




Data	24.11.2017	Rif. Visita	Straordinaria	Assessor	M. Bassotti
------	------------	-------------	---------------	----------	-------------

Norma	Punto	Doc del Cliente	Evidenze oggettive	Valutazione
14804	3	Fornitura di informazioni	<p>Nel corso dell'audit è stata verificata un'attività soggiorno per per il sign. Paolo francesco Anglana per il periodo dal 2 al 6 luglio 2018</p> <p>In particolare è stato verificato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Il flusso operativo e di comunicazione tra cliente ed azienda. L'attività avviene prevalentemente attraverso scambio di email. In particolare l'addetto A. Stipa è stata incaricata dalla direzione di tenere i rapporti con il cliente e si sono verificati nel corso dell'audit i seguenti documenti: @ di ringraziamento per il primo contatto dell'1/3/18 ove viene inviato al cliente il modulo di prescrizione. Segue poi una seconda comunicazione della sign.ra Stipe ove vengono confermati i dati anagrafici del cliente ed i dati tecnici partecipazione al corso. In particolare tra i dati tecnici 2) Essendo il cliente un minore viene fatto sottoscrivere il modulo per il consenso genitoriale. I requisiti risultano ben indicati. In allegato si riporta un estratto   <p>NOTE INFORMATIVE RIGUARDANTI ALLERGIE, INTOLLERANZE E NECESSITÀ PART (SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO) COMPILARE E INVIARE VIA MAIL ALL'INDIRIZZO programmazione3@subitoviaggi.it</p> <p>NOME (COME APPARE NEL DOCUMENTO) _____ COGNOME (COME APPARE NEL DOCUMENTO) _____ NATO A _____ IL _____ COLLEGE _____ TURNO _____ AEROPORTO PARTENZA _____ RECAPITI TELEFONICI (cellulare) RAGAZZO _____ GENITORE1 _____ GENITORE2 _____</p> <p>Come genitore del ragazzo sopra citato, dichiaro che mio figlio non presenta controindicazioni particolari all'attività motoria, e alle attività durante il Soggiorno Studio, sollevo quindi la ED E SUBITO VIAGGI da ogni responsabilità derivanti da eventuali problematiche o dichiarazioni. In caso contrario indico di seguito, quali possano essere le attività a rischio ed eventuali precauzioni o controindicazioni.</p> <p>SEGNALARE LA VOCE INTERESSATA: Presenta controindicazioni alla pratica sportiva _____ sì NO</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Verificato il contratto con il fornitore del servizio del 4/4/18 – Fornitore Ardmore Language School Lmt – firmato dal direttore commerciale Martin Corr - le modalità di gestione del prezzo vengono riportate al p.to 4.2 - sia su Individuals course che su group courses. Pagamento di Fees al paragrafo 5 – definizione delle modalità di gestione dell'ospitalità del cliente ("accommodation") nel par. 6. Condizioni di cancellazione nel paragrafo 7. E' stato inoltre verificato il timetable relativo alla gestione degli orari del corso: 	C

			<div data-bbox="646 302 1388 1209"> <p>LEITH ACADEMY 2 Weeks SAMPLE SUMMER PROGRAMME 2018*</p> <p>Ardmore LANGUAGE SCHOOLS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MORNING</th> <th>AFTERNOON</th> <th>EVENING</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sunday</td> <td colspan="3">WELCOME TO ARDMORE</td> </tr> <tr> <td>Monday</td> <td>Lessons</td> <td>Half Day Excursion Welcome to Edinburgh Walking Tour</td> <td>Welcome Icebreaker Games</td> </tr> <tr> <td>Tuesday</td> <td>Lessons</td> <td>Sports & Leisure Activities</td> <td>University Challenge</td> </tr> <tr> <td>Wednesday</td> <td>Lessons</td> <td>Half Day Excursion to National Museum of Scotland</td> <td>Talent Show</td> </tr> <tr> <td>Thursday</td> <td>Lessons</td> <td>Sports & Leisure Activities</td> <td>Casino Night</td> </tr> <tr> <td>Friday</td> <td>Lessons</td> <td>Half Day Excursion to Edinburgh Castle</td> <td>Disco</td> </tr> <tr> <td>Saturday</td> <td colspan="2">Full