

Condizioni generali di vendita dei pacchetti turistici

Queste condizioni si applicano quando la conferma di prenotazione identifica MY HOPE STEP BY NAJLA come organizzatore del pacchetto. Se il pacchetto è organizzato da un altro tour operator, la conferma deve indicare tale organizzatore e si applicano anche le sue condizioni, consegnate al viaggiatore prima della conclusione del contratto.

1 Fonti normative e definizioni

Il contratto è disciplinato dal Codice del Turismo, di cui al decreto legislativo 23 maggio 2011 n. 79, come modificato dal decreto legislativo 21 maggio 2018 n. 62, dalla direttiva UE 2015/2302, dal Codice del Consumo e dalle altre norme applicabili. Per pacchetto, viaggiatore, organizzatore, venditore, servizio turistico e circostanze inevitabili e straordinarie valgono le definizioni di legge.

2 Documenti che compongono il contratto

Formano parte del contratto il modulo informativo standard, il preventivo o programma, la descrizione dei servizi, le presenti condizioni, le condizioni specifiche indicate nell'offerta, la conferma di prenotazione e le informazioni inviate su supporto durevole. In caso di contrasto prevalgono le condizioni specifiche della conferma, fatto salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge.

3 Informazioni precontrattuali

Prima della conclusione del contratto il viaggiatore riceve informazioni chiare su destinazione, itinerario, durata, trasporti, alloggio, pasti, visite, numero minimo di partecipanti, accessibilità, prezzo totale, modalità di pagamento, passaporti, visti, formalità sanitarie, coperture assicurative e diritto di recesso. Il viaggiatore comunica esigenze specifiche prima della prenotazione; esse diventano vincolanti solo se accettate per iscritto.

4 Conclusione del contratto

La richiesta inviata dal viaggiatore costituisce proposta di prenotazione. Il contratto si conclude quando il viaggiatore riceve la conferma su supporto durevole e sono rispettate le condizioni di pagamento indicate. Il pulsante o comando finale deve esprimere chiaramente che l'ordine comporta un obbligo di pagamento.

5 Prezzo e pagamenti

Il prezzo totale comprende i servizi e gli oneri obbligatori indicati nel preventivo. Il pagamento avviene mediante bonifico bancario o PayPal secondo scadenze e coordinate comunicate nella conferma. La prenotazione può restare sospesa fino all'effettivo accredito. Eventuali costi PayPal o bancari a carico del viaggiatore sono dovuti soltanto se comunicati prima dell'ordine e consentiti dalla legge. Non sono accettati pagamenti con carta direttamente sul sito, salvo futura attivazione espressamente comunicata.

6 Revisione del prezzo

Dopo la conclusione, il prezzo può aumentare soltanto se il contratto lo prevede espressamente e l'aumento dipende dal costo del carburante o di altre fonti di energia, da tasse o diritti imposti da terzi oppure dai tassi di cambio pertinenti. L'aumento deve essere comunicato in modo chiaro, motivato e documentato non oltre venti giorni prima della partenza. Se supera l'otto per cento del prezzo totale, il viaggiatore può accettare la modifica o recedere senza spese entro il termine ragionevole comunicato. Se i costi diminuiscono, il viaggiatore ha diritto alla corrispondente riduzione, al netto delle spese amministrative effettive documentate.

7 Modifiche prima della partenza

L'organizzatore può modificare unilateralmente clausole diverse dal prezzo solo per modifiche di scarsa importanza e se tale facoltà è prevista dal contratto. Le modifiche significative sono comunicate su supporto durevole, indicando le conseguenze sul prezzo e un termine per accettare, recedere senza spese o accettare un eventuale pacchetto sostitutivo.

8 Recesso del viaggiatore

Il viaggiatore può recedere in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto, pagando spese di recesso adeguate e giustificabili. L'importo è determinato in base al momento del recesso, ai risparmi di costo e agli introiti derivanti dal riutilizzo dei servizi; su richiesta viene fornita motivazione. Eventuali percentuali standard o tariffe non rimborsabili devono essere indicate nel preventivo prima della conclusione. In presenza di circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle immediate vicinanze che incidano sostanzialmente sul pacchetto o sul trasporto, il viaggiatore può recedere senza spese e ottenere il rimborso integrale, senza ulteriore indennizzo.

9 Recesso nei contratti fuori dai locali commerciali

Quando ricorrono i presupposti di legge per un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, si applica il diritto di recesso di cinque giorni previsto dal Codice del Turismo, salvo le eccezioni ammesse dalla legge e comunicate in modo trasparente. Tale previsione non equivale a un diritto generale di ripensamento per ogni prenotazione di viaggio online con data o periodo specifico.

