

INFORMAZIONI IMPORTANTI DA LEGGERE PRIMA DELLA PARTENZA

DA RICORDARE

Controllare individualmente **tutti i documenti da portare all'estero e contattare subito New Beetle** qualora ci fossero errori, mancasse qualcosa o abbiate dei dubbi.

IL VIAGGIO AEREO

Acquistando il volo tramite New Beetle si riceverà un messaggio il giorno prima della partenza per l'estero per conferma dell'appuntamento con lo staff di assistenza Aliservice direttamente in aeroporto. In generale l'appuntamento è fissato al bancone del check in 2 ore e mezza prima per voli in Europa e 3 ore prima per voli fuori Europa. Questo avviene solo alla partenza verso la destinazione estera.

Per il rientro in Italia si riceverà prima della partenza la carta di imbarco digitale (24 ore prima per voli di linea) e un numero di assistenza in caso di problemi in aeroporto.

Per tutti, i passaggi obbligati in aeroporto sono:

1. consegnare la valigia da stiva e ritirare la/le carte di imbarco, qualora non si sia fatto il check in online, al bancone del check in
2. andare verso il gate passando dal controllo sicurezza
3. aspettare al gate fino a che non inizia l'imbarco
4. salire a bordo, se richiesto compilare i moduli che vengono consegnati
5. se il volo è con scalo, una volta atterrati dopo il 1° volo non ritirare i bagagli ma seguire le indicazioni "transito" e dirigersi verso il gate del secondo volo avendo con sé la seconda carta di imbarco ritirata al check in
6. atterrato a destinazione seguire la scia di passeggeri che arriverà al controllo documenti e poi dirigersi al nastro della consegna bagagli
7. prendere il bagaglio controllando sullo schermo sopra il nastro che sia quello relativo al proprio volo
8. dirigersi verso l'area arrivi e aspettare senza uscire dall'aeroporto chi è stato incaricato di occuparsi del transfer

Voli con scalo

I passeggeri in transito possono individuare Terminal e uscite d'imbarco seguendo la segnaletica dedicata, consultando i monitor e i totem interattivi, oltre che rivolgersi direttamente al personale nei banchi informazione. Per i passeggeri che transitano [nell'area Schengen](#) non sono previsti controlli di sicurezza. Chi, invece, proviene da una località italiana ed è in partenza per un Paese extra Schengen o intercontinentale e viceversa, deve sottoporsi al controllo del passaporto effettuato dalla Polizia di Frontiera; quello doganale è a discrezione del personale della Dogana. È altresì previsto il controllo di sicurezza per i passeggeri provenienti dai Paesi extra Schengen ed in transito verso tutte le altre destinazioni.

Si è già in possesso della carta di imbarco per il volo in coincidenza?

Sì. Verificare che il Gate sia quello indicato sulla carta di imbarco. Le informazioni aggiornate sul proprio volo sono consultabili sui monitor informativi. Se il Gate non è ancora stato assegnato, recarsi nell'area di imbarco e aspettare che i monitor vengano aggiornati.

No. Se ci si trova nell'area di transito, recarsi al desk dei transiti della compagnia aerea che gestisce il proprio volo in coincidenza o rivolgersi al banco informazioni oppure direttamente al gate. Molte compagnie aeree effettuano la stampa delle carte d'imbarco direttamente al gate di imbarco. Se ci si trova nella zona che precede i controlli di sicurezza, si può richiedere la carta di imbarco al banco check-in della propria compagnia aerea.