Day Excursion to Loch Lomond, Stirling Castle and Walking Tour <i>Late return meal vouchers provided</i></td> <td>Sports Tournament</td> </tr> <tr> <td>Sunday</td> <td colspan="2">Sports and Leisure Activities on Campus / Optional Extra Excursions</td> <td>Movie Night</td> </tr> <tr> <td>Monday</td> <td>Half Day Excursion to Palace of Holyrood House</td> <td>Lessons</td> <td>Capture the Flag</td> </tr> <tr> <td>Tuesday</td> <td>Sports & Leisure Activities</td> <td>Lessons</td> <td>Post-Graduate Talk</td> </tr> <tr> <td>Wednesday</td> <td>Half Day Excursion to Princes Street Gardens and New Town</td> <td>Lessons</td> <td>Karacke</td> </tr> <tr> <td>Thursday</td> <td>Sports & Leisure Activities</td> <td>Lessons</td> <td>Rounders</td> </tr> <tr> <td>Friday</td> <td>Half Day Excursion to St Giles Cathedral and Old Town</td> <td>Lessons</td> <td>Disco</td> </tr> <tr> <td>Saturday</td> <td colspan="2">Full Day Excursion to Glasgow, Glasgow Cathedral and Walking Tour <i>Late return meal vouchers provided</i></td> <td>Mini Olympics</td> </tr> <tr> <td>Sunday</td> <td colspan="3">GOODBYE ARDMORE</td> </tr> </tbody> </table> <p>ENGLISH LESSONS: 15 hours per week (3 hours per day, 5 days per week); maybe morning or afternoon.</p> <p>SPORTS / ACTIVITIES AND PROJECT WORK: Football, tennis, swimming, basketball, baseball, volleyball, arts & crafts, etc; maybe morning or afternoon.</p> </div> <div data-bbox="590 1209 1372 1568"> <p>4) ***E' stata verificata la pratica relativa al sign. M.A. - la pratica in oggetto non riporta il numero e la data della stessa - NC <</p> <p>5) Nella pratica vengono correttamente identificati::</p> <p>6) Nome del partecipante , residenza , data di nascita e telefono e codice fiscale.</p> <p>7) Descrizione dei servizi</p> <p>8) L'importo del pacchetto ed eventuali acconti</p> <p>9) Nel contratto sono state inoltre visionate le condizioni contrattuali ed in particolare : cdz di vendita, regime amministrativo, la gestione del pacchetto turistico, scheda tecnica turista, la gestione dei pagamenti</p> </div> <div data-bbox="534 1612 1244 2027">  <p><u>Paolo Anglana</u></p> <p>has attended a <u>30</u> hour English Language course at an Ardmore Language School in</p> <p><u>Leith Edinburgh</u></p> <p>This course included the study of grammar and vocabulary and the development of listening, speaking, reading and writing skills in a communicative context</p> <p>CEF level: <u>A2</u></p> <p>Course date: <u>1st - 15th July 2018</u></p> <p>credited by the BRITISH COUNCIL the teaching English in the UK</p> <p>RINITY EDGE LONDON</p> </div>		MORNING	AFTERNOON	EVENING	Sunday	WELCOME TO ARDMORE			Monday	Lessons	Half Day Excursion Welcome to Edinburgh Walking Tour	Welcome Icebreaker Games	Tuesday	Lessons	Sports & Leisure Activities	University Challenge	Wednesday	Lessons	Half Day Excursion to National Museum of Scotland	Talent Show	Thursday	Lessons	Sports & Leisure Activities	Casino Night	Friday	Lessons	Half Day Excursion to Edinburgh Castle	Disco	Saturday	Full Day Excursion to Loch Lomond, Stirling Castle and Walking Tour <i>Late return meal vouchers provided</i>		Sports Tournament	Sunday	Sports and Leisure Activities on Campus / Optional Extra Excursions		Movie Night	Monday	Half Day Excursion to Palace of Holyrood House	Lessons	Capture the Flag	Tuesday	Sports & Leisure Activities	Lessons	Post-Graduate Talk	Wednesday	Half Day Excursion to Princes Street Gardens and New Town	Lessons	Karacke	Thursday	Sports & Leisure Activities	Lessons	Rounders	Friday	Half Day Excursion to St Giles Cathedral and Old Town	Lessons	Disco	Saturday	Full Day Excursion to Glasgow, Glasgow Cathedral and Walking Tour <i>Late return meal vouchers provided</i>		Mini Olympics	Sunday	GOODBYE ARDMORE		
