

CAPITOLATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO SOGGIORNI CLIMATICI PER ANZIANI ANNO 2020 - 2021 - 2022

Art. 1 (Servizio Soggiorni Climatici)

Il Comune di Padova - Settore Servizi Sociali, nell'ambito dei servizi di prevenzione a finalità socio-assistenziali, promuove la partecipazione ai soggiorni climatici per anziani per migliorare le forme di relazione interpersonale ed assicurare una più ampia socializzazione.

Vengono richiamati i principi indicati nella Legge quadro per la riforma dell'assistenza n. 328 del 08/11/2000, che promuove un sistema integrato di interventi e servizi sociali volti ad eliminare o ridurre le condizioni di bisogno e di disagio individuale e familiare derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, attraverso una rete di servizi che garantisca livelli uniformi di assistenza.

Art. 2 (Agenzie di Viaggio e Turismo)

Il Comune di Padova - Settore Servizi Sociali individua per la realizzazione dei soggiorni climatici per il **triennio 2020 - 2021 - 2022**, Agenzie di viaggio e turismo qualificate in base a requisiti giuridico organizzativi stabiliti nel disciplinare di gara.

Art. 3 (Turni e periodi di soggiorno)

I soggiorni verranno organizzati in turni, di consistenza numerica variabile, indicativamente dalle 30 alle 40 persone ciascuno, distribuiti in località climatiche di mare e montagna.

Per ogni anno si prevedono circa 900 anziani partecipanti, da suddividere a fini organizzativi nei turni fissati con determinazione del Capo Settore.

La durata di ciascun turno comprenderà 15 giorni e 14 notti, calcolati nel periodo compreso tra l'arrivo nella struttura alberghiera entro le ore 13.00 del giorno iniziale e la partenza fissata il giorno successivo la 14a notte, al termine del servizio di prima colazione. **Sono previsti inoltre due turni nella Riviera Romagnola e uno in Montagna 900-1000 mt. della durata di 8 giorni e 7 notti per il quale dovranno essere garantiti i medesimi servizi richiesti per gli altri turni.**

Lo svolgimento dei soggiorni si articolerà in due periodi che potranno avere le seguenti date di partenza:

- **tra il 04 giugno e il 30 giugno - 1° periodo - Mare Alto Adriatico**
- **tra il 1 luglio e il 15 luglio - 1° periodo - Montagna (1 settimana)**
- **tra il 14 giugno e il 30 giugno - 1° periodo - Mare Riviera Romagnola**
- **tra il 23 agosto e il 30 agosto - 2° periodo - Mare e Montagna.**

Entro 30 giorni dalla data di comunicazione all'Agenzia dell'aggiudicazione efficace, saranno definiti spostamenti della data di partenza indicata nell'offerta sulla base delle esigenze dell'Ufficio Soggiorni per consentire accorpamenti alla partenza con minimo 4 pullman per giornata.

Per l'anno 2021 e 2022 saranno contattate le Agenzie aggiudicatarie entro il 31/01/2021 - 2022 per definire l'analogo calendario delle partenze precisando che, con riferimento al 1° periodo, non potranno essere fissate partenze prima delle date su indicate per l'anno 2020.

Il calendario sopra indicato potrà subire variazioni nelle date di partenza e relativo rientro per motivi organizzativi, elettorali o cause di forza maggiore su richiesta dell'Ufficio Soggiorni.

Art. 4 (Località)

I soggiorni verranno realizzati nelle località di seguito specificate:

Mare Riviera Romagnola

Cattolica
Cesenatico centro
Cervia centro
Gatteo Mare
Misano Adriatico
Riccione
Rimini - Marina Centro
Rimini – Bellariva
Rimini - Marebello
Valverde di Cesenatico

Mare Alto Adriatico

Caorle

Montagna 1.000 mt.

Andalo (altitudine m.1040)
Cavalese (altitudine m. 1000)
Vipiteno (altitudine m. 948)

Nell'allegato "A" al presente Capitolato è indicata la consistenza dei gruppi per turno/albergo rispetto alle preferenze espresse dagli anziani al momento dell'iscrizione ai soggiorni climatici 2020.

Per il biennio 2021 – 2022 l'Amministrazione si riserva di comunicare alle Agenzie, entro il 28 febbraio di ciascun anno, il numero degli hotel necessari sulla base delle iscrizioni ai soggiorni climatici 2021 e 2022.

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di confermare nel triennio, 2020 – 2022, senza oneri risarcitori, un numero inferiore di turni/alberghi rispetto a quelli aggiudicati e si riserva altresì, nell'eventualità che i turni offerti non siano sufficienti, la facoltà di prenotare ulteriori turni/alberghi rispetto a quelli aggiudicati seguendo l'ordine delle offerte più economiche risultanti dal verbale di gara, ferme restando le località stabilite nell'art. 4 del Capitolato.