Possibili problematiche:

- **In caso di ritardo del primo volo che comporti la perdita del secondo volo** bisogna segnalarlo subito al banco della compagnia aerea presente in aeroporto chiedendo di avere un'alternativa per poter poi raggiungere la propria destinazione finale: il personale Aliservice vi aiuterà in tutti questi passaggi. Qualora ciò avvenga alla partenza, ricordarsi di informare dell'accaduto e inviare i dati del nuovo volo tramite una chiamata/sms

(chiedendo la conferma di lettura) sia al responsabile del trasferimento aeroportuale (il driver e/o la famiglia ospitante), sia alla famiglia ospitante, che al numero di emergenza del partner estero. Esempio di cosa dire/scrivere: *Hi, My name is (Mario Rossi). I am from (Italy) and my flight has been changed. My new flight number is (1234) arriving at (16.30).*

- **Se il volo subisse un ritardo** ricordarsi di avvertire tramite una chiamata/sms (chiedendo la conferma di lettura) il contatto fornito da New Beetle responsabile del trasferimento estero (il driver e/o la famiglia ospitante) che vi aspetta in aeroporto e poi anche la famiglia ospitante che vi aspetta a casa. Esempio di cosa dire/scrivere: *Hi, My name is (Mario Rossi). I am from (Italy) and my flight is delayed. I will arrive at (16.30).* La normativa completa per il ritardo prolungato del volo può essere letta all'indirizzo <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/ritardo-prolungato-del-volo/>
- **Se il volo fosse cancellato** recarsi subito al banco della compagnia aerea presente in aeroporto chiedendo di essere imbarcati sul primo volo disponibile verso la propria destinazione. Il personale Aliservice vi aiuterà in tutti questi passaggi: all'andata tramite il personale presente fisicamente in aeroporto, al ritorno tramite numeri di assistenza. Qualora ciò avvenga alla partenza, ricordarsi di informare dell'accaduto e inviare i dati del nuovo volo tramite una chiamata/sms (chiedendo la conferma di lettura) sia al responsabile del trasferimento aeroportuale (il driver e/o la famiglia ospitante), sia alla famiglia ospitante, che al numero di emergenza del partner estero. Esempio di cosa dire/scrivere: *Hi, My name is (Mario Rossi). I am from (Italy) and my flight has been changed. My new flight number is (1234) arriving at (16.30).*

Come previsto dal Reg. (CE) n. 261/04 in caso di cancellazione del volo il passeggero ha diritto all'assistenza in aeroporto da parte della compagnia aerea che prevede:

- scelta tra le seguenti tre opzioni:
 - rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata
 - imbarco su un volo alternativo quanto prima possibile in relazione all'operativo della compagnia aerea
 - imbarco su un volo alternativo in una data successiva più conveniente per il passeggero
- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti per la ripartenza in relazione all'operativo della compagnia aerea
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica
- in alcuni casi anche alla compensazione pecuniaria

È sempre più comune tra lo staff di terra delle compagnie aeree negare questi diritti al passeggero. Consigliamo di insistere e qualora non forniscano questi servizi, trattenere tutti gli scontrini delle possibili spese per inviarli a New Beetle nel primo giorno lavorativo dopo la partenza per aiutarvi a chiedere il rimborso.

La normativa completa per la cancellazione del volo può essere letta all'indirizzo <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/cancellazione-del-volo>

- **In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato** affidato alla Compagnia aerea, all'arrivo a destinazione occorre recarsi all'ufficio *Lost & Found* (nella sala ritiro bagagli) con la ricevuta del biglietto aereo e il talloncino di identificazione del bagaglio per fare denuncia tramite la compilazione del modulo P.I.R. (Property Irregularity Report): richiederne una copia cartacea da conservare. La compagnia aerea provvederà al rimborso del danno oppure alla riconsegna del bagaglio una volta ritrovato. Qualora la compagnia aerea non procedesse al rimborso dei danni, sarà possibile contattare anche nei giorni successivi l'assicurazione New Beetle. Per i dettagli, leggere "COSA FARE IN CASO DI SINISTRO" nel documento della polizza assicurativa contenuta nel dossier di viaggio nella sezione relativa al BAGAGLIO. In caso di ritardo/smarrimento, consigliamo di conservare gli originali degli scontrini e/o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio (articoli per l'igiene personale, biancheria intima o indumenti di ricambio o altri beni di prima necessità). Buona norma è fare sempre una foto al bagaglio da stiva e inserire un cambio completo nel bagaglio a mano.
- **In caso di perdita dei documenti d'identità personale in aeroporto il giorno del volo**, la maggior parte delle compagnie aeree non accetta la sola denuncia di smarrimento presentata presso l'ufficio della Polizia aeroportuale, ma richiede un documento sostitutivo o duplicato. È quindi necessario valutare se vi sia il tempo



CERTIFICATO
N.IT 04/1048



UNI EN 14804:2005
CERTIFICATO
N.IT 17/0377



ENGLISHUK



per uscire dall'aeroporto e presentare denuncia presso la Polizia di Stato o l'Arma dei Carabinieri, recandosi poi in Comune per il rilascio del duplicato della carta d'identità, oppure in Questura/Commissariato per il passaporto. Qualora non vi siano i tempi necessari, sarà necessario riprogrammare il volo nei giorni successivi. Per trovare una soluzione a questo problema è stato attivato il servizio "Carte d'Identità al Volo", che consente il rilascio urgente di una nuova carta d'identità (non valido per il passaporto) direttamente presso sportelli dedicati in alcuni aeroporti italiani.

- Roma Fiumicino, secondo piano (Mezzanino) del Terminal 3 partenze, area biglietterie
<https://www.adr.it/carta-di-identita-al-volo>
- Milano Malpensa al Terminal 1 <https://www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza/documenti-viaggio>
- Bergamo Orio al Serio (60€) <https://www.milanbergamoairport.it/it/anagrafe/>
- Napoli Capodichino (60€)
<https://archivio.comune.napoli.it/sportelloalvolo>

Informazioni importanti:

- **Viaggiare con carta di identità o passaporto originali in corso di validità.** In alcuni casi le autorità aeroportuali hanno **negato l'imbarco a passeggeri con documenti troppo logorati**: si consiglia di far attenzione allo stato di usura del documento. Buona norma è fotocopiare tutto per averne una copia in caso di smarrimento. La normativa completa circa i documenti di viaggio può essere letta nel sito della Polizia di Stato <https://www.poliziadistato.it/articolo/24725> e di Viaggiare Sicuri <https://www.viaggiare Sicuri.it/home>
- A partire dal **3 agosto 2026**, le carte d'identità in formato cartaceo cesseranno definitivamente la loro validità, anche qualora riportino una data di scadenza successiva. Da tale data, il documento cartaceo non potrà più essere utilizzato né sul territorio nazionale né ai fini dell'espatrio. Al fine di garantire la continuità della validità del documento di riconoscimento, i cittadini ancora in possesso della carta d'identità cartacea sono invitati a procedere alla sostituzione con la **Carta d'Identità Elettronica (CIE)**, documento conforme agli standard di sicurezza europei e valido per l'identificazione personale e per l'espatrio nei Paesi dell'Unione europea e negli Stati con cui vigono specifici accordi.
- **Occorre verificare sempre la validità dei documenti di espatrio in tempo utile.** Non è compito di New Beetle verificare la validità dei documenti.
- **La non regolarità del documento o del visto può comportare la mancata partenza e la perdita dell'intera quota di partecipazione.** New Beetle non è ritenuta responsabile per problemi causati da documenti o visti non in regola inviati all'agenzia e/o portati con sé in aeroporto, anche se usati per il check-in online.
- **Per il bagaglio, attenersi alla normativa vigente relativa agli oggetti consentiti a bordo.** L'elenco completo è consultabile nella sezione "Cosa portare a bordo" del sito ENAC. Si raccomanda inoltre di verificare preventivamente le disposizioni specifiche sui bagagli previste dalla compagnia aerea con cui si viaggerà.
- **Portarsi delle fototessere** che potrebbero essere richieste a scuola o per fare gli abbonamenti ai mezzi.