	MORNING	AFTERNOON	EVENING																																																																
Sunday	WELCOME TO ARDMORE																																																																		
Monday	Lessons	Half Day Excursion Welcome to Edinburgh Walking Tour	Welcome Icebreaker Games																																																																
Tuesday	Lessons	Sports & Leisure Activities	University Challenge																																																																
Wednesday	Lessons	Half Day Excursion to National Museum of Scotland	Talent Show																																																																
Thursday	Lessons	Sports & Leisure Activities	Casino Night																																																																
Friday	Lessons	Half Day Excursion to Edinburgh Castle	Disco																																																																
Saturday	Full Day Excursion to Loch Lomond, Stirling Castle and Walking Tour <i>Late return meal vouchers provided</i>		Sports Tournament																																																																
Sunday	Sports and Leisure Activities on Campus / Optional Extra Excursions		Movie Night																																																																
Monday	Half Day Excursion to Palace of Holyrood House	Lessons	Capture the Flag																																																																
Tuesday	Sports & Leisure Activities	Lessons	Post-Graduate Talk																																																																
Wednesday	Half Day Excursion to Princes Street Gardens and New Town	Lessons	Karacke																																																																
Thursday	Sports & Leisure Activities	Lessons	Rounders																																																																
Friday	Half Day Excursion to St Giles Cathedral and Old Town	Lessons	Disco																																																																
Saturday	Full Day Excursion to Glasgow, Glasgow Cathedral and Walking Tour <i>Late return meal vouchers provided</i>		Mini Olympics																																																																
Sunday	GOODBYE ARDMORE																																																																		

			<p>information they learn about the other as a result of their business relationship will survive termination of this agreement.</p> <p>2. <u>THE PRINCIPAL</u></p> <p>2.1 The Educational Tour Operator is licensed to use all the Principal's brand promotional purposes, provided that samples of any written or printed Principal's brand name or logos are submitted to the Principal for approval.</p> <p>2.2 The Educational Tour Operator will ensure that all the Principal's names are used appropriately and that no damage is done to the reputation of the Principal's names and logos confers no rights of ownership. If this agreement further use can be made of the names or written and printed materials or logos.</p> <p>3. <u>TERMS AND CONDITIONS</u></p> <p>3.1 The Educational Tour Operator will sell the Principal's courses to its Clients and Conditions set out in the current the Principal brochure.</p> <p>4 <u>INVOICING</u></p> <p>4.1 The Principal agrees to sell its courses to the Educational Tour Operator ("Price") based on its published brochure price, less the relevant agreed out below. Accordingly, the Principal will invoice the Educational Tour Operator courses booked by it, and the Educational Tour Operator is responsible of fees from the Client.</p>	
14804	4.1 – 4.2	Direzione e Staff - Insegnamento	E' stato verificato il corpo docente e verificato il grado di preparazione. In particolare è stato verificato l'organigramma del 2016. Nell'organigramma è presente un coordinatore e direttore tecnico che riesamina i CV dei docenti: Stefania Picari	C