Le offerte con numero posti inferiori a quanto previsto dall'allegato "A" del presente Capitolato potranno non essere prese in considerazione onde evitare la formazione di gruppi con numero esiguo di partecipanti.

Art. 5 **(Offerta delle Agenzie)**

L'offerta relativa al prezzo del soggiorno, dovrà riferirsi complessivamente al costo alberghiero e al costo di trasporto A.R. in pullman Gran Turismo con aria condizionata, su percorso autostradale laddove esistente.

L'importo corrisponderà al costo pro-capite per turno. Nell'eventualità di applicazione dell'imposta di soggiorno in una delle località aggiudicate la stessa sarà a carico dell'ospite che la verserà direttamente in hotel.

Il costo pro-capite per turno deve comprendere tutti i servizi di seguito indicati:

- A) pensione completa comprensiva del trasporto e gratuità nelle escursioni per l'animatore (vedasi art. 11);
- B) rinfresco di "benvenuto";
- C) serata di "arrivederci";
- D) escursione gratuita di mezza giornata in località limitrofe, concordata sulla base delle preferenze espresse dagli anziani, utilizzando un unico mezzo di trasporto confortevole escludendo pullman a due piani con scale interne. Se in località marine a richiesta dei soggiornanti potrà essere proposta in alternativa una gita gratuita in battello (laddove esistente). Le entrate a musei e/o attrattive diverse dovranno essere ricomprese nella gratuità.
La meta escursionistica non dovrà superare:
 - se in località montane l'altitudine della località ove ha sede l'albergo;
 - se in località lacustri 800 mt s.l.m. sempre che, per motivi di salute, l'anziano non presenti documentate controindicazioni;
- E) adeguato numero e tipologia di gadget, giochi e materiale di cancelleria oltre ad informazioni turistiche/escursionistiche locali da mettere a disposizione dell'animatore presso la struttura alberghiera al momento dell'arrivo;
- F) uso del servizio telefonico in hotel da parte dell'animatore per comunicazioni urgenti con l'Agenzia, l'Ufficio Soggiorni ovvero per l'organizzazione di uscite con il gruppo di anziani.

S'intende compreso nel costo di soggiorno in località marine il servizio spiaggia, che dovrà offrire la disponibilità di un ombrellone ogni due persone e un lettino per persona. Non devono essere presenti barriere architettoniche nell'accesso al mare.

Art. 6

(Caratteristiche delle strutture alberghiere)

Ogni albergo messo a disposizione dall'Agenzia offerente dovrà essere in grado di ospitare almeno 35 persone compreso l'accompagnatore con riferimento a tutte le località di cui all'art. 4 ad eccezione del soggiorno di una settimana in Riviera Romagnola – primo periodo e di Sottomarina secondo periodo (almeno 20 persone compreso l'accompagnatore).

Ogni struttura alberghiera dovrà possedere i seguenti requisiti:

- a) - categoria alberghiera almeno "tre stelle", raggiungibile comodamente dall'autobus;
 - dotata di ascensore utilizzabile sin dal piano terra e in grado di servire le camere ed i locali interessati dal soggiorno del gruppo;
 - accessibile senza percorsi per strade in salita o gradinate;
 - priva di barriere architettoniche tali da creare difficoltà agli ospiti (es. rampe di scalini che rendono difficoltoso l'ingresso), nemmeno all'interno delle singole camere e dei bagni;
 - priva di piani ammezzati raggiungibili solo da scale;
 - dovrà avere una sala da pranzo con dimensioni adeguate a ricevere il gruppo di anziani, sala soggiorno sufficientemente ampia, attrezzata con tavoli, sedie e tv ad uso comune, non coincidente con la sala da pranzo per consentire agli ospiti momenti di incontro e ricreativi anche in caso di maltempo;
 - dovrà essere dotata di spazi esterni (parcheggi esclusi) adeguati per attività ricreative e in tutti gli spazi comuni dovrà essere dotata di aria condizionata per le strutture in località marine;
 - il servizio alberghiero deve essere garantito presso una unica struttura, non deve prevedere passaggi esterni per il raggiungimento della sala ristorante, sala ricreativa, camere etc...;
 - tutte le camere degli alberghi messi a disposizione dovranno avere lo stesso standard di qualità;
- b) eventuali altri servizi offerti dall'albergo, rispetto a quelli minimi previsti dal Capitolato, sono a carico dell'ospite a prezzi calmierati e comunque concordati con l'Agenzia (frigobar, richieste di variazioni particolari del menù, supplemento camera singola, ...);
- c) localizzazione delle strutture alberghiere che consenta l'immediato accesso degli anziani al centro abitato con presenza di attività commerciali (farmacia, negozi e attività dedicate al turismo) o, comunque, il facile raggiungimento di essi a piedi da distanza non superiore ai 300 (trecento) metri, specificando nell'offerta la distanza e l'eventuale presenza di mezzi di trasferimento dall'hotel al centro;
- d) localizzazione al mare che consenta l'immediato accesso allo stabilimento balneare utilizzato dagli anziani o, comunque, il facile raggiungimento di esso a piedi da distanza non superiore ai **200 (duecento)** metri specificando nell'offerta la distanza;
- e) localizzazione della struttura alberghiera in zona non immediatamente vicina a fonti di disturbo (ferrovia, discoteca o simili, fabbriche, rotatorie e/o nodi stradali ad elevato traffico, cantieri di lavoro ecc.);
- f) tutte le camere degli alberghi messi a disposizione in sede di offerta dovranno avere lo stesso standard di qualità, essere sufficientemente ampie **e, con riferimento alle località marine, dotate di aria condizionata senza**