IL TRASFERIMENTO AEROPORTUALE

Una volta atterrati nel Paese di destinazione, **dirigersi verso la hall degli arrivi per incontrare l'incaricato del transfer aeroportuale.** Seguire le indicazioni di conferma del transfer inviate via mail da New Beetle prima della partenza. Nel caso in cui il referente non fosse immediatamente visibile, attendere 10/15 minuti e successivamente contattarlo al numero telefonico fornito. Se non dovesse rispondere, chiamare il numero di emergenza del partner estero. Esempio di cosa dire: *"Hi, My name is (Mario Rossi). I am from (Italy). I'm at the airport (Stansted). I can't find my transfer representative. I am at (the information desk).*

Ricordarsi di richiedere la conferma del transfer per il volo di rientro in Italia una settimana prima della partenza, contattando il proprio coordinatore locale/referente in loco. È fondamentale verificare insieme al coordinatore che tutti i dettagli del volo siano corretti, soprattutto in caso di eventuali modifiche di orario effettuate dalla compagnia aerea. Verificare inoltre che l'orario previsto per la partenza dalla famiglia ospitante consenta l'arrivo in aeroporto con almeno 2 ore e 30 minuti (UE) / 3 ore (extra UE) di anticipo rispetto alla partenza del volo. Riconfermare sempre con il coordinatore locale/referente i numeri telefonici da contattare in caso di necessità o problemi relativi al transfer e/o in aeroporto.

Se il giorno della partenza per il rientro in Italia il trasferimento aeroportuale dovesse subire un ritardo, anche se confermato la settimana prima, attendere al massimo 10 minuti rispetto all'orario concordato, poi contattare immediatamente il referente del transfer. Ad esempio: se l'appuntamento è fissato alle ore 9:00 davanti all'abitazione della



CERTIFICATO
N.IT 04/1048



UNI EN 14804:2005
CERTIFICATO
N.IT 17/0377



ENGLISHUK



famiglia ospitante, attendere fino alle 9:10 al massimo e poi chiamare il referente. Se non dovesse rispondere, chiamare immediatamente il numero di emergenza del partner estero e il coordinatore locale/referente in loco, informandoli del ritardo e chiedendo di verificare la posizione dell'autista oppure di organizzare tempestivamente un nuovo servizio di trasferimento.

PROBLEMI DI SALUTE

Soggiorno in Europa

Per problemi medici durante il soggiorno avvertire subito la famiglia ospitante/lo staff della residenza e il referente locale chiedendo i contatti di un loro medico di fiducia oppure l'indirizzo del più vicino ospedale, se necessario.

Nel caso in cui si sostengano delle spese mediche, ricordarsi di conservare tutti gli scontrini, le fatture o le ricevute di pagamento per richiedere il rimborso all'assicurazione una volta rientrati in Italia. Per i dettagli leggere la polizza assicurativa.

Per emergenze mediche che richiedano cure in ospedale – sia temporanee che di lungo periodo - **si deve avvisare il numero di emergenza del partner estero e chiamare subito la centrale operativa assicurativa** al numero contenuto nella polizza al paragrafo ASSISTENZA.

Soggiorno in Paesi Extra Europei

Per problemi medici durante il soggiorno avvertire subito la famiglia ospitante/lo staff della residenza e contattare subito il numero di emergenza dell'assicurazione. L'assicurazione sottoporrà a triage il richiedente e lo indirizzerà subito verso un centro medico oppure l'ospedale più vicino. **L'autorizzazione preventiva dalla centrale assicurativa è necessaria per qualsiasi tipo di problematica medica.** Contattare anche il numero di emergenza del partner estero per essere assistiti.

