



Procedure met betrekking tot klachten

Ons doel is om iedereen van een fijne, welverdiende vakantie te laten genieten.

Mocht u onverhoopt toch niet tevreden zijn of heeft u klachten over de accommodatie dan horen we het graag. Mocht u ontevreden zijn over uw accommodatie, dan dient u dit direct te melden aan de receptie van uw accommodatie. Is er niemand aanwezig of wordt de klacht volgens u niet naar behoren opgelost, dan dient u direct vanaf uw vakantiebestemming telefonisch of per e-mail contact op te nemen met ons kantoor in Nederland. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat Soladore op het moment dat u uw klacht kenbaar maakt, al actie kan ondernemen. Achteraf, na thuiskomst is het niet meer mogelijk de problemen op te lossen. Wordt uw klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost, dan kunt u na afloop van de reis uw klacht telefonisch of schriftelijk (met een motivatie) indienen. Klachten die op de bestemming niet zijn gemeld, worden in Nederland niet in behandeling genomen. Noteert u daarom ter plaatse altijd de naam van degene aan wie u uw klacht gemeld heeft en de datum van melding, zodat wij achteraf in onze onderhandeling met de accommodatieverschaffer aan kunnen tonen dat het gemeld is.

Wij zullen de klacht bekijken en trachten deze naar ieders tevredenheid op te lossen.

Onze gegevens:

Soladore
Unastraat 19
5552 BM VALKENSWAARD
+31 40 8200939
info@soladore.nl

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een bevestiging. Wij zullen uw klacht binnen 14 dagen na ontvangst beantwoorden, mocht het meer tijd nodig hebben, dan zullen wij u hiervan op de hoogte brengen. Mocht u dit niet op prijs stellen, dan kunt u ook altijd contact opnemen met de afdeling bemiddeling van Stichting Webshop Keurmerk waar Soladore bij is aangesloten.