

Annulerings- en Klachtenbeleid – Diego Tours Prague

Annuleringsvoorwaarden

Annulering door de klant:

De klant kan de reservering op elk moment vóór aanvang van de dienst annuleren via e-mail naar [voeg e-mailadres toe].

Bij annulering:

- meer dan 48 uur voor aanvang van de tour → 100% restitutie
- minder dan 48 uur voor aanvang van de tour → 50% annuleringskosten
- minder dan 24 uur voor aanvang of bij niet verschijnen → 100% van de prijs wordt in rekening gebracht

Annulering door de aanbieder:

Wij behouden ons het recht voor om de tour te annuleren of te verplaatsen wegens slecht weer, ziekte van de gids of andere onvoorziene omstandigheden.

In dat geval bieden wij een alternatieve datum of volledige terugbetaling aan.

Wijziging van datum:

Het wijzigen van de datum is mogelijk tot 24 uur vóór aanvang van de tour, gratis en afhankelijk van beschikbaarheid.

Klachtenprocedure

Als de dienst (tour, uitstapje) niet voldeed aan de beschrijving of als er een ander probleem was, heeft de klant het recht een klacht in te dienen.

Klachten moeten schriftelijk per e-mail worden ingediend binnen 5 werkdagen na de dienst.

Vermeld in de e-mail:

- uw naam, datum van de tour, korte beschrijving van het probleem
- indien mogelijk foto's of ander bewijsmateriaal

Afhandeling van klachten:

Wij beoordelen de klacht binnen 5 werkdagen.

In gegronde gevallen kan de klant het volgende ontvangen:

- gedeeltelijke terugbetaling,
- aanbod van een vervangende tour,
- of andere redelijke compensatie afhankelijk van de situatie.

Door de dienst te boeken en te betalen, gaat de klant akkoord met de algemene voorwaarden, het annulerings- en klachtenbeleid van Diego Tours Prague.