supplemento di prezzo, a due letti (tranne le singole), con bagni interni sufficientemente ampi e dotati di accessori idrosanitari fissi perfettamente funzionanti (WC e bidet/ doccetta di agevole utilizzo) e adeguata areazione, dotati di spazio doccia delimitato da box doccia sufficientemente ampio (non vasca) tale da permettere, senza disagio, la mobilità dell'anziano, telefono, televisore, balcone o finestra ad altezza d'uomo preferibilmente completamente apribile. Le camere dovranno avere arredi adeguati, moderni, dignitosi ed in linea con la categoria tre stelle di appartenenza;

- g) il cambio delle lenzuola e delle federe dovrà avvenire almeno una volta alla settimana o all'occorrenza, il cambio degli asciugamani a richiesta anche tutti i giorni, il cambio di tovaglie e tovaglioli dovrà avvenire almeno una volta alla settimana o all'occorrenza;
- h) garanzia di offerta di almeno tre stanze singole (vedasi art. 13);
- i) non sono ammesse camere situate in piani anche solo parzialmente seminterrati, né a livello strada, né sottotetto, né mansarde non vivibili, né mezzanini, né stanze umide;
- j) l'albergatore dovrà garantire tempestiva assistenza all'arrivo e alla partenza per lo scarico e il carico dei bagagli;
- k) il personale operante nell'albergo deve essere sempre in numero adeguato alle esigenze del servizio;
- l) individuazione di uno spazio informativo, nell'area comune, per le comunicazioni dell'animatore agli anziani;
- m) l'albergo dovrà essere dotato di cucina e i cibi dovranno essere preparati all'interno della struttura alberghiera. Non è consentita la somministrazione di pietanze fornite attraverso un servizio di catering esterno;
- n) riscaldamento adeguato alle esigenze degli ospiti e alle condizioni climatiche, in conformità con le disposizioni vigenti; acqua corrente calda e fredda in ogni camera;
- o) non potranno sussistere trattamenti differenti tra i gruppi della Città di Padova e gli altri clienti.

Art. 7

(Sostituzioni/variazioni di alberghi aggiudicati in sede di gara e penali)

Non sono ammesse sostituzioni degli alberghi aggiudicati in sede di gara, rispetto alle condizioni stabilite nel presente capitolato d'appalto ad eccezione dei casi che si riportano di seguito:

- a) la struttura non fosse più utilizzabile e chiusa al pubblico (il motivo dovrà essere comprovato con idonea documentazione);
- b) su richiesta motivata del Comune;
- c) su proposta dell'Agenzia adeguatamente motivata e concordata con il Comune;
- d) nel caso di offerta qualitativamente migliorativa.

Per il mancato rispetto di tale clausola, l'Agenzia aggiudicataria potrà versare, a titolo di penale, una somma fino a Euro 2.000,00 per ogni eventuale sostituzione/variazione; l'Agenzia dovrà provvedere, entro il termine massimo di 5 giorni dalla data di comunicazione, alla sostituzione con la nuova struttura che dovrà possedere tutti i requisiti previsti dal Capitolato e le medesime caratteristiche (periodo, numero posti, prezzo) della struttura sostituita. Analoga sanzione si applica per sostituzioni/variazioni dopo l'avvenuto sopralluogo; in questo caso l'entità della penale terrà conto anche del tempo intercorrente tra la

data in cui viene comunicata la sostituzione/variazione della struttura e la data di inizio del soggiorno.

Con comunicazione del Dirigente Capo Settore competente verrà dato atto dello specifico inadempimento con l'applicazione di penale.

Le eventuali sostituzioni di strutture da utilizzare per le stagioni 2020 -21 vanno comunicate all'Ufficio Soggiorni entro il mese di febbraio 2020 - 21 al fine di consentire i sopralluoghi degli hotel.

