

Klachtenreglement

Wij doen ons uiterste best om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Mocht u desondanks een klacht hebben, dan horen wij dit graag zodat wij samen tot een passende oplossing kunnen komen.

1. Klachten tijdens het verblijf

Indien u tijdens uw verblijf een klacht of probleem ervaart, verzoeken wij u dit **zo spoedig mogelijk** bij ons kenbaar te maken. Dit kan persoonlijk, telefonisch of per e-mail.

Wij zullen ons best doen de klacht direct en naar tevredenheid op te lossen.

2. Klachten na vertrek

Indien een klacht niet naar tevredenheid is opgelost tijdens het verblijf, of indien u pas na vertrek een klacht wilt indienen, kunt u dit **binnen 14 dagen na vertrek** schriftelijk aan ons doorgeven per e-mail.

Vermeld daarbij:

- Uw naam
- Verblijfsperiode
- Een duidelijke omschrijving van de klacht

Wij streven ernaar om **binnen 14 dagen** na ontvangst van uw klacht inhoudelijk te reageren.

3. Oplossing en aansprakelijkheid

Klachten geven geen automatisch recht op restitutie of schadevergoeding. Eventuele compensatie wordt altijd in overleg en naar redelijkheid bepaald.

Klachten die het gevolg zijn van overmacht (zoals extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, storingen bij nutsvoorzieningen of andere omstandigheden buiten onze invloedssfeer) kunnen niet worden gehonoreerd.

4. Geschillen

Indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, geldt het **Spaanse recht** en zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Spanje.

5. Contactgegevens

Klachten kunnen worden gemeld via:

Casa de mi corazón

info@casademicorazon.com

+34623702018

Wij stellen feedback en suggesties zeer op prijs, omdat dit ons helpt onze dienstverlening te blijven verbeteren.