



Interne Klachtenprocedure – Heart of India Travel

1. Doel en uitgangspunten

Het doel van deze klachtenprocedure is om een duidelijke en gestructureerde werkwijze vast te leggen voor de behandeling van klachten van klanten, partners of andere betrokkenen. Klachten worden gezien als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening en producten te verbeteren.

Uitgangspunten:

- Iedere klacht wordt serieus genomen.
- Klachten worden altijd respectvol, eerlijk en tijdig behandeld.
- De afhandeling vindt plaats binnen maximaal 4 weken.
- Klachten en de opvolging daarvan worden gedocumenteerd.

2. Definities

- Klacht: elke uiting van ontevredenheid over een dienst, product of medewerker van Heart of India Travel.
- Klager: de persoon of organisatie die een klacht indient.
- Contactpersoon klachten: de aangewezen medewerker die verantwoordelijk is voor registratie en behandeling.

3. Procedure

3.1 Indienen van klachten

- Klachten kunnen worden ingediend via e-mail of telefoon:
 - E-mail: info@heartofindiatravel.nl
 - Telefoon: +31 647678420
- Klanten worden op de website en in de reisdocumenten geïnformeerd over deze mogelijkheid.

3.2 Ontvangst en registratie

- Iedere klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in het interne klachtenregister.
- De ontvangst van de klacht wordt binnen 3 werkdagen bevestigd aan de klager.

3.3 Beoordeling en onderzoek

- De klacht wordt onderzocht door de contactpersoon klachten, of door een andere aangewezen verantwoordelijke indien nodig.
- Interne consultatie met betrokken medewerkers, partners of leveranciers vindt plaats om de feiten vast te stellen.

3.4 Communicatie en oplossing

- Binnen 2 weken wordt een voorlopige reactie met een eerste beoordeling en mogelijke oplossingsrichting aan de klager gecommuniceerd.
- De uiteindelijke oplossing of compensatie wordt, indien nodig, besproken en afgestemd met de klager.
- De klacht wordt uiterlijk binnen 4 weken afgesloten.

3.5 Documentatie en opvolging

- Alle klachten worden vastgelegd met datum, aard van de klacht, betrokken partijen, genomen maatregelen en uitkomst.

- Klachten worden minimaal 3 jaar bewaard als onderdeel van het kwaliteitsmanagement.
- Periodiek (1x per jaar) worden klachten geanalyseerd om structurele verbeteringen in het productaanbod en serviceniveau te realiseren.

4. Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris (eigenaar/manager) is verantwoordelijk voor de uitvoering en opvolging van dit beleid.
- Indien een klacht de eigenaar zelf betreft, wordt een onafhankelijke derde (bijvoorbeeld een vaste partner in India of Nederland) gevraagd de klacht af te handelen.

5. Evaluatie

Deze klachtenprocedure wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast om te voldoen aan nieuwe eisen van Travelife, wetgeving of interne kwaliteitsdoelen.