Per le stagioni 2020 – 21 sarà cura dell'Agenzia informare l'Ufficio Soggiorni delle eventuali variazioni intervenute nelle strutture aggiudicate (es. cambio gestione, ristrutturazioni che varino la struttura rispetto a quanto accertato in sede di sopralluogo...).

Art. 8 (Sopralluoghi delle strutture)

Prima dell'aggiudicazione gli incaricati dell'Ufficio Soggiorni provvederanno a verificare l'idoneità delle strutture alberghiere necessarie a soddisfare le domande pervenute, secondo i requisiti indicati dall'art. 6 del Capitolato. Le visite alle strutture saranno di massima effettuate nel termine di 45 giorni dalla comunicazione, a mezzo PEC, dei turni prenotati. Le Agenzie si impegnano a rendersi disponibili nell'assistenza/accompagnamento degli incaricati durante i sopralluoghi alle strutture.

Nel caso in cui durante il sopralluogo venisse rilevata da parte degli incaricati dell'Ufficio Soggiorni l'inidoneità di struttura/e, si provvederà all'escussione della garanzia provvisoria.

Il Comune procederà quindi a scorrimento di graduatoria ove esistente per la medesima località o, in mancanza, località limitrofe previste in gara.

Saranno effettuati sopralluoghi anche in caso di scorrimento della graduatoria nel corso dell'appalto.

Art. 9 (Polizze assicurative)

L'Agenzia aggiudicataria è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti, a terzi o loro beni nel corso dello svolgimento del servizio ed imputabili a colpa dei propri collaboratori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nell'esecuzione dello stesso.

L'Agenzia aggiudicataria pertanto dovrà procedere alla stipula di una polizza assicurativa per la Responsabilità Civile Verso Terzi e Verso Prestatori di Lavoro, a propria cura e spese, per tutta la durata dell'appalto con primaria Compagnia Assicuratrice di gradimento dell'Amministrazione ed a condizioni da questa ritenute soddisfacenti.

La polizza dovrà comprendere anche la Responsabilità Civile per danni verso terzi causati dall'ospite.

Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia non inferiore a:

- R.C.T. Euro 3.000.000,00 per sinistro, per persona, per danni e cose;
- R.C.O. Euro 3.000.000 per sinistro/Euro 1.500.000,00 per persona.

Restano a carico dell'Agenzia aggiudicataria eventuali danni non coperti dalla polizza e/o eventuali franchigie e/o scoperti.

L'Agenzia aggiudicataria dovrà inoltre garantire idonea copertura assicurativa senza limiti di età – sempre con primaria Compagnia Assicuratrice di gradimento dell'Amministrazione ed a condizioni da questa ritenute soddisfacenti - per i seguenti eventi:

- ◆ infortunio;
- ◆ rientro anticipato dell'ospite in caso di lutto di famiglia (parenti entro il 2 grado);
- ◆ il rimborso spese mediche, farmaceutiche, ecc. per infortuni, malattie occorsi durante il soggiorno e causa di invalidità temporanea, comprovata da certificato medico e pezze giustificative;
- ◆ il rimborso spese per rientro immediato a casa con ambulanza, anche se dovuto all'aggravamento di patologie in atto al momento della partenza;
- ◆ il rimborso spese viaggio (A/R da e per Padova) di un familiare per l'assistenza all'infermo e il rientro;
- ◆ l'invio di medicinali urgenti e speciali;
- ◆ il trasporto salme, anche se il decesso è dovuto all'aggravamento di patologie in atto al momento della partenza;
- ◆ risarcimento danni in caso di interruzione del soggiorno, dovuto a colpa ascrivibile alle Agenzie turistiche o alle strutture alberghiere ospitanti;
- ◆ furto, perdita o danneggiamento bagagli.

La polizza infortuni dovrà garantire la seguente copertura:

- massimale almeno di Euro 55.000,00 per morte;
- massimale almeno di Euro 110.000,00 per invalidità permanente.

La garanzia bagagli dovrà essere prestata fino alla concorrenza di Euro 750,00 per danneggiato.

La garanzia rimborso spese mediche, farmaceutiche, ecc... dovrà essere prestata fino alla concorrenza di Euro 1.500,00 per persona.

Tutte le altre garanzie di assistenza dovranno essere prestate fino alla concorrenza delle spese documentate.

La copertura assicurativa si estende anche agli animatori e ai minori di anni 18 partecipanti al Soggiorno in qualità di aggregati.

Le garanzie si intendono valide sia durante il viaggio di A/R in pullman da e per Padova, sia durante la vacanza secondo il programma definito dal Comune per accadimenti occorsi all'interno e/o all'esterno della struttura alberghiera.

In caso di infortuni durante il soggiorno l'Agenzia aggiudicataria si attiverà tempestivamente con un proprio incaricato per l'avvio delle pratiche assicurative e la compilazione della documentazione necessaria.

L'Agenzia aggiudicataria si attiverà inoltre per ottenere un celere pagamento dei rimborsi e dei risarcimenti sopra indicati, su richiesta scritta dell'Ufficio Soggiorni.

Resta infine inteso che anche quanto non coperto dalla suindicata polizza assicurativa per effetto di limiti di risarcimento, franchigie e scoperti, rimane a totale carico dell'Agenzia aggiudicataria.

L'Agenzia aggiudicataria dovrà fornire copia delle predette polizze all'Amministrazione almeno 10 giorni prima dell'inizio del servizio nonché copia delle quietanze del pagamento dei premi.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, in qualsiasi momento, di chiedere all'Agenzia aggiudicataria di fornire la documentazione giustificativa relativa alle suddette polizze.

L'Agenzia aggiudicataria assumerà, comunque, ogni conseguente responsabilità in qualsiasi sede, nel caso in cui tali assicurazioni non fossero state stipulate o lo fossero state senza il pieno rispetto di tutte le clausole sopra previste.

L'Agenzia aggiudicataria esonera da ogni obbligo di controllo l'Amministrazione e/o i suoi dipendenti o incaricati, che tuttavia conservano la facoltà di verifica e di sorveglianza delle attività oggetto dell'appalto; il controllo esercitato non potrà mai essere invocato per attenuare la responsabilità dell'Agenzia aggiudicataria o per giustificare inadempimenti.

Art. 10

(Esecuzione del contratto)

L'Agenzia/e aggiudicataria/e dovranno svolgere con puntualità e regolarità il servizio di organizzazione del soggiorno, nel rispetto delle esigenze e delle richieste dei destinatari.

Durante il soggiorno dovrà essere sempre garantita la reperibilità telefonica h. 24 di un incaricato dell'Agenzia.

Nei giorni di partenza e rientro dei turni di soggiorno dovrà essere assicurata in qualsiasi momento la reperibilità telefonica del vettore.

Art. 11

(Servizio Animazione)

L'animatore ha un ruolo centrale nell'azione di collegamento tra la struttura ospitante ed i soggiornanti.

Il servizio di animazione è svolto da personale individuato dal Comune di Padova.

L'animatore accompagna il gruppo durante il viaggio di andata e di ritorno, segue gli anziani durante tutto il soggiorno, informa costantemente l'Ufficio sull'andamento globale del soggiorno tenendo conto delle segnalazioni raccolte dagli anziani e fornisce relazione finale sul soggiorno.

Ogni animatore dovrà alloggiare nello stesso hotel del gruppo di cui è referente e gli dovrà essere garantita una camera singola con bagno avente le medesime caratteristiche delle stanze per gli ospiti di cui all'art. 6.

Il costo del vitto, alloggio e trasporto dell'animatore sono a carico dell'Agenzia e sono compresi sul costo pro-capite per turno dell'ospite (art. 5).

L'Agenzia e l'albergatore garantiranno all'animatore adeguata collaborazione e disponibilità rispetto all'attività svolta dallo stesso. Fornirà prima della partenza un numero di cellulare per la reperibilità dell'Agenzia.

Art. 12 **(Servizio di trasporto)**

La ditta dovrà farsi carico di organizzare il trasporto, come previsto dal Capitolato.

I pullman dovranno essere dotati di tutti i più moderni comfort, muniti di radio-microfono, altoparlante e aria condizionata ed eventuale bagno interno funzionante, in perfetta efficienza in ogni loro parte, puliti e decorosi e con servizio di carico e scarico dei bagagli dal mezzo di trasporto all'albergo e viceversa e, laddove possibile, con fermata davanti alla struttura alberghiera.

Non saranno accettati pullman a due piani con scale interne.

I pullman dovranno essere presenti nel luogo di incontro almeno 1 ora prima dell'orario fissato per la partenza. Non dovranno verificarsi ritardi nell'orario fissato per la partenza da Padova o dalla località di soggiorno.

I punti di partenza da Padova saranno comunicati dall'Ufficio alle Agenzie aggiudicatarie.

Il viaggio di andata e ritorno dovrà essere effettuato su tragitto autostradale laddove esistente. Nel corso dei viaggi dovranno essere effettuate soste secondo necessità dell'utenza.

Art. 13 **(Sistemazione alberghiera e stanze singole)**

Gli anziani dovranno essere sistemati evitando situazioni di promiscuità nel caso di un numero dispari di partecipanti e nel caso di presenza di altri gruppi di vacanza. La sistemazione alberghiera dovrà rispettare lo standard di qualità verificato dagli incaricati dell'Ufficio Soggiorni al momento del sopralluogo.

