

**Reizen DELMONTE
Brouckèreplein 6
1000 BRUSSEL**

Mevrouw Kaat Janssens
Leuvensesteenweg 44
1800 VILVOORDE

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	datum
20.07.2009		PGy/pv08273	17.08.2009

Uw reis naar Oostenrijk van 10 juli

Geachte mevrouw Janssens

Graag wil ik u bedanken voor uw beoordelingskaartje en uw begeleidende brief van 20 juli. Het doet ons plezier dat u erg tevreden bent over de service van de heer Ludo Meerhaeghe. Uw lovende woorden zullen hem via de directie Reisleiding zeker bereiken.

In uw brief meldt u ons dat u geen precies overzicht had van wat in de reis begrepen was. In de rubriek 'tiptrips' – op pagina 26 van onze catalogus – staat die informatie vermeld. We zullen ervoor zorgen dat het overzicht in de toekomst duidelijker aangegeven wordt en dat het nog vollediger is.

De onnauwkeurigheden in de reisdocumenten zijn het gevolg van het nieuwe computersysteem dat we in mei van dit jaar in gebruik hebben genomen en dat enige tijd voor storingen heeft gezorgd. Die startproblemen zijn nu verholpen. We bieden u onze excuses aan voor de hinder die u daarvan hebt ondervonden.

We stellen uw reactie erg op prijs, want ze helpt ons om onze dienstverlening optimaal af te stemmen op de wensen van onze reizigers. Met uw opmerkingen, die aan de betrokken diensten werden doorgegeven, wordt zonder twijfel rekening gehouden. Als blijk van appreciatie voor uw reactie bieden we u hierbij een kleine attentie aan.

We hopen u in de nabije toekomst opnieuw op een van onze reizen te mogen begroeten.

Met vriendelijke groeten



Patrick Gysemberg
Hoofd Kwaliteitscontrole

Bijlage: boekenbon