

Chers Visiteurs,

Nous vous remercions d'avoir récemment choisi de séjourner au Middelpunt. Nous espérons que vous avez passé un agréable séjour et que notre service a répondu ou dépassé toutes vos attentes. C'est précisément parce que nous accordons une grande importance à la satisfaction de nos clients que nous sommes très curieux de connaître vos réactions. En effet, nous pouvons en tirer de nombreux enseignements afin d'encore augmenter la convivialité de nos services. Nous aimerions que vous nous informiez de votre expérience et de votre ressenti après votre séjour.

Évaluation en ligne

Étiez-vous simplement satisfait ou très agréablement surpris ? Dans ce cas, vous pouvez certainement nous recommander auprès du public en laissant une appréciation positive en ligne et sur les réseaux sociaux comme la page [Facebook de Middelpunt](#) ou [Tripadvisor](#).

Suggestions concrètes ou plainte formelle ?

Nous apprécions vos commentaires et réactions surtout si vous n'étiez pas si satisfait de votre séjour. Vos astuces, suggestions et plaintes concrètