioni generali quadro e la normativa inderogabile.

