

Reclami, assistenza ed emergenze

Prima della partenza

Per modifiche, cancellazioni, documenti o richieste relative alla pratica: prenotazioni@myhope-step.com, tel. +39 352 272 36 25. Indicare sempre nome del viaggiatore e numero pratica.

Durante il viaggio

Il viaggiatore deve segnalare senza ritardo il problema al fornitore locale e a MY HOPE STEP BY NAJLA, utilizzando il numero di emergenza riportato nella conferma o nei documenti di viaggio. Il numero di emergenza deve essere comunicato per ciascun pacchetto e deve essere effettivamente presidiato negli orari dichiarati.

Reclami formali

I reclami possono essere inviati a prenotazioni@myhope-step.com o alla PEC chebbinajla@pec.it, allegando conferma, ricevute, fotografie e comunicazioni utili. MY HOPE STEP BY NAJLA conferma la ricezione e risponde entro un termine ragionevole, tenuto conto della complessità. Restano fermi i termini di legge e i diritti del viaggiatore.

Risoluzione delle controversie

Il consumatore può ricorrere agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie iscritti negli elenchi competenti, ove disponibili e applicabili. La piattaforma europea ODR è stata dismessa e non deve essere indicata come canale attivo. È sempre salvo il diritto di rivolgersi all'autorità giudiziaria competente.