

Klachtenprocedure – ToursSuriname.com

Klachtenprocedure & Klantenservice

Bij **ToursSuriname.com** streven wij naar professionele, veilige en zorgvuldig georganiseerde **dagtours en excursies in Suriname**. Wij vinden klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening erg belangrijk. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn over een tour, excursie of dienstverlening, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk zodat wij samen naar een passende oplossing kunnen zoeken.

1. Directe Meldingen Tijdens de Tour

Indien zich tijdens een tour of excursie een probleem voordoet, verzoeken wij u dit direct te melden aan:

- de gids
- hostess
- chauffeur
- of onze operationele coördinator

Op die manier kunnen wij proberen het probleem direct op locatie op te lossen.

2. Indienen van een Klacht

Wanneer een klacht niet direct opgelost kan worden, kunt u binnen een redelijke termijn contact opnemen met ToursSuriname.com via:

 info@tourssuriname.com

Vermeld hierbij zoveel mogelijk informatie:

- naam van de reiziger
 - datum van de tour
 - naam van de excursie of dagtour
 - boekingsnummer (indien beschikbaar)
 - omschrijving van de klacht
 - eventuele foto's of aanvullende documenten
-

3. Behandeling van Klachten

ToursSuriname.com streeft ernaar om:

- klachten serieus en zorgvuldig te behandelen
- binnen een redelijke termijn inhoudelijk te reageren
- samen met de klant tot een passende oplossing te komen

Wij behouden ons het recht voor om:

- aanvullende informatie op te vragen
 - situaties intern te onderzoeken
 - lokale partners of gidsen te raadplegen
-

4. Omstandigheden Buiten Onze Controle

Tours en excursies in Suriname vinden regelmatig plaats in natuurgebieden en onder wisselende omstandigheden. Factoren zoals:

- weersomstandigheden
- waterstanden
- verkeerssituaties
- technische storingen
- overmacht
- overheidsmaatregelen
- natuurinvloeden

kunnen invloed hebben op routes, tijden of programma's.

In dergelijke gevallen zal ToursSuriname.com zich inspannen om een passend alternatief of oplossing aan te bieden, zonder aansprakelijkheid te erkennen voor omstandigheden buiten redelijke controle.

5. Veiligheid & Gedrag

ToursSuriname.com behoudt zich het recht voor deelname aan tours te weigeren of te beëindigen indien:

- veiligheidsinstructies niet worden opgevolgd

- gevaarlijk gedrag ontstaat
- andere gasten, gidsen of medewerkers worden gehinderd

In dergelijke situaties bestaat mogelijk geen recht op restitutie.

6. Restituties & Compensatie

Eventuele restituties of compensaties worden uitsluitend beoordeeld:

- op basis van de omstandigheden
- toepasselijke boekingsvoorwaarden
- en de voorwaarden van externe boekingsplatformen zoals Viator

ToursSuriname.com is niet verplicht tot restitutie in situaties waarbij diensten gedeeltelijk of volledig niet konden worden uitgevoerd door omstandigheden buiten redelijke controle.

7. Privacy & Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld conform ons privacybeleid.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling en afhandeling van klachten.

8. Contactgegevens

ToursSuriname.com

 info@tourssuriname.com

 Paramaribo, Suriname

Wij streven naar een professionele, transparante en klantgerichte dienstverlening en waarderen iedere feedback die helpt onze tours en excursies verder te verbeteren.