10 Cessione del contratto

Il viaggiatore può cedere il contratto a una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del pacchetto, dandone comunicazione su supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio, salvo maggiore tempestività richiesta dal caso. Cedente e cessionario sono solidalmente responsabili del saldo e dei costi effettivi e documentati della cessione.

11 Numero minimo e annullamento

L'organizzatore può annullare il pacchetto senza indennizzo se non viene raggiunto il numero minimo indicato nel contratto e comunica l'annullamento entro i termini di legge, oppure se è impedito da circostanze inevitabili e straordinarie. I pagamenti ricevuti sono rimborsati entro quattordici giorni dalla risoluzione.

12 Esecuzione e difetti di conformità

Il viaggiatore segnala senza ritardo ogni difetto di conformità. L'organizzatore vi pone rimedio entro un termine ragionevole, salvo impossibilità o costi sproporzionati. Se una parte sostanziale dei servizi non può essere fornita, sono offerte soluzioni alternative adeguate senza supplemento e, quando possibile, di qualità equivalente o superiore. Nei casi previsti dalla legge spettano riduzione del prezzo, risarcimento e, se necessario, rientro senza costi aggiuntivi.

13 Assistenza

L'organizzatore presta adeguata assistenza al viaggiatore in difficoltà, fornendo informazioni su servizi sanitari, autorità locali, assistenza consolare e comunicazioni a distanza, nonché aiutandolo a trovare servizi alternativi. Può richiedere un corrispettivo ragionevole solo se la difficoltà è causata intenzionalmente o per colpa dal viaggiatore, nei limiti dei costi effettivamente sostenuti.

14 Responsabilità e limiti

L'organizzatore risponde dell'esecuzione dei servizi inclusi nel pacchetto, indipendentemente da chi li fornisce. Non risponde quando prova che il difetto è imputabile al viaggiatore, a un terzo estraneo e imprevedibile o inevitabile, oppure a circostanze inevitabili e straordinarie. I limiti al risarcimento sono applicabili solo nei casi e nei limiti consentiti dalla legge e dalle convenzioni internazionali.

15 Reclami e prescrizione

Le comunicazioni e i reclami possono essere inviati a prenotazioni@myhope-step.com o alla PEC chebbinajla@pec.it, indicando numero pratica, fatti e documenti. I termini per esercitare i diritti sono quelli previsti dalla normativa applicabile; la presentazione di un reclamo non sostituisce gli atti necessari a interrompere prescrizione o decadenza.

16 Documenti di viaggio e obblighi del viaggiatore

Il viaggiatore verifica tempestivamente documenti di identità, passaporti, visti, autorizzazioni, requisiti sanitari e regole applicabili a tutti i partecipanti, inclusi minori e cittadini non italiani. Le informazioni generali non sostituiscono le verifiche presso autorità competenti. Il viaggiatore comunica nomi e dati esattamente come riportati sui documenti e risponde dei costi derivanti da dati inesatti o documenti mancanti, salvo responsabilità dell'organizzatore.

17 Vettori aerei

L'identità del vettore effettivo è comunicata secondo il regolamento CE n. 2111/2005. Le modifiche sono comunicate appena note. I diritti dei passeggeri nei confronti del vettore, incluso il regolamento CE n. 261/2004 quando applicabile, restano impregiudicati; non è ammessa una doppia compensazione per lo stesso danno.

18 Assicurazioni

Il viaggiatore è informato dell'opportunità di stipulare coperture facoltative per annullamento, assistenza, spese mediche, rimpatrio e bagaglio. Le coperture assicurative sono soggette alle condizioni della compagnia e non sono incluse salvo espressa indicazione nel preventivo.

19 Protezione in caso di insolvenza

CHEBBI NAJLA aderisce al Fondo Consortile VACANZE GARANTITE®, certificato n. 2026092813AT, valido dal 15 settembre 2026 al 15 settembre 2027, nei limiti e alle condizioni del fondo e della normativa applicabile. I relativi contatti sono riportati nella pagina Informazioni legali.

20 Legge applicabile e foro

Il contratto è regolato dalla legge italiana, fatti salvi i diritti inderogabili riconosciuti al consumatore dalla legge applicabile. Per le controversie con un consumatore è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, se previsto dalla legge. Le parti possono ricorrere a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie disponibili, senza rinunciare al diritto di rivolgersi al giudice.