

Als Kunde können Sie unseren Hausbeschreibungen blind vertrauen

Euro Relais garantiert, dass die Hausbeschreibungen im Prospekt und auf der Seite der Wirklichkeit entsprechen. Dies gilt auch für unsere Fotopräsentationen. Bei eventuellen Fehlern und Mängeln werden Sie als Kunde entschädigt.

Klassifikationssystem

Jedes Haus wird sorgfältig inspiziert und anhand eines objektiven Klassifikationsformulars in 1 bis 5 Sterne eingeteilt: von einfach bis luxuriös. Basiert auf dem System des niederländischen Vereins für Verkehrsteilnehmers.

Eine Erläuterung, was die Anzahl der Sterne bedeuten:

- ★ Sehr einfache Unterkunft. Gut geeignet für z.B. echte Naturliebhaber, die kein Interesse an zusätzlichem Komfort haben.
- ★ ★ Unterkunft ist ausgestattet mit einfacher Einrichtung nach bestimmten Regeln und Brüchen des Landes oder der Region. Sie wollen sich in der Landesregion wohlfühlen und sind auch mit ein facherem Komfort zufrieden.
- ★ ★ ★ Gepflegte, freundliche Unterkunft, die mit normalem, täglichem Komfort ausgestattet ist. Eine Unterkunft, in der Sie sich sofort wie zu Hause fühlen können.
- ★ ★ ★ ★ Komfortable Unterkunft meistens mit mehreren „Extras“ versehen oder auch in freier Lage.
- ★ ★ ★ ★ ★ Unterkunft auf sehr hohem Niveau. Geräumige, äußerst komfortable, luxuriöse Häuser.

Fortwährende Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Bei Rückkehr aus dem Urlaub wird jeder Kunde per E-Mail nach seinen Erfahrungen über den Aufenthalt im Ferienhaus befragt.

Auf die Frage: „Sind Sie mit Ihrem Aufenthalt im Haus zufrieden?“ erzielt Euro Relais bei mehr als 25000 Teilnehmern auf einer Skala von 10 im Durchschnitt eine 8,2 (gut).

Die Resultate aus der Umfrage zur Kundenzufriedenheit werden automatisch je Ferienhaus dem Eigentümer übermittelt. Wenn ein Haus niedrig bewertet wird, werden Vereinbarungen mit dem Hauseigentümer getroffen, was verbessert werden kann.

Schutz der Verbraucherinteressen

Euro Relais ist Mitglied der VNT, der „Stiftung des Niederländischen Versandhandelsverbands“, sowie der Europäischen Organisation EMOTA, der Abkürzung für „European Mail Order And Distance Selling Trade Association“.

Beide Stiftungen vertreten die Interessen der Kunden beim Verkauf aus der Ferne übers Telefon oder Internet. Dies erfolgt gemäß den Richtlinien der EU. Durch seine Mitgliedschaft verpflichtet sich Euro Relais dazu, die Verhaltensregeln dieser Organisationen einzuhalten, darunter:

- **Kostenloses Stornieren innerhalb von 7 Werktagen**

Bei Euro Relais können Sie innerhalb von 7 Werktagen nach dem Reservierungstag kostenlos stornieren. Auch wenn Sie Ihren Aufenthalt bereits per Kreditkarte bezahlt haben. Diese Regelung gilt nicht bei Ankunft innerhalb eines Monats nach Buchungsdatum.

- **Anspruch auf die Konfliktkommission des Niederländischen Versandhandelsverbands**

Wenn Sie der Ansicht sind, dass Ihre Reklamation von Euro Relais nicht gebührenderweise abgewickelt wird, können Sie die Hilfe dieser Konfliktkommission in Anspruch nehmen. Die Entscheidungen dieser Kommission sind für Euro Relais verbindlich. Eventuelle Übersetzungskosten von nicht-niederländischen Kunden übernimmt Euro Relais.



Vertriebsteam

Ein Reservierungsteam von 10 Mitarbeitern steht Ihnen 57 Stunden pro Woche zur Verfügung, in Ihrer eigenen Sprache sowohl für telefonische Reservierungen als für Informationen über Ferienhäuser, touristische Möglichkeiten in der Region etc.



24 Stunden SOS-Service während des Urlaubsaufenthalts

Euro Relais ist während Ihres Aufenthalts im Ferienhaus bei Notfällen und Problemen fortwährend erreichbar. Wenn Sie sich verfahren, Probleme mit dem Haus haben, medizinische Unterstützung benötigen: Euro Relais ist Ihnen gerne behilflich und kümmert sich um einen sorglosen Aufenthalt. Dieser telefonische Service wird Ihnen natürlich in Ihrer eigenen Sprache angeboten.

Kundenfreundliche Website

Euro Relais arbeitet ständig daran, unsere Website noch kundenfreundlicher zu gestalten. Auf die Frage „Finden Sie das Reservieren über die Website www.eurorelais.de einfach?“ antworten 95% unserer mehr als 25000 befragten Kunden mit „Ja“.

September 2003 hat der niederländische Verbraucherschutzbund 5 Websites von Anbietern von Ferienhäusern untersucht. Die Website von Euro Relais wurde dabei Testsieger. Die Redaktion umschreibt die Site als ‚schön und funktionell‘ und die Präsentation als ‚perfekt‘. Darüber hinaus werden wir für die ausführliche Hausbeschreibung gelobt: „...mit einem Blick ein gutes Foto, die wichtigsten Informationen und der Preis pro Woche.“