Dovrà essere garantita, in aggiunta a quelle per la necessaria sistemazione del gruppo, la disponibilità di una stanza singola per l'animatore.

Inoltre devono essere riservate, senza supplemento per l'utente o il Comune (per ogni struttura alberghiera), numero 2 camere singole con bagno privato e dotate delle medesime caratteristiche delle camere doppie, destinate a persone individuate dal Comune di Padova.

La richiesta di ulteriori camere singole da parte degli anziani verrà inoltrata dagli stessi direttamente alle Agenzie le quali daranno poi comunicazione all'Ufficio Soggiorni delle assegnazioni effettuate entro 20 giorni dalla data della partenza; in tal caso il rapporto intercorre esclusivamente tra l'Agenzia e l'utente.

Nel caso in cui una persona destinata in camera doppia non si presenti alla partenza o rientri anticipatamente dal soggiorno, lasciando perciò un posto vuoto in una camera doppia, nulla in più dovrà essere pagato da chi rimane, di conseguenza, in singola.

Art. 14 **(Vitto)**

Il vitto dovrà variare quotidianamente e sarà adeguato alle esigenze degli ospiti: l'igiene, la freschezza, la qualità dei cibi e la loro preparazione dovranno essere

sempre garantiti. Il menu giornaliero verrà esposto entro le ore 19.00 del giorno precedente e dovrà comprendere:

- prima colazione con bevande calde (thè, caffè, latte, cioccolata), spremute o succhi di frutta, yogurt, pane, burro e marmellata, biscotti o brioches, fette biscottate.

Ogni pasto dovrà comprendere:

- un primo piatto (a scelta tra almeno due possibili varianti)
- un secondo (a scelta tra almeno due possibili varianti)
- un contorno (a scelta tra almeno due possibili varianti)
- pane e grissini secondo le esigenze
- formaggio
- frutta fresca di stagione
- dessert, almeno due volte la settimana
- un quarto di vino e mezzo litro di acqua minerale a persona.

L'anziano dovrà comunicare il menu prescelto entro la sera precedente.

In caso di indisposizione, il servizio pasti dovrà essere effettuato in camera senza alcuna maggiorazione.

Ogni "extra" non compreso sarà a carico dell'anziano.

Al momento dell'arrivo l'anziano dovrà comunicare esigenze particolari riferite a diete speciali su prescrizione medica. Rispetto a tali richieste il servizio dovrà garantire flessibilità ed adattabilità del menu proposto senza dover preparare pasti completamente personalizzati, ad eccezione di soggetti con patologie allergiche certificate, nel rispetto dello standard del soggiorno.

Art. 15

(Accettazione delle condizioni da parte dell'albergatore)

La ditta aggiudicataria dovrà portare a conoscenza degli albergatori le condizioni relative alle strutture alberghiere, il servizio e le attività previste durante il soggiorno e di cui al presente Capitolato.

Il rapporto contrattuale si instaura comunque con la singola Agenzia che risponde per le mancanze e/o disservizi dell'Albergo.

Art. 16

(Ospiti aggregati)

L'anziano può essere accompagnato durante la vacanza da familiari o amici non aventi i requisiti per l'iscrizione ai soggiorni che però soggiornano nello stesso albergo.

Tutte le spese per vitto e alloggio sono regolate direttamente con l'Agenzia; ove possibile l'aggregato viaggia nel pullman con il gruppo. Le spese di trasporto sono regolate con l'Agenzia.

Nessun onere o responsabilità fa carico al Comune che comunque pone a carico dell'aggregato un rimborso spese per il servizio di animazione pari a Euro 50,00.

Art. 17

(Elenchi dei partecipanti)

L'Ufficio Soggiorni trasmetterà all'Agenzia aggiudicataria, di norma, almeno 15 giorni prima della partenza del singolo turno, gli elenchi dei partecipanti (cd. Piano camere). **L'Agenzia è tenuta ad assegnare le stanze agli ospiti secondo il Piano camere inviato dal Comune evitando ulteriori spostamenti o modifiche allo stesso.**

L'Agenzia aggiudicataria, il giorno successivo alla partenza del gruppo, dovrà inviare all'Ufficio Soggiorni l'elenco nominativo degli anziani, contenente la specifica indicazione degli ospiti che non si siano presentati all'albergo e degli aggregati.

L'Agenzia, inoltre, dovrà comunicare i nominativi degli anziani rientrati anticipatamente.

L'Agenzia risultata aggiudicataria di ciascun soggiorno climatico sarà nominata, dal Comune di Padova, Responsabile del trattamento dei dati personali degli anziani iscritti al soggiorno, ai sensi dell'art. 28, co.4 del Regolamento UE n.679/2016 recante disposizioni in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (General Data Protection Regulation).

L'utilizzo dei dati relativi ai soggetti partecipanti da parte dell'Agenzia aggiudicataria deve avvenire per il fine esclusivo dell'espletamento delle attività svolte a favore degli stessi utenti, relativamente al singolo soggiorno, che sono specificate e deferite dal Comune di Padova nel presente Capitolato di appalto.

Art. 18

(Contribuzione dei partecipanti ed integrazione del Comune e rimborsi)

L'ammontare della quota pro-capite risultante a carico dei singoli partecipanti anziani sarà direttamente corrisposta dagli stessi all'Agenzia in due tranches così suddivise:

- acconto di Euro 50,00 entro il giorno fissato per la riunione organizzativa tenuta dall'Ufficio Soggiorni Anziani
- saldo entro il giorno fissato per la partenza
mediante versamento a mezzo conto corrente postale, bancario o altra modalità.

La quota in acconto è da ritenersi a titolo di caparra del costo del soggiorno (art. 1386 cc) e non sarà dovuto alcun rimborso all'anziano in caso di rinuncia.

I contributi disposti ad integrazione delle quote pro-capite dall'Amministrazione Comunale a favore dei singoli partecipanti anziani verranno, previa delega dei beneficiari stessi, corrisposti alle Agenzie su presentazione di idonea documentazione contabile attestante l'effettivo numero dei partecipanti nel termine di gg 60 dalla conclusione del procedimento.

I rimborsi saranno dovuti dall'Agenzia, su segnalazione dell'Ufficio Soggiorni o dell'anziano direttamente interessato, nei casi seguenti:

a) **rientro anticipato dal soggiorno**: il rimborso sulla quota versata, (decurtata dai giorni di permanenza effettuati) è previsto solo per infortunio o malattia accaduti durante il soggiorno e certificati dalla struttura sanitaria di riferimento (ospedale, guardia medica, ecc.) o per fondati motivi definiti dall'Ufficio Soggiorni, ad eccezione degli anziani paganti la quota minima.

Per il familiare/parente/convivente accompagnatore che rientra con l'anziano nei casi di cui sopra, è previsto il rimborso del 50% sulla quota decurtata dai giorni di permanenza effettuati, ad eccezione dei paganti la quota minima.

In tutti gli altri casi di rientro anticipato non è previsto alcun rimborso.

Il pagamento della quota-parte del contributo integrativo disposto dal Comune è dovuto solo per i giorni di permanenza effettivi al soggiorno, indipendentemente dal motivo del rientro anticipato dei partecipanti.

b) **mancata partenza**: il rimborso sulla quota versata dall'anziano sarà effettuato solo per infortunio o malattia certificati dalla struttura sanitaria di competenza (ospedale, guardia medica, medico di base, ecc...) o per fondati motivi definiti dall'Ufficio Soggiorni.

La mancata partecipazione di anziani incidente sulla consistenza del gruppo non comporta comunque alcun onere per l'Amministrazione Comunale.

Il Comune non risponde del mancato pagamento del supplemento per l'utilizzo di camere singole concordate direttamente tra partecipanti al soggiorno ed Agenzia.

Art. 19

(Garanzia definitiva)

A garanzia dell'esatta osservanza degli obblighi previsti dal presente Capitolato l'Agenzia aggiudicataria è tenuta a versare apposita cauzione prevista nel contratto.

Art. 20

(Disservizi)

L'Agenzia aggiudicataria che risulti inadempiente rispetto agli obblighi contrattuali derivanti dal presente Capitolato di cui l'Ufficio Soggiorni venga a conoscenza, anche su segnalazione immediata degli utenti e/o dell'animatore durante lo svolgimento del soggiorno, verrà diffidata ad adempiere entro il termine massimo di 24 ore tramite comunicazione a mezzo PEC.

Per il solo fatto dell'inosservanza del Capitolato, con atto del Capo Settore, comunque si applicheranno - previo contraddittorio con l'Agenzia - le penali oltre indicate la cui entità verrà determinata in rapporto alla gravità dell'inadempienza. Le penali verranno comminate graduandole tra una misura minima ed una massima, sulla base di quanto di seguito specificato:

a) Trasporti:

- mancata realizzazione o ritardo nel servizio di trasporto;
- mancata presentazione del pullman nei termini fissati dalle comunicazioni dell'Ufficio (1 ora prima della partenza);
- disagi nel viaggio, determinati da scelte non concordate con l'Ufficio Soggiorni o derivanti da imperizia o inadeguatezza del servizio di trasporto;
- utilizzo di autopullman non idonei o a due piani;
- viaggio non effettuato su tragitto autostradale laddove esistente;
- mancata conformità agli standard di capitolato delle caratteristiche richieste per il servizio di trasporto;

→ penale fino ad un massimo di 500,00 Euro per ogni singola inadempienza;

b) Animazione:

- mancata collaborazione con l'animatore così come indicato all'art. 11;
- ritardi nell'assegnazione della stanza singola all'animatore così come indicato all'art. 11;

→ penale fino a un massimo di 500,00 Euro per ogni singola inadempienza;

c) Vitto, alloggio, trattamento e sistemazione alberghiera:

- frazionamento del gruppo;
- carenze nel vitto e servizio di ristorazione, nel servizio di spiaggia, nella sistemazione alberghiera, nella pulizia delle camere;
- carenze nell'organizzazione di eventi, iniziative, escursioni di cui all'art. 5;
- rapporto con l'albergatore e con il personale dell'albergo;
- mancata conformità agli standard di capitolato delle caratteristiche richieste per la struttura e per il soggiorno;
- ristorazione a mezzo catering;

→ penale fino ad un massimo di 1.000,00 Euro per ogni singola inadempienza.

In caso di segnalazioni riferite a cause oggettive, per es. quelle di cui all'art. 6 lett. e), da cui si rilevi una particolare situazione di non gradimento da parte degli anziani tale da configurare gravi disservizi o disagi nell'andamento del turno, l'Agenzia dovrà immediatamente provvedere a sostituire la struttura con una delle medesime caratteristiche nella stessa località o in una limitrofa garantendo analoghi servizi senza spese aggiuntive, neppure per il trasporto degli anziani e bagagli dall'una all'altra struttura, nel rispetto comunque di ogni condizione prevista dal Capitolato. Nel caso in cui siano state accertate situazioni di disagio o disservizi in una struttura aggiudicata anche per successivi turni l'Amministrazione Comunale, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione della stessa.

Qualora per cause straordinarie ed eccezionali riguardanti situazioni del comma precedente sia necessario disporre il rientro immediato degli anziani a Padova, l'Agenzia dovrà mettere a disposizione un pullman GT con aria condizionata, senza spese per il Comune.

In questo caso il costo del soggiorno non verrà pagato dal Comune di Padova e gli anziani verranno rimborsati direttamente dall'Agenzia organizzatrice, salvi eventuali ulteriori risarcimenti dovuti per legge.

Art. 21**(Conclusione del soggiorno)**

A conclusione dei turni di soggiorno, l'Ufficio procederà alla valutazione dell'andamento di ogni singolo turno, sia tramite i questionari di gradimento compilati dai partecipanti, sia attraverso segnalazioni pervenute e verifiche effettuate da parte degli incaricati del Comune. Qualora vengano rilevati disservizi, il Capo Settore provvederà a contestazione formale tramite

comunicazione a mezzo PEC entro 40 giorni dalla conclusione di ogni singolo turno.

L'Agenzia aggiudicataria potrà nel termine massimo di 30 giorni produrre eventuali motivate giustificazioni con comunicazione a mezzo PEC. Trascorso detto termine, in assenza di controdeduzioni da parte dell'Agenzia o qualora le giustificazioni addotte risultassero inidonee o insufficienti rispetto ad una valutazione sull'andamento complessivo del turno di soggiorno, con atto del Capo Settore, si applicheranno le penali previste la cui entità verrà determinata, in rapporto alla gravità dell'inadempienza, in sede di liquidazione a conguaglio dei contributi concessi per turno di soggiorno.

Le penali verranno comminate sulla base di quanto specificato nell'art. 20.

Le penali saranno applicate tenendo conto:

- delle verifiche effettuate dal personale dell'Ufficio Soggiorni
- della relazione scritta dall'animatore sull'andamento globale del soggiorno tenendo conto delle segnalazioni raccolte dagli anziani;
- dell'elaborazione dei questionari di gradimento compilati dagli anziani partecipanti al soggiorno.

ART. 22

(Altri disservizi)

Tutti i casi non esplicitamente previsti che costituiscono comunque violazione di obblighi fissati dal Capitolato tali da causare un disservizio saranno sanzionati - previo contraddittorio con l'Agenzia - con una penale fino a max di Euro 1.200,00 con provvedimento del Capo Settore. Il medesimo disservizio non può essere sanzionato due volte.

ART. 23

(Pagamenti delle penali)

Gli importi delle penali verranno detratti d'ufficio a conguaglio dei contributi concessi agli anziani a conclusione dei soggiorni.

Art.24

(Verifiche dell'ufficio)

I servizi offerti e la qualità delle prestazioni sono verificabili in ogni tempo da parte del Comune di Padova, anche con riguardo agli alberghi già visionati, tramite gli incaricati dell'Ufficio Soggiorni.