PROBLEMI CON LA FAMIGLIA OSPITANTE

In caso di problemi con la famiglia ospitante ecco gli step da seguire:

- Provare a parlare con famiglia ospitante per cercare di risolvere il problema e poi con il referente locale
- Se il problema non si risolve, mandare una comunicazione scritta a NewBeetle via email descrivendo dettagliatamente quanto succede
 1. Prima email dello studente con i genitori in copia
 2. Seconda email dei genitori con lo studente in copia (se necessaria)
 3. poi telefonicamente
- New Beetle contatterà studente e genitori. Se necessario contatterà anche gli organizzatori esteri per programmare un incontro tra le parti, cioè scuola/famiglia ospitante da una parte e studente dall'altra, coadiuvati dallo staff dai nostri partner esteri. I genitori italiani non possono mai partecipare a questo incontro ma riceveranno un report dettagliato.
- Dal meeting si uscirà con una soluzione tra le parti che verrà monitorata per un periodo di tempo più o meno lungo oppure (più raramente) un cambio famiglia immediato.
- Se durante il periodo di monitoraggio gli accordi presi durante il meeting non sono rispettati, si procederà ad un cambio famiglia. Se, invece, la problematica rientrasse lo studente continuerà a vivere nella stessa famiglia.
- I genitori italiani non possono essere in disaccordo con i propri figli.

LA SCUOLA ESTERA

La scelta delle materie scolastiche

Prima della partenza è possibile inviare le proprie preferenze sulle materie da studiare all'estero. Si sottolinea che il percorso di studio dello studente sarà confermato con certezza solo dopo il suo arrivo a destinazione, in base alla disponibilità di posti, orari e materie attivate. Dopo l'arrivo a destinazione è onere dello studente confrontarsi con tutor e professori per modificare il proprio piano di studi entro la prima settimana.



CERTIFICATO
N.IT 04/1048



UNI EN 14804:2005
CERTIFICATO
N.IT 17/0377



ENGLISHUK



Andamento Scolastico

I professori e il Preside della scuola estera in caso di problemi relativi a voti o condotta negativi contatteranno e parleranno direttamente con lo studente. In rari casi con la famiglia ospitante o con il coordinatore locale. Sarà dunque lo studente che deciderà come e quando informare New Beetle e la propria famiglia in Italia di tale problematica.

NUMERI DA SALVARE IN RUBRICA

I numeri da contattare in caso di problemi vanno salvati sul proprio cellulare e sono:

- Il numero fisso dell'agenzia New Beetle, il numero whatsapp della Referente dei programmi accademici (+39 334 7905279) e il numero del Supporto Whatsapp New Beetle (+39 339 8322777)
- Il numero della centrale assicurativa da contattare in caso di emergenza medica
- Il numero di emergenza del partner estero da contattare in caso di qualunque emergenza soprattutto al di fuori degli orari di apertura degli uffici e della scuola
- Il numero del referente locale da contattare per qualsiasi problematica o necessità che possa sorgere durante il soggiorno, nonché per eventuali richieste di informazioni generali
- Il numero della famiglia ospitante
- Il numero del driver/compagnia taxi che si occuperà del trasferimento in aeroporto

Nota bene:

Per chiamare un numero italiano da un cellulare italiano oppure da un fisso italiano, non c'è bisogno di digitare il prefisso internazionale 0039.

Se si acquista una sim straniera e si fa una chiamata oppure si chiama da un fisso straniero un numero italiano bisogna digitare il prefisso internazionale: il prefisso internazionale 0039 per l'Italia + prefisso locale + numero di telefono fisso o cellulare.

Per chiamare un numero straniero da un cellulare italiano oppure da un fisso italiano bisogna digitare il prefisso internazionale di quel paese: prefisso internazionale (vedi sotto tabella) + prefisso locale (senza lo zero) + numero di telefono fisso o cellulare. Es. per chiamare in Irlanda devo digitare 00353 + prefisso locale (senza lo zero) + di telefono fisso o cellulare.

PREFISSI INTERNAZIONALI			
GRAN BRETAGNA 0044	MALTA 00356	SPAGNA 0034	CANADA - USA 001
IRLANDA 00353	GERMANIA 0049	FRANCIA 0033	

Ricordarsi di attivare il servizio di roaming nelle impostazioni del cellulare.



CERTIFICATO
N.IT 04/1048



UNI EN 14804:2005
CERTIFICATO
N.IT 17/0377



ENGLISHUK