14804	3.1 – 3.2 – 4.7 – 4.8	Monitoraggio requisiti impliciti ed espliciti del cliente	<p>Sono state monitorate le condizioni contrattuali dle cliente ed in particolare è stato verificato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La modalità di gestione dei trasferimenti 2) La modalità di gestione dell'assistenza locale 3) La gestione del primo turno ed in particolare il briefing informativo all'arrivo, la visita all'intera struttura 4) La gestione delle camere singole con l'individuazione dei servizi all'interno 5) La gestione dei giovani diversamente abili con la il corretto utilizzo di tutte le funzionalità in base alla normativa locale vigente 	C
14804	4.4 – 4.5 – 4.6	Gestione delle forniture connesse al servizio	<p>Sono state verificate le caratteristiche della documentazione di viaggio:</p> <p>Per la partenza è necessaria la seguente documentazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Carta d'identità valida per l'espatrio o passaporto in corso di validità. Oltre all'originale del documento si consiglia di portare anche una fotocopia dello stesso. 2) Tessera Sanitaria magnetica rilasciata dagli Uffici territoriali di appartenenza. 3) ASSISTENZA IN VIAGGIO 2) RICHIESTA DI RIMBORSO Per sinistri diversi dalle richieste di assistenza, si possono utilizzare le seguenti modalità: telefono, al numero 02 26 609 690 web, collegandosi al sito www.ilmiosinistro.it posta, all'indirizzo: AGA INTERNATIONAL S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Liquidazione Danni Globy - Casella Postale 1112 - Via Cordusio 4, 20123 – Milano 3) copertura su assistenza di viaggio: <p>Assistenza in viaggio Centrale Operativa 24 ore su 24 Consulenza medica telefonica Invio di un medico in Italia Segnalazione di un medico specialista all'estero Trasporto sanitario con eventuale accompagnamento medico per rientro al domicilio Rientro dei</p>	C

			<p>familiari e compagni di viaggio Rientro accompagnato dei minori Invio medicinali e messaggi urgenti Interprete a disposizione Traduzione cartella clinica Viaggio di un familiare in caso di ricovero Prolungamento soggiorno e rientro convalescente Rientro della salma in caso di decesso dell'assicurato in viaggio Rientro anticipato per decesso del familiare o per ricovero di un familiare superiore a 7gg. Anticipo di denaro Protezione documenti e carte di credito Reperimento di un legale e anticipo cauzione Rimborso spese telefoniche per assistenza</p> <p>CONDIZIONI POLIZZA ASSICURATIVA ANNULLAMENTO EUROP ASSISTANCE</p> <p>OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO In caso di modifica ufo di forzata rinuncia al viaggio o locazione, l'Assicurato dovrà: effettuare, entro cinque giorni di calendario dal verificarsi della causa della rinuncia stessa e comunque entro e non oltre a data di inizio viaggio, una denuncia - accordando al portale https://sinistronline.europassistancia.it seguendo le istruzioni (oppure accedendo direttamente al sito www.europassistancia.it sezione sinistri) oppure dovrà inviare tramite fax al n° 02.58.47.70.19, una denuncia scritta indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri (Annullamento Viaggio) - Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, indicando: - nome, cognome, indirizzo, numero di telefono; - numero di tessera Europ Assistance; - la causa dell'annullamento o delle modifiche; - luogo di reperibilità dell'Assicurato.</p>	
14804	3.1 – 3.2 – 4.7 – 4.8	Monitoraggio requisiti implici ed espliciti del cliente	<p>Verificato il certificate del cliente:</p> <p>E' STATA INOLTRE VERIFICATA L'ATTIVITA' IN RELAZIONE ALLA GESTIONE DEL PASSAGGIO AEREO LA SCHEDA TECNICA CLIENTE</p> <p>In merito ai requisiti di Sistema si rileva quanto segue: *** per l'anno 2018 non risulta ancora effettuato il Riesame annuale della direzione</p>	NC<