

Klachtenprocedure

Doel

Het P&O Ferries Care Team is verantwoordelijk voor het onderzoeken en beantwoorden van alle klachten van klanten en zal, waar relevant, legale vragen of vragen in verband met het vrachtvervoer doorverwijzen.

Alle aanspraken voor schade of persoonlijk letsel moeten schriftelijk gebeuren en aan "Commercial Services" geadresseerd worden:

Claims Department, Channel House, Channel View Road, Dover, CT17 9TJ, United Kingdom

Hoe een klacht indienen

- Per brief
 - P&O Ferries Care Team, Customer Experience Department, Channel House, Channel View Road, Dover, Kent, CT17 9TJ, United Kingdom
- Per email
 - customer.services@poferries.com
- Telefonisch
 - +44 (0) 1304 44 88 84

Verloop

1ste fase

In de meeste gevallen zouden we uw klacht graag onmiddellijk oplossen. Informeer de persoon met wie u te maken hebt in de haven of aan boord het schip dat u niet tevreden bent. Laat ons alstublieft zo snel mogelijk uw klacht weten, zodat we deze op het moment zelf kunnen behandelen.

Als uw klacht over onze website of onze klachtendienst is, of het gaat over een klacht die we niet onmiddellijk kunnen oplossen, volg dan volgende stappen:

U kunt uw klacht richten aan het P&O Ferries Care Team op bovenstaand adres, zij zullen proberen uw klacht binnen de 14 dagen te beantwoorden, alle klachten zullen volledig behandeld worden binnen de 28 dagen.

U zult een automatisch antwoord krijgen op uw email en een volledig antwoord binnen de 14 dagen (tenzij anders vermeld in de bevestiging).

Indien u ons per telefoon contacteert dan zal ons P&O Ferries Care Team uw klacht optekenen in onze database en onmiddellijk een onderzoek starten, indien het onmogelijk om de situatie op te lossen tijdens het eerste gesprek, dan zal het team u binnen de 14 dagen terug contacteren.

2de fase

Als u niet tevreden bent met de manier waarop uw klacht behandeld is dan kan u uw klacht doorverwijzen naar de P&O Ferries Care Team Manager.

Deze persoon zal alle tot op heden ontvangen correspondenties herbekijken en binnen de 5 werkdagen antwoorden.

3de fase

Indien u na dit antwoord nog steeds niet tevreden bent met de behandeling van uw klacht dan kan u die doorverwijzen naar de Customer Experience Manager – deze persoon zal proberen om binnen de 5 werkdagen te antwoorden.

Passagiers rechten

Indien u een klacht heeft over de toepassing van deze wetgeving, dan moet u uw klacht schriftelijk binnen 2 maanden na terugkomst van uw reis op bovenstaand contactadres Indienen. We zullen u binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht informeren over het uiteindelijke resultaat en zullen u op de hoogte houden en u verder informeren als een verder onderzoek nodig is.

Alle klachten moeten in eerste instantie altijd aan P&O Ferries voorgelegd worden maar als u ontevreden blijft met het van ons ontvangen antwoord en een onpartijdige beoordeling van uw klacht wil, dan kan u de ABTA of Passenger Shipping Association contacteren.