Allegato B – Assistenza pomeridiana

Aggiornato al: 03.08.2026

B1. Ambito di applicazione e disposizioni rilevanti

B1.1 Il presente allegato integra le Condizioni generali quadro di somnias e si applica a tutti i servizi di assistenza pomeridiana scolastica offerti, organizzati o gestiti da somnias.

B1.2 Esso si applica indipendentemente dal fatto che il servizio di assistenza pomeridiana:

- sia offerto direttamente da somnias;
- sia gestito per conto di un Comune, di una scuola o di un ente pubblico;
- sia erogato sulla base di una gara pubblica, di una convenzione o di una concessione;
- sia svolto congiuntamente a una scuola, a un Comune, a un istituto di istruzione o a un'altra organizzazione partner.

B1.3 Il gruppo destinatario, la fascia d'età, la scuola, il Comune e la sede del servizio sono definiti separatamente per ciascun progetto e comunicati prima dell'iscrizione.

B1.4 Costituiscono parte integrante del rapporto di assistenza, in particolare:

- il contratto individuale di assistenza oppure la conferma vincolante della prenotazione;
- i dati confermati nel portale somnias;
- la descrizione specifica del progetto;
- gli orari di assistenza, consegna, refezione e ritiro previsti per la singola sede;
- la disciplina tariffaria e di fatturazione applicabile;
- il presente Allegato B;
- le Condizioni generali quadro di somnias;
- le disposizioni imperative di legge, delle autorità, della scuola e del Comune.

B1.5 Per il singolo servizio si applicano le condizioni del progetto e della sede confermati. Le indicazioni relative ad altre scuole, Comuni o progetti di assistenza non possono essere estese alla prenotazione concreta.

B1.6 Qualora disposizioni imperative di legge, delle autorità, della scuola o del Comune siano difformi dal presente allegato, tali disposizioni prevalgono.

B1.7 In caso di contrasto si applica, di regola, il seguente ordine di prevalenza:

1. disposizioni imperative di legge e delle autorità;

2. disposizioni vincolanti del Comune, della scuola o dell'ente pubblico competente;

3. accordi individuali integrativi espressi;

4. contratto individuale di assistenza oppure conferma vincolante della prenotazione;

5. dati di prenotazione confermati nel portale somnias;

6. descrizione specifica del progetto e disposizioni relative alla sede;

7. il presente Allegato B;

8. le Condizioni generali quadro di somnias.

B1.8 Una disposizione specifica prevale su una disposizione generale nella misura in cui disciplina espressamente e in modo difforme la medesima fattispecie ed è stata resa accessibile alla controparte in tempo utile.

B2. Offerta di assistenza, gruppo destinatario e descrizione del progetto

B2.1 L'assistenza pomeridiana è rivolta alle alunne e agli alunni delle fasce d'età e dei gradi scolastici indicati nella relativa descrizione del progetto.

B2.2 A seconda del progetto, il servizio può comprendere in particolare bambini della scuola primaria, ragazzi della scuola secondaria di primo grado o altri gruppi soggetti all'obbligo scolastico.

B2.3 Le condizioni specifiche del singolo progetto vengono comunicate prima dell'iscrizione tramite il portale somnias, il sito web, una descrizione del progetto o una comunicazione ufficiale.

B2.4 Possono rientrarvi, in particolare:

- scuola, sede e locali destinati all'assistenza;
- gruppo destinatario e gradi scolastici ammessi;
- anno scolastico e periodo di svolgimento;
- giorni della settimana offerti;
- orario di inizio e fine dell'assistenza giornaliera;
- punto di ritrovo e modalità di presa in carico al termine delle lezioni;
- eventuali orari di ritiro o di uscita autonoma;
- offerta relativa ai compiti e al tempo libero;
- refezione e relativi costi;
- quota di partecipazione e modalità di fatturazione;
- domanda minima e ulteriori condizioni di attivazione.

B2.5 Nell'ambito dell'assistenza pomeridiana, somnias non fornisce servizi di scuolabus, autobus di linea, navetta o altri servizi di trasporto di persone.

B2.6 Dagli orari generali di apertura o da una descrizione pubblicata del progetto non deriva alcun diritto all'ammissione o all'assistenza. Sono vincolanti esclusivamente i giorni, gli orari e le prestazioni confermati da somnias.

B2.7 Le routine pedagogiche giornaliere, i programmi delle attività, i tempi dedicati ai compiti e le proposte per il tempo libero rappresentano una pianificazione prevista e possono essere adattati per motivi pedagogici, organizzativi, di personale, scolastici o meteorologici.

B2.8 Non sussiste alcun diritto a uno specifico programma giornaliero, a una determinata persona addetta all'assistenza, a una determinata composizione del gruppo o a uno specifico locale.

B3. Iscrizione, ammissione e conclusione del contratto

B3.1 L'iscrizione avviene di regola tramite il portale online anmeldung.somnias.it oppure attraverso il canale di iscrizione espressamente previsto per il progetto specifico.

B3.2 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono fornire tutti i dati richiesti in modo completo, veritiero e aggiornato.

B3.3 Ciò riguarda in particolare:

- i dati del minore e degli esercenti la responsabilità genitoriale;
- la scuola e la classe frequentate;
- i giorni della settimana e gli orari di assistenza richiesti;
- le modalità di consegna e ritiro;
- l'autorizzazione all'uscita autonoma;
- le persone di contatto e di emergenza;
- le informazioni sanitarie, le allergie e le intolleranze;
- le diagnosi, le particolarità dello sviluppo e l'eventuale necessità di supporto aggiuntivo;

- ogni altra circostanza rilevante per un'assistenza sicura e organizzativamente sostenibile.

B3.4 L'iscrizione costituisce un'offerta vincolante per la conclusione di un contratto di assistenza, ma non attribuisce ancora alcun diritto a un posto.

B3.5 Le conferme automatiche di ricezione, le preiscrizioni, le comunicazioni di inserimento in lista d'attesa o altre indicazioni di stato non costituiscono una conferma vincolante del posto.

B3.6 Il rapporto di assistenza si perfeziona soltanto con la conferma espressa di somnias e la messa a disposizione del contratto individuale oppure della conferma vincolante della prenotazione.

B3.7 Con la conferma, i giorni della settimana, gli orari e le prestazioni prenotati diventano di regola vincolanti per l'intero anno scolastico confermato.

B3.8 Restano impregiudicati i diritti inderogabili previsti dalla legge, in particolare l'eventuale diritto di recesso per i contratti conclusi online o a distanza, disciplinato dalle Condizioni generali quadro.

B3.9 somnias può in particolare rifiutare un'iscrizione o inserirla in lista d'attesa qualora:

- non sussistano i necessari presupposti organizzativi, di personale o di spazio;
- la domanda non sia sufficiente per l'attivazione;
- la fascia oraria richiesta sia già completa;
- manchino documenti o informazioni necessari;
- sulla base delle informazioni disponibili non possa essere garantita un'assistenza sicura e professionalmente adeguata;
- non siano soddisfatti criteri vincolanti della scuola o del Comune.

B3.10 La frequenza nell'anno scolastico precedente non attribuisce automaticamente alcun diritto a un posto, agli stessi giorni, agli stessi orari o alla stessa sede nell'anno scolastico successivo.

B4. Giorni di assistenza, calendario scolastico e variazioni dovute alla scuola

B4.1 L'assistenza pomeridiana si svolge esclusivamente nei normali giorni di scuola confermati per il progetto specifico.

B4.2 Sono considerati normali giorni di scuola quelli in cui, secondo il calendario scolastico ufficiale e l'orario della scuola interessata, si svolgono regolarmente le lezioni.

B4.3 Di regola non viene prestata assistenza pomeridiana nei seguenti giorni:

- festività previste dalla legge;
- giorni generalmente non scolastici e vacanze;
- giornate pedagogiche;
- giornate di riunione o formazione del personale scolastico;
- giorni di sospensione autonoma delle lezioni;
- altri giorni senza regolare attività didattica.

B4.4 In caso di sciopero scolastico, sospensione imprevista delle lezioni, uscita anticipata, evacuazione, chiusura disposta dalle autorità o altre variazioni scolastiche, l'assistenza viene prestata soltanto se espressamente confermata da somnias.

B4.5 Una comunicazione della scuola relativa alla sospensione delle lezioni o a un'uscita anticipata non comporta automaticamente un'estensione dell'orario di assistenza dovuto da somnias.

B4.6 In assenza di conferma di un'assistenza aggiuntiva, l'organizzazione dell'assistenza prima dell'inizio ordinariamente concordato spetta agli esercenti la responsabilità genitoriale.

B4.7 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a comunicare a somnias il prima possibile le variazioni scolastiche che riguardano soltanto il proprio figlio o la sua classe.

B4.8 somnias non è tenuta a reperire autonomamente tutte le comunicazioni scolastiche, le modifiche di orario o le sospensioni individuali delle lezioni.

B4.9 Un'assistenza aggiuntiva dovuta a un'uscita anticipata può essere offerta soltanto previa conferma e in presenza di sufficienti risorse di personale, spazi e capacità organizzativa.

B4.10 Per gli orari aggiuntivi confermati può essere richiesto un contributo separato.

B5. Condizioni di attivazione, domanda e avvio del progetto

B5.1 L'attivazione dell'assistenza pomeridiana dipende da una domanda sufficiente e dalla fattibilità organizzativa, di personale, logistica e finanziaria.

B5.2 somnias stabilisce la domanda minima necessaria per l'attivazione in relazione alla sede, al giorno della settimana, alla fascia oraria e al progetto.

B5.3 Non sussiste alcun diritto alla comunicazione di un numero minimo di partecipanti valido in modo uniforme, poiché il livello di utilizzo necessario può variare in base alle condizioni del progetto.

B5.4 somnias può tenere conto in particolare di:

- numero delle iscrizioni vincolanti;
- distribuzione dei minori nei diversi giorni della settimana e nelle fasce orarie;
- locali disponibili;
- rapporto numerico di assistenza necessario;
- costi del personale e della refezione;
- cofinanziamento pubblico;
- disposizioni del Comune o della scuola;
- sostenibilità pedagogica ed economica.

B5.5 Qualora non venga raggiunta la domanda o la fattibilità necessaria, somnias può non avviare il progetto, posticiparne l'avvio, limitarlo a determinati giorni della settimana oppure non attivare affatto l'offerta.

B5.6 Gli esercenti la responsabilità genitoriale vengono informati dell'eventuale mancata attivazione o di limitazioni sostanziali il prima possibile, compatibilmente con le circostanze.

B5.7 Per le unità di assistenza non erogate a causa della mancata attivazione del progetto non sorge alcun obbligo di pagamento. Gli importi già incassati vengono accreditati o rimborsati.

B5.8 Anche dopo l'avvio, un singolo giorno della settimana o una fascia oraria possono essere soppressi qualora la domanda diminuisca in modo significativo e duraturo oppure il servizio non sia più sostenibile per motivi di personale, organizzativi o finanziari.

B5.9 In tal caso, le unità di assistenza non più erogate non vengono addebitate oppure vengono accreditate.

B6. Prenotazione vincolante, modifiche e giornate aggiuntive di assistenza

B6.1 I giorni della settimana e gli orari di assistenza confermati da somnias sono vincolanti per l'intero anno scolastico e costituiscono la base della pianificazione del personale, degli spazi, della refezione e delle risorse finanziarie.

B6.2 Durante l'anno scolastico è di regola esclusa qualsiasi modifica, riduzione, interruzione o spostamento unilaterale dei giorni e degli orari prenotati da parte degli esercenti la responsabilità genitoriale.

B6.3 Ciò vale anche qualora il minore abbia temporaneamente meno bisogno del servizio o non utilizzi singoli giorni prenotati.

B6.4 Modifiche permanenti possono essere richieste soltanto in casi eccezionali motivati e producono effetto esclusivamente se confermate espressamente da somnias per iscritto o tramite il portale.

B6.5 somnias decide sulle eccezioni tenendo conto in particolare di:

- capacità disponibile;
- prenotazioni vincolanti già ricevute;
- pianificazione del personale e dei gruppi;
- conseguenze finanziarie;
- parità di trattamento delle famiglie;
- disposizioni del Comune o dei partner di progetto.

B6.6 Dall'autorizzazione di un'eccezione in un altro caso non deriva alcun diritto a una modifica analoga.

B6.7 Lo scambio reciproco di giorni della settimana o fasce orarie tra famiglie è possibile soltanto se entrambe le famiglie vi acconsentono in modo inequivocabile e somnias lo conferma espressamente in anticipo.

B6.8 Accordi privati tra famiglie non comportano alcuna modifica contrattuale senza la conferma di somnias.

B6.9 Le giornate o le ore di assistenza non utilizzate non possono essere:

- spostate a un altro giorno della settimana;
- trasferite a un'altra settimana o a un altro mese;
- recuperate;
- trasferite a un fratello o a una sorella;
- compensate con giornate aggiuntive di assistenza.

B6.10 È possibile richiedere singole giornate aggiuntive o occasionali in base alla domanda, alla disponibilità del personale e alla capacità residua.

B6.11 Una giornata aggiuntiva si considera prenotata soltanto dopo la conferma espressa di somnias.

B6.12 L'autorizzazione regolare di singole giornate aggiuntive non attribuisce alcun diritto a un ampliamento permanente della prenotazione.

B6.13 Le giornate e le ore aggiuntive confermate vengono fatturate separatamente secondo la tariffa di volta in volta applicabile.

B6.14 Orari di ritiro o di uscita differenti nei singoli giorni della settimana possono essere prenotati soltanto se tale scelta è prevista, per la sede interessata, nell'ambito della procedura di iscrizione ed è confermata da somnias.

B7. Presa in carico al termine delle lezioni e inizio dell'obbligo di vigilanza

B7.1 Le modalità di presa in carico al termine delle lezioni vengono definite separatamente per ciascuna sede.

B7.2 A seconda del progetto può essere previsto, in particolare, che:

- una persona addetta all'assistenza prenda in carico i minori davanti alla classe, nell'edificio scolastico o presso un punto di ritrovo concordato;

- i minori si rechino autonomamente dalla classe o da un'area scolastica al locale destinato all'assistenza;
- la scuola consegni collettivamente i minori a somnias;
- si applichi un'altra modalità di consegna espressamente confermata.

B7.3 Fa fede esclusivamente la modalità di consegna comunicata e confermata per il progetto specifico.

B7.4 Qualora il minore venga preso in carico da una persona addetta all'assistenza, l'obbligo di vigilanza di somnias inizia con la consegna effettiva e chiaramente riconoscibile presso il punto di ritrovo concordato.

B7.5 Qualora il minore si rechi autonomamente al locale destinato all'assistenza, l'obbligo di vigilanza di somnias inizia soltanto con l'effettivo arrivo e la presa d'atto oppure la registrazione da parte del personale.

B7.6 Per il tragitto tra la classe, la scuola, il punto di ritrovo e il locale destinato all'assistenza non sussiste alcun obbligo di vigilanza da parte di somnias, salvo che l'accompagnamento da parte di somnias costituisca espressamente parte del progetto.

B7.7 Gli esercenti la responsabilità genitoriale accettano la modalità di consegna prevista per il progetto e assicurano che il minore conosca i percorsi e i punti di ritrovo concordati.

B7.8 Nell'ambito dell'assistenza pomeridiana, somnias non fornisce servizi di trasporto dal domicilio, da un'altra scuola, da una fermata o verso un'attività extrascolastica.

B7.9 Il trasporto mediante scuolabus, autobus di linea o veicoli privati di terzi non rientra nella vigilanza e responsabilità di somnias, salvo che somnias agisca espressamente quale vettore.

B7.10 Le modifiche del punto di ritrovo o della modalità di consegna vengono comunicate agli esercenti la responsabilità genitoriale tramite un canale ufficiale.

B8. Mancata presentazione, assenze e registrazione delle presenze

B8.1 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono comunicare ogni assenza nota il prima possibile tramite il portale somnias o il canale ufficiale previsto per il progetto.

B8.2 La comunicazione dell'assenza deve avvenire al più tardi prima del normale termine delle lezioni oppure prima della presa in carico prevista.

B8.3 Una comunicazione ad altri genitori, insegnanti o a un numero privato di una persona addetta all'assistenza non vale automaticamente come regolare comunicazione a somnias.

B8.4 Qualora un minore iscritto non si presenti al punto di ritrovo concordato o nel locale destinato all'assistenza al termine delle lezioni e non sia stata comunicata alcuna assenza, il personale competente tenta di chiarirne la posizione.

B8.5 A tal fine somnias può in particolare:

- chiedere informazioni ai referenti scolastici competenti;
- contattare gli esercenti la responsabilità genitoriale;
- avvisare i contatti di emergenza registrati;
- verificare le informazioni disponibili relative al ritiro o all'uscita;
- informare le autorità pubbliche competenti in presenza di un concreto sospetto per la sicurezza.

B8.6 Il personale non è tenuto a lasciare incustodito il resto del gruppo né a svolgere ricerche estese al di fuori di un ambito ragionevole e sicuro.

B8.7 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono essere reperibili durante la fase di consegna e rispondere immediatamente alle richieste.

B8.8 Ripetute assenze non comunicate possono comportare un colloquio obbligatorio e una verifica della prosecuzione del servizio.

B8.9 Le assenze dovute a malattia, appuntamenti, attività ricreative, motivi familiari o altre circostanze personali non modificano la prenotazione vincolante né l'obbligo di pagamento.

B8.10 Ciò vale anche in presenza di un certificato medico, salvo che sia stata confermata un'efficace cessazione anticipata del contratto ai sensi del punto B19.

B8.11 Le unità di assistenza non utilizzate non vengono recuperate né trasferite.

B8.12 somnias tiene un registro digitale o comunque idoneo delle presenze, con gli effettivi orari di presa in carico, arrivo, ritiro e uscita.

B8.13 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a mantenere sempre aggiornati i dati di contatto, ritiro e uscita.

B9. Assistenza pedagogica e organizzazione del pomeriggio

B9.1 L'assistenza pomeridiana combina vigilanza, accompagnamento sociale, attività ricreative, riposo e possibilità di svolgere i compiti scolastici.

B9.2 Lo svolgimento concreto del pomeriggio si orienta in particolare a:

- età e livello di sviluppo dei minori;
- durata della giornata scolastica;
- dimensione e dinamiche del gruppo;
- necessità relative ai compiti;
- orari dei pasti e del riposo;
- possibilità logistiche e di personale;
- condizioni meteorologiche e spazi esterni disponibili.

B9.3 I minori vengono educati a un comportamento rispettoso, autonomo e orientato alla vita di comunità.

B9.4 Il servizio può comprendere in particolare momenti di riposo, gioco libero, movimento, attività creative, attività di gruppo e permanenza all'aperto.

B9.5 Non sussiste alcun diritto a una specifica attività giornaliera né a un'occupazione esclusivamente individuale.

B9.6 I minori vengono coinvolti nell'organizzazione del pomeriggio in modo adeguato all'età, nella misura compatibile con la sicurezza, lo svolgimento del gruppo e le disposizioni del progetto.

B9.7 La partecipazione alle routine organizzative comuni, ai pasti, ai momenti di riordino e alle regole di gruppo adeguate all'età costituisce parte integrante del servizio.

B9.8 Le misure pedagogiche non possono essere umilianti, degradanti, discriminatorie o sproporzionate.

B9.9 Nell'ambito del normale svolgimento della giornata, l'assistenza può avere luogo anche negli spazi esterni della scuola nonché in aree gioco, movimento o permanenza situate nelle vicinanze e raggiungibili a piedi, purché ciò sia previsto per il progetto specifico sotto il profilo organizzativo e della sicurezza.

B9.10 Brevi passeggiate e spostamenti nelle immediate vicinanze della sede di assistenza possono rientrare nella normale assistenza pomeridiana e, di regola, non richiedono un consenso separato

per ogni giornata, purché gli esercenti la responsabilità genitoriale siano stati previamente informati di tale modalità di assistenza.

B9.11 Le attività che comportano un rischio straordinario, una destinazione notevolmente più distante o la necessità di un trasporto vengono svolte soltanto se espressamente comunicate e se sono stati acquisiti gli eventuali consensi necessari.

B9.12 Anche in caso di attività svolte al di fuori dei locali di assistenza, somnias non fornisce servizi di trasporto ai sensi dei punti B2.5 e B7.8.

B10. Compiti, apprendimento e responsabilità scolastica

B10.1 Nell'ambito dell'assistenza pomeridiana, ai minori viene di regola offerta la possibilità di svolgere i compiti e le attività scolastiche.

B10.2 Non sussiste alcun diritto a un tempo dedicato ai compiti di uguale durata ogni giorno o stabilito al minuto.

B10.3 La durata e l'organizzazione della fase dedicata ai compiti dipendono dal progetto, dalla routine giornaliera, dall'età dei minori, dalla situazione del gruppo e dalle risorse di personale disponibili.

B10.4 I minori devono portare autonomamente le consegne, i quaderni, i libri, le schede, il materiale di scrittura e gli altri strumenti didattici necessari.

B10.5 somnias non è tenuta a reperire i compiti mancanti tramite registri elettronici, insegnanti o compagni di classe.

B10.6 Il personale sostiene i minori in modo adeguato all'età, promuove il lavoro autonomo e, nei limiti del tempo disponibile, aiuta in caso di difficoltà di comprensione.

B10.7 L'accompagnamento nello svolgimento dei compiti non costituisce ripetizione individuale e non sostituisce né l'insegnamento né un sostegno didattico specialistico.

B10.8 somnias non garantisce che:

- tutti i compiti vengano svolti integralmente;
- tutti gli esercizi siano risolti correttamente;
- i compiti vengano consegnati entro i termini;
- gli argomenti siano compresi integralmente;
- venga raggiunto un determinato risultato scolastico o una specifica valutazione.

B10.9 La responsabilità del controllo dei compiti e del rispetto degli obblighi scolastici rimane in capo agli esercenti la responsabilità genitoriale.

B10.10 Qualora un minore rifiuti di svolgere i compiti, viene motivato e sostenuto in modo adeguato, senza essere costretto a lavorare con mezzi inappropriati.

B10.11 Il rifiuto di svolgere i compiti non comporta automaticamente l'esclusione dalle attività ricreative o di gruppo.

B10.12 In caso di rifiuto ripetuto o significativo, il personale può informare gli esercenti la responsabilità genitoriale e concordare una linea d'azione comune.

B10.13 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non possono esigere che il minore trascorra l'intero orario di assistenza esclusivamente svolgendo compiti, studiando o preparando verifiche.

B10.14 La preparazione a verifiche, la ripetizione degli argomenti o la spiegazione di singoli contenuti può avvenire secondo necessità e possibilità, ma non è garantita.

B10.15 Il personale non è tenuto a valutare il rendimento scolastico né ad assumere il ruolo degli insegnanti.

B11. Pasti, ordinazione dei pasti e intolleranze

B11.1 La presenza di un pasto nell'ambito dell'assistenza pomeridiana dipende dalla descrizione specifica del progetto.

B11.2 A seconda del progetto, la refezione può essere obbligatoria, facoltativamente prenotabile oppure non prevista.

B11.3 Il pasto può essere fornito e fatturato da somnias, dal Comune competente, dalla scuola, da una mensa, da un servizio di catering o da un altro fornitore di refezione.

B11.4 I costi dei pasti possono aggiungersi alla quota di assistenza ed essere fatturati da somnias oppure direttamente dal Comune competente o dal fornitore del servizio di refezione.

B11.5 Gli orari dei pasti, i termini di ordinazione, i prezzi e le modalità di disdetta vengono comunicati per ciascuna sede.

B11.6 In caso di assenza, il pasto non viene addebitato soltanto se l'assenza è comunicata entro il termine previsto per il progetto, al più tardi il giorno precedente, tramite il canale ufficiale indicato.

B11.7 Per i lunedì, i giorni successivi a festività o i giorni successivi a periodi di sospensione delle lezioni possono valere termini anticipati differenti per l'ordinazione e la disdetta.

B11.8 In caso di disdetta tardiva o comunicata soltanto il giorno dell'assistenza, il pasto ordinato resta dovuto anche se il minore è malato o assente per un altro motivo.

B11.9 Qualora il minore arrivi soltanto dopo il pasto, il pasto ordinato oppure incluso nel progetto prenotato resta di regola dovuto.

B11.10 Non sussiste alcun diritto alla successiva somministrazione, conservazione o consegna da asporto di un pasto già concluso.

B11.11 Le allergie alimentari note e le intolleranze rilevanti dal punto di vista medico devono essere indicate integralmente al momento dell'iscrizione e, se necessario, documentate mediante un'attestazione idonea.

B11.12 Una refezione speciale o adattata agli allergeni si considera garantita soltanto dopo l'espressa conferma della sua fattibilità in condizioni di sicurezza e sul piano organizzativo.

B11.13 Le esigenze alimentari culturali, religiose o personali possono essere considerate nella misura in cui ciò sia organizzativamente possibile nel singolo progetto. Un diritto sussiste soltanto in caso di conferma espressa.

B11.14 Qualora non possa essere garantita una refezione speciale sicura, previa intesa può essere portato da casa un pasto idoneo.

B11.15 Gli alimenti portati da casa devono rispettare le disposizioni igieniche e di sicurezza della sede ed essere chiaramente contrassegnati.

B11.16 Gli alimenti non possono essere scambiati o ceduti tra i minori senza il consenso del personale.

B12. Salute, malattia, farmaci ed emergenze

B12.1 Si applicano inoltre le disposizioni delle Condizioni generali quadro relative a salute, malattia, igiene, farmaci, farmaci d'emergenza, reperibilità e primo soccorso.

B12.2 Un minore può partecipare soltanto se le sue condizioni di salute consentono una partecipazione sicura all'assistenza di gruppo e alla normale routine giornaliera.

B12.3 In particolare, un minore non può frequentare il servizio qualora:

- abbia la febbre;
- presenti episodi ripetuti di vomito o diarrea;
- mostri evidenti sintomi di una malattia contagiosa;
- presenti condizioni generali significativamente compromesse;
- necessiti di assistenza infermieristica o di sorveglianza medica continuativa;
- non sia in grado, a causa delle proprie condizioni, di partecipare adeguatamente alla vita del gruppo.

B12.4 Qualora durante l'assistenza insorgano sintomi rilevanti di malattia o un problema di salute, somnias può richiedere il ritiro anticipato.

B12.5 Gli esercenti la responsabilità genitoriale o una persona di emergenza registrata devono essere reperibili e ritirare il minore entro un tempo adeguato alle circostanze.

B12.6 La malattia e le assenze dovute a malattia, con o senza certificato medico, non comportano una riduzione della quota di assistenza concordata.

B12.7 Per la fatturazione dei pasti si applica, indipendentemente da quanto sopra, il termine specifico di disdetta previsto al punto B11.

B12.8 I farmaci vengono somministrati soltanto se sono soddisfatti i presupposti di legge, professionali e organizzativi e la somministrazione è stata espressamente concordata.

B12.9 I farmaci necessari e i farmaci d'emergenza devono essere forniti completi, chiaramente etichettati, non scaduti e corredati delle necessarie istruzioni scritte.

B12.10 Qualora manchi un farmaco indispensabile per un'assistenza sicura, un piano d'emergenza o una necessaria istruzione del personale, la presa in carico del minore può essere rifiutata fino al chiarimento.

B12.11 In caso di emergenza medica, somnias è autorizzata a prestare il primo soccorso, attivare il servizio di emergenza e trasmettere al personale sanitario le informazioni rilevanti ai fini dell'assistenza.

B12.12 Gli esercenti la responsabilità genitoriale vengono informati il prima possibile e devono assumere la successiva assistenza del minore.

B13. Diagnosi e necessità di supporto aggiuntivo

B13.1 I minori con diagnosi, disabilità, particolarità dello sviluppo o necessità di supporto aggiuntivo vengono di regola ammessi, purché sia possibile garantire un'assistenza sicura, professionalmente adeguata e organizzativamente sostenibile.

B13.2 Un'eventuale necessità nota o presunta di assistenza, cura, vigilanza o supporto aggiuntivo deve essere indicata integralmente già al momento dell'iscrizione.

B13.3 Ciò vale indipendentemente dalla presenza di una diagnosi formale, di una certificazione o di un riconoscimento pubblico.

B13.4 Per verificare i presupposti dell'assistenza, somnias può richiedere in particolare:

- indicazioni mediche, pedagogiche o terapeutiche rilevanti ai fini dell'assistenza;
- una descrizione dell'effettiva necessità di supporto;
- piani d'emergenza o d'intervento;
- un colloquio personale di coordinamento;
- una formazione specifica del personale;
- una conferma relativa a risorse aggiuntive di personale o finanziarie.

B13.5 Devono essere trasmesse soltanto le informazioni necessarie per l'assistenza concreta e sicura.

B13.6 L'ammissione o un'estensione dell'assistenza può essere subordinata alla disponibilità vincolante del personale aggiuntivo necessario, di un accompagnamento individuale o di un finanziamento pubblico o privato.

B13.7 Da una diagnosi non deriva automaticamente alcun diritto a un'assistenza individuale, a ore aggiuntive di personale o a una specifica figura professionale.

B13.8 somnias valuta la concreta situazione assistenziale tenendo conto del benessere del minore, della sicurezza del gruppo, degli spazi disponibili, del rapporto numerico di assistenza e della qualifica del personale disponibile.

B13.9 Qualora una necessità rilevante di supporto non sia stata indicata o emerga soltanto dopo l'inizio del servizio, somnias può riesaminare i presupposti dell'assistenza.

B13.10 Fino al chiarimento, il servizio può essere temporaneamente adattato, limitato nel tempo o sospeso qualora, diversamente, non sia possibile garantire un'assistenza sicura.

B13.11 Prima di una cessazione definitiva vengono di regola svolti colloqui e valutate adeguate misure organizzative o pedagogiche, salvo che sussista un pericolo immediato o una situazione assistenziale immediatamente non sostenibile.

B13.12 La decisione non viene adottata esclusivamente sulla base di una diagnosi, bensì in funzione dell'effettiva necessità di supporto e delle concrete risorse disponibili.

B14. Comportamento, tutela dei minori, misure di protezione e intervento graduale

B14.1 I minori devono rispettare le indicazioni adeguate all'età impartite dal personale e rispettare la sicurezza, la dignità e i limiti personali degli altri minori e del personale.

B14.2 Non ogni comportamento scorretto o conflitto comporta una sanzione. Il comportamento viene valutato pedagogicamente tenendo conto dell'età, del livello di sviluppo, della situazione, della frequenza e dell'eventuale necessità di supporto.

B14.3 In particolare, i seguenti comportamenti possono rendere necessarie misure di tutela e intervento:

- violenza fisica o ripetute minacce gravi;
- bullismo, esclusione mirata o gravi offese;
- comportamento sessualizzato o lesivo dei limiti personali;
- fuga o allontanamento autonomo dall'area di assistenza;
- azioni pericolose verso sé stessi o altri;
- danneggiamento intenzionale e rilevante di beni;
- possesso o utilizzo di oggetti pericolosi o vietati;
- ripetuta e grave inosservanza di indicazioni rilevanti per la sicurezza.

B14.4 In caso di difficoltà significative o ricorrenti, somnias procede di regola per gradi.

B14.5 A seconda della situazione possono essere adottati in particolare i seguenti passaggi:

1. chiarimento pedagogico immediato e misura di tutela;

2. osservazione e documentazione interna;

3. informazione e colloquio con gli esercenti la responsabilità genitoriale;

4. accordo su misure pedagogiche o organizzative concrete;

5. accordo scritto o richiamo formale;

6. adeguamento o sospensione temporanea dell'assistenza;

7. cessazione del rapporto di assistenza.

B14.6 I singoli passaggi non devono necessariamente essere svolti tutti né esattamente nell'ordine indicato.

B14.7 In caso di pericolo immediato, episodio grave o situazione assistenziale manifestamente non sostenibile, possono essere adottate misure di tutela immediate e omessi singoli passaggi.

B14.8 Un ritiro anticipato o una sospensione temporanea non costituiscono una punizione, ma possono essere disposti a tutela del minore interessato, del resto del gruppo e del personale.

B14.9 La cessazione definitiva avviene di regola soltanto quando, nonostante i colloqui e le misure adeguate, non sia possibile garantire un'assistenza sicura e pedagogicamente sostenibile.

B14.10 L'esclusione non può essere fondata esclusivamente su una diagnosi, una disabilità, una particolarità dello sviluppo o un singolo episodio tipico dell'età.

B14.11 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a partecipare ai colloqui necessari, fornire le informazioni rilevanti ai fini dell'assistenza e rispettare gli accordi relativi alla sicurezza.

B14.12 Anche un comportamento irrispettoso, minaccioso, discriminatorio o tale da compromettere stabilmente lo svolgimento del servizio da parte degli esercenti la responsabilità genitoriale o delle persone autorizzate al ritiro può giustificare misure fino alla cessazione del rapporto contrattuale.

B14.13 Durante una sospensione temporanea derivante dal comportamento o da una violazione degli obblighi del minore oppure degli esercenti la responsabilità genitoriale, le quote prenotate in modo vincolante restano di regola dovute, salvo disposizioni imperative contrarie.

B14.14 Le conseguenze economiche di una cessazione definitiva del contratto sono disciplinate dalle Condizioni generali quadro, dal presente allegato e dal motivo della cessazione.

B14.15 somnias si impegna a prendere seriamente ogni indicazione relativa a una possibile situazione di pregiudizio per il benessere del minore, violenza, trascuratezza, maltrattamento, abuso o altra grave violazione dei limiti personali e a gestirla secondo la procedura interna di tutela dei minori e di segnalazione.

B14.16 Il personale deve trasmettere immediatamente le relative osservazioni, comunicazioni o dichiarazioni di un minore alla direzione competente oppure alla persona o struttura responsabile individuata da somnias.

B14.17 Nella documentazione vengono, per quanto possibile, distintamente registrate le osservazioni dirette, le dichiarazioni testuali o riportate nel loro significato, le informazioni fornite da terzi e le valutazioni professionali.

B14.18 Una singola osservazione o comunicazione non costituisce automaticamente prova di una situazione di pregiudizio per il benessere del minore. somnias è tuttavia autorizzata e tenuta a verificare i fatti nella misura necessaria e ad avviare adeguate misure di protezione.

B14.19 A seconda della natura e dell'urgenza della situazione, somnias può in particolare adottare misure interne di protezione, richiedere una consulenza specialistica, invitare gli esercenti la responsabilità genitoriale a un colloquio oppure informare i competenti servizi sociali, i servizi per l'infanzia e la gioventù, le autorità sanitarie, di sicurezza o giudiziarie.

B14.20 Il consenso degli esercenti la responsabilità genitoriale alla trasmissione delle informazioni necessarie non è richiesto qualora sussista un obbligo legale di segnalazione, denuncia, informazione o protezione oppure qualora la comunicazione sia legalmente consentita e necessaria per prevenire un pericolo concreto.

B14.21 Gli esercenti la responsabilità genitoriale vengono di regola informati delle principali misure adottate in materia di tutela dei minori, purché ciò non pregiudichi la protezione del minore o di altre persone né accertamenti da parte delle autorità o di natura penale.

B14.22 In caso di pericolo immediato, somnias può, senza previa consultazione degli esercenti la responsabilità genitoriale, contattare il numero di emergenza, le autorità di sicurezza, il servizio sociale o altri soggetti competenti e adottare le misure di protezione immediatamente necessarie.

B14.23 Le informazioni e la documentazione relative ai casi di tutela dei minori vengono trattate in modo riservato e rese accessibili esclusivamente alle persone o agli enti che ne necessitano ai fini dell'assistenza, della valutazione del rischio, dell'adozione di misure di protezione o dell'adempimento di compiti previsti dalla legge.

B14.24 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non hanno diritto alla divulgazione di informazioni riservate riguardanti altri minori, famiglie, membri del personale o persone segnalanti, salvo che sussista un obbligo legale inderogabile di informazione.

B14.25 Le misure di tutela dei minori sono finalizzate alla protezione e alla valutazione professionale della situazione e non costituiscono una presunzione di responsabilità nei confronti delle persone interessate.

B15. Ritiro, uscita autonoma e ritiro tardivo

B15.1 Il minore viene di regola consegnato soltanto a un esercente la responsabilità genitoriale o a una persona registrata nel portale somnias come autorizzata al ritiro.

B15.2 In caso di persone sconosciute, il personale può richiedere un documento d'identità con fotografia e rifiutare la consegna fino al chiaro accertamento dell'identità e dell'autorizzazione al ritiro.

B15.3 Le persone autorizzate al ritiro devono essere fisicamente ed effettivamente in grado di assumere la sicura custodia del minore.

B15.4 In caso di evidente stato di ebbrezza, alterazione dovuta a sostanze stupefacenti, comportamento aggressivo o altro concreto pericolo, la consegna può essere rifiutata e può essere contattata un'altra persona autorizzata.

B15.5 Al momento dell'iscrizione oppure tramite l'apposita funzione del portale, gli esercenti la responsabilità genitoriale possono stabilire che il minore sia autorizzato a lasciare autonomamente il servizio.

B15.6 L'autorizzazione può essere concessa per determinati giorni della settimana, orari o destinazioni e resta valida fino alla sua efficace revoca oppure fino al termine del rapporto di assistenza confermato.

B15.7 In base a tale autorizzazione, il minore può in particolare recarsi autonomamente:

- a casa;
- a una fermata dell'autobus concordata;
- presso un'associazione, un corso o un'altra attività extrascolastica;
- a un altro indirizzo di destinazione indicato dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

B15.8 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono responsabili affinché il minore sia sufficientemente maturo e preparato per il tragitto autonomo e conosca il percorso concordato.

B15.9 somnias può, nel singolo caso, rifiutare, limitare o sospendere temporaneamente l'autorizzazione all'uscita autonoma per concreti motivi di sicurezza e, in tal caso, richiede il ritiro da parte di una persona autorizzata.

B15.10 L'obbligo di vigilanza di somnias termina con l'uscita autonoma documentata dal luogo di assistenza all'orario confermato.

B15.11 Dopo l'uscita non sussiste alcun diritto a essere riammessi al servizio nello stesso giorno.

B15.12 Qualora un minore ritorni a causa di un pericolo imprevisto, di una coincidenza persa o di un'analoga situazione di emergenza, somnias può accoglierlo temporaneamente nei limiti delle possibilità effettive e informare gli esercenti la responsabilità genitoriale. Da ciò non deriva alcun diritto generale al rientro o a un'assistenza aggiuntiva.

B15.13 Le modifiche a breve termine delle modalità di ritiro o uscita devono essere comunicate tramite un canale ufficiale e confermate da somnias.

B15.14 Una semplice comunicazione da parte del minore o di un'altra persona non chiaramente autorizzata non è sufficiente.

B15.15 Il minore deve essere ritirato al più tardi al termine dell'orario di assistenza confermato oppure lasciare il luogo di assistenza secondo la modalità di uscita confermata.

B15.16 Un ritardo prevedibile deve essere comunicato immediatamente per telefono alla struttura. La comunicazione non costituisce un'automatica autorizzazione a un prolungamento dell'assistenza.

B15.17 In caso di ritiro tardivo, somnias tenta innanzitutto di contattare gli esercenti la responsabilità genitoriale, le persone autorizzate al ritiro e i contatti di emergenza.

B15.18 Qualora non sia possibile raggiungere alcuna persona responsabile oppure il minore non venga ritirato entro un termine adeguato nonostante la richiesta, somnias può informare le autorità pubbliche o di sicurezza competenti.

B15.19 Gli effettivi costi aggiuntivi particolari derivanti da ritardi significativi o ripetuti possono essere addebitati, purché documentabili e consentiti dalla legge.

B15.20 Ritardi ripetuti o significativi possono comportare un colloquio obbligatorio, disposizioni vincolanti per il ritiro, un richiamo scritto, una sospensione temporanea o la cessazione del contratto.

B16. Personale, organizzazione dei gruppi e adattamenti temporanei

B16.1 La selezione, l'assegnazione e la sostituzione del personale competono a somnias nel rispetto dei requisiti di legge, professionali e specifici del progetto.

B16.2 Non sussiste alcun diritto all'assistenza da parte di una determinata persona né al mantenimento invariato dell'organico.

B16.3 somnias può temporaneamente accorpare o adattare sul piano organizzativo gruppi, locali o fasce orarie qualora:

- continuino a essere garantiti il rapporto numerico di assistenza e la sicurezza;
- la misura sia sostenibile dal punto di vista pedagogico e organizzativo;
- carenze di personale a breve termine o un numero ridotto di presenze lo rendano necessario;
- i locali siano temporaneamente inutilizzabili;
- lo richiedano disposizioni della scuola, del Comune o delle autorità.

B16.4 In caso di assenza improvvisa del personale, somnias tenta innanzitutto di garantire il servizio mediante personale sostitutivo, riorganizzazione interna, accorpamento consentito dei gruppi o altre misure ragionevoli.

B16.5 Qualora tali misure non siano sufficienti, somnias può temporaneamente ridurre o annullare singoli gruppi, giorni della settimana o fasce orarie al fine di garantire la sicurezza e la qualità dell'assistenza.

B16.6 somnias informa gli esercenti la responsabilità genitoriale il prima possibile, compatibilmente con le circostanze, in merito a modifiche rilevanti o interruzioni.

B16.7 Le unità di assistenza non erogate non vengono addebitate oppure vengono accreditate.

B16.8 Gli adattamenti organizzativi temporanei che non riducono la durata confermata dell'assistenza né il contenuto essenziale della prestazione non danno diritto a una riduzione del prezzo o alla cessazione del contratto.

B16.9 Qualora il luogo di assistenza debba essere temporaneamente spostato all'interno della stessa scuola o in un locale sostitutivo organizzativamente ragionevole, ciò viene comunicato tempestivamente, ove possibile.

B17. Quota di partecipazione, fatturazione e pagamento

B17.1 La quota di partecipazione dipende dal progetto specifico, dai giorni della settimana, dagli orari e dalle prestazioni confermati, nonché dalle disposizioni tariffarie comunali o pubbliche applicabili.

B17.2 Con la conferma dell'iscrizione sorge l'obbligo di pagamento per l'intero volume di prestazioni prenotato in modo vincolante per l'anno scolastico, fatti salvi i diritti di recesso previsti dalla legge, le cessazioni anticipate confermate e le prestazioni non erogate.

B17.3 Il periodo di fatturazione e la scadenza vengono stabiliti nella descrizione del progetto, nel contratto individuale o nella fattura.

B17.4 A seconda del progetto, la fatturazione può avvenire per l'intero anno scolastico, in rate mensili o in altri pagamenti parziali, in base ai giorni o alle ore prenotati, nonché essere effettuata da somnias, dal Comune o da un altro soggetto erogatore espressamente indicato.

B17.5 Fa fede la prestazione prenotata e non l'effettiva presenza del minore.

B17.6 La quota di assistenza resta pertanto dovuta in particolare in caso di:

- malattia del minore, anche in presenza di certificato medico;
- appuntamenti privati o familiari;
- vacanze o viaggi durante il periodo scolastico;
- partecipazione ad altre attività ricreative o formative;
- assenza volontaria;
- arrivo tardivo o uscita anticipata;
- altre assenze imputabili alla famiglia.

B17.7 Le unità di assistenza non utilizzate non danno diritto a rimborso, accredito o recupero.

B17.8 I costi dei pasti vengono fatturati separatamente secondo le disposizioni di ordinazione e disdetta del progetto specifico.

B17.9 Le giornate aggiuntive o occasionali vengono fatturate separatamente secondo la tariffa applicabile.

B17.10 Il pagamento avviene, a seconda del progetto, mediante addebito diretto SEPA oppure sulla base di una fattura emessa.

B17.11 In caso di addebito diretto SEPA devono essere disponibili un mandato valido, dati bancari corretti e fondi sufficienti sul conto.

B17.12 I costi per insoluti, solleciti e recupero crediti possono essere addebitati nella misura effettivamente sostenuta e consentita dalla legge.

B17.13 Lo storno o la contestazione di un addebito non elimina automaticamente l'obbligo di pagamento sottostante.

B17.14 Le contestazioni delle fatture devono essere motivate e comunicate, possibilmente entro dieci giorni di calendario dalla messa a disposizione della fattura, tramite un canale ufficiale.

B17.15 La parte non contestata di una fattura resta dovuta entro la scadenza.

B17.16 Per ritardi di pagamento, solleciti, sospensione e recupero dei crediti insoluti si applicano inoltre le Condizioni generali quadro.

B18. EBK – possibile contributo alle spese di assistenza all'infanzia

B18.1 I membri dell'EBK – Ente Bilaterale possono richiedere, nel rispetto delle disposizioni EBK di volta in volta vigenti, un rimborso parziale dei costi dell'assistenza pomeridiana.

B18.2 Nelle fatture emesse da somnias per l'assistenza pomeridiana, a pagina 2 è riportato un elenco separato delle prestazioni di assistenza prenotate e fatturate. Tale elenco è espressamente predisposto per la presentazione all'EBK.

B18.3 La parte contrattuale avente diritto deve trasmettere autonomamente all'EBK l'elenco riportato a pagina 2, unitamente alla fattura completa e agli eventuali ulteriori documenti richiesti.

B18.4 somnias mette a disposizione la fattura e l'elenco previsto, ma non presenta la domanda per conto della famiglia e non assume alcuna rappresentanza nei confronti dell'EBK.

B18.5 L'esistenza del diritto, le prestazioni riconosciute, i termini di presentazione applicabili e l'importo del rimborso dipendono esclusivamente dalle disposizioni di volta in volta vigenti e dalla decisione dell'EBK. somnias non fornisce alcuna garanzia al riguardo.

B18.6 Un rimborso richiesto, non ancora erogato o respinto non modifica né la scadenza né l'importo della fattura dovuta a somnias. La fattura deve essere pagata integralmente e nei termini, indipendentemente dall'esito della procedura EBK.

B18.7 Eventuali dati errati contenuti nella fattura o nell'elenco vengono corretti previa verifica. I dati corretti relativi alla prenotazione, alle prestazioni, alle presenze o alla fatturazione non vengono modificati allo scopo di ottenere un rimborso più elevato.

B19. Durata del contratto, disdetta anticipata e cessazione del contratto

B19.1 Il contratto vale per l'anno scolastico indicato nella conferma della prenotazione oppure per il periodo del progetto espressamente confermato.

B19.2 L'iscrizione è vincolante per tale periodo. La disdetta ordinaria o la cancellazione unilaterale durante l'anno scolastico in corso sono di regola escluse.

B19.3 Restano impregiudicati i diritti inderogabili previsti dalla legge, in particolare l'eventuale diritto di recesso ancora esercitabile.

B19.4 È possibile richiedere una cessazione anticipata per un comprovato motivo grave.

B19.5 Costituiscono in particolare motivi gravi:

- cambio di scuola;
- cambio di scuola o di residenza in un altro Comune, qualora ciò renda la prosecuzione della partecipazione irragionevole o impossibile;

- motivi di salute comprovati, gravi e di lunga durata, che impediscano la prosecuzione della partecipazione;
- altre circostanze di gravità comparabile espressamente riconosciute da somnias.

B19.6 Una malattia ordinaria, un'assenza temporanea, una modifica dell'orario di lavoro o la scelta di un'altra attività ricreativa non costituiscono di regola un motivo grave.

B19.7 La richiesta deve essere presentata per iscritto tramite il portale somnias oppure via e-mail a info@somnias.it e, su richiesta, documentata mediante idonei giustificativi.

B19.8 Le comunicazioni telefoniche o gli accordi con singole persone addette all'assistenza non comportano la cessazione del contratto.

B19.9 somnias conferma per iscritto se il motivo grave è riconosciuto e la data a partire dalla quale la disdetta produce effetto.

B19.10 In caso di cambio di scuola o trasferimento confermato, il minore viene cancellato a decorrere dalla data di efficacia confermata. Vengono fatturate soltanto le prestazioni prenotate in modo vincolante fino a tale data, nonché i costi per pasti e prestazioni aggiuntive già maturati.

B19.11 A partire dalla data di cessazione confermata non sorgono ulteriori costi di assistenza. Restano dovuti i crediti già maturati, i pasti ordinati, le prestazioni aggiuntive e gli importi insoluti.

B19.12 In casi singoli motivati, somnias può autorizzare, senza che sussista un diritto, una diversa risoluzione o modifica.

B19.13 Qualora la famiglia interrompa la partecipazione senza una cessazione contrattuale confermata, l'obbligo di pagamento per il periodo prenotato rimane in essere.

B19.14 somnias può sospendere o cessare anticipatamente il rapporto di assistenza per giusta causa, in particolare in caso di:

- violazioni gravi o ripetute degli obblighi;
- rilevanti rischi per la sicurezza;
- informazioni consapevolmente inesatte o omesse, rilevanti ai fini dell'assistenza;
- mancata collaborazione necessaria;
- persistente e significativo ritardo nei pagamenti;
- situazione assistenziale non sostenibile in modo permanente ai sensi dei punti B13 o B14.

B19.15 Prima della cessazione definitiva, gli esercenti la responsabilità genitoriale hanno di regola la possibilità di esprimersi e porre rimedio, salvo che sussista un pericolo immediato o una situazione immediatamente non sostenibile.

B20. Interruzioni, limitazioni permanenti e forza maggiore

B20.1 Qualora un'unità di assistenza confermata non possa essere erogata, somnias informa gli esercenti la responsabilità genitoriale il prima possibile, compatibilmente con le circostanze.

B20.2 Le unità di assistenza non erogate non vengono addebitate oppure vengono accreditate o rimborsate.

B20.3 Ciò vale in particolare in caso di:

- assenza di personale non compensabile mediante ragionevoli misure sostitutive;
- chiusura temporanea o permanente del locale destinato all'assistenza;
- soppressione di un giorno della settimana o di una fascia oraria;
- chiusura disposta dalle autorità o dalla scuola;
- forza maggiore o altre circostanze inevitabili;
- mancata attivazione o cessazione anticipata del progetto.

B20.4 Per i pasti già ordinati può applicarsi una fatturazione differente qualora il fornitore esterno o il Comune ne richieda comunque il pagamento nonostante l'annullamento a breve termine. La disciplina concreta viene comunicata per ciascuna sede.

B20.5 Le richieste di risarcimento per l'interruzione dell'assistenza sussistono soltanto nei limiti delle disposizioni imperative di legge in materia di responsabilità e delle Condizioni generali quadro.

B20.6 Qualora una parte sostanziale dell'offerta confermata venga soppressa in modo permanente e la prosecuzione della prenotazione residua non sia ragionevole per la famiglia, la prenotazione interessata può essere cessata per il futuro senza ulteriori costi di assistenza.

B20.7 Le prestazioni già erogate e i crediti legittimamente maturati restano dovuti.

B21. Comunicazione, reclami e documentazione

B21.1 Sono canali di comunicazione ufficiali, in particolare:

- il portale somnias;
- l'indirizzo e-mail registrato nel portale;
- info@somnias.it;
- i numeri telefonici ufficiali dell'amministrazione o della sede;
- i canali di comunicazione specifici del progetto espressamente comunicati.

B21.2 I messaggi inviati a numeri telefonici privati, profili privati sui social media o persone non competenti non si considerano automaticamente pervenuti a somnias.

B21.3 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono mantenere aggiornati i dati di contatto, emergenza, ritiro e contratto e controllare regolarmente le comunicazioni ufficiali.

B21.4 Le comunicazioni urgenti relative alla giornata, in particolare assenze, modifiche del ritiro o ritardi, devono essere effettuate tramite il contatto diretto della sede previsto a tale scopo.

B21.5 I reclami e i riscontri devono essere presentati possibilmente in modo tempestivo e oggettivo, indicando la sede, il periodo e i fatti concreti.

B21.6 In caso di episodio, deve di regola essere informata innanzitutto la direzione locale, salvo che il reclamo riguardi il suo comportamento o che il contatto diretto non sia ragionevolmente esigibile.

B21.7 Per esaminare un reclamo, somnias può in particolare svolgere colloqui, verificare i dati di presenza e le registrazioni interne, acquisire dichiarazioni e adottare misure pedagogiche o organizzative.

B21.8 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non hanno diritto alla divulgazione di colloqui interni con il personale, provvedimenti di diritto del lavoro, informazioni personali di altri minori o documenti interni riservati.

B21.9 somnias può documentare internamente episodi, osservazioni, colloqui, richieste di ritiro, accordi e misure rilevanti ai fini dell'assistenza.

B21.10 La documentazione serve in particolare alla sicurezza, alla tracciabilità pedagogica, al coordinamento del team, alla gestione dei reclami e alla verifica della prosecuzione dell'assistenza.

B21.11 Percezioni differenti di un episodio non impediscono a somnias di adottare le necessarie misure di tutela sulla base delle informazioni disponibili e documentate in modo verificabile.

B21.12 Per la protezione dei dati, le fotografie e riprese video, l'accesso ai documenti e il trattamento dei dati personali si applicano le Condizioni generali quadro e le relative informative sulla privacy messe a disposizione.

B22. Disposizioni finali

B22.1 Il presente allegato integra le Condizioni generali quadro di somnias per l'assistenza pomeridiana scolastica.

B22.2 Le precedenti condizioni generali, descrizioni di progetto, listini prezzi, informazioni verbali o condizioni di anni scolastici passati non si applicano automaticamente a una nuova iscrizione.

B22.3 Fa fede la versione del presente allegato resa accessibile alla controparte nel portale prima dell'invio dell'iscrizione e fornita insieme al contratto individuale oppure alla conferma della prenotazione.

B22.4 Le modifiche delle condizioni del progetto durante l'anno scolastico in corso sono ammesse soltanto nella misura in cui:

- derivino da disposizioni imperative di legge, delle autorità, della scuola o del Comune;
- siano necessarie per uno svolgimento sicuro o organizzativamente sostenibile;
- non modifichino il contenuto essenziale del contratto in modo irragionevolmente sfavorevole alla controparte;
- siano comunicate tempestivamente e in modo trasparente.

B22.5 Le limitazioni sostanziali e permanenti delle prestazioni e le relative conseguenze economiche sono disciplinate dal punto B20.

B22.6 L'omesso o tardivo esercizio di singoli diritti da parte di somnias non comporta una rinuncia permanente a tali diritti.

B22.7 L'inefficacia o l'inapplicabilità di una singola disposizione del presente allegato non pregiudica l'efficacia delle restanti disposizioni. Alla disposizione interessata subentrano le norme imperative di legge.

B22.8 Per quanto non specificamente disciplinato dal presente allegato, si applicano le Condizioni generali quadro e le norme imperative di legge.

B22.9 Qualora, ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile italiano, per singole clausole contrattuali sia richiesta una specifica approvazione, questa viene acquisita separatamente nell'ambito della procedura di iscrizione o di conclusione del contratto.

B22.10 Devono essere approvati specificamente, ove applicabili, i punti B3.7, da B5.5 a B5.9, da B6.1 a B6.14, da B8.9 a B8.11, da B11.6 a B11.10, B12.6, da B13.6 a B13.12, da B14.12 a B14.14, da B15.9 a B15.20, da B16.3 a B16.9, da B17.2 a B17.16, da B18.1 a B18.7, da B19.2 a B19.15, da B20.1 a B20.7 nonché da B22.4 a B22.6.

B22.11 L'approvazione generale delle condizioni generali non sostituisce l'eventuale specifica approvazione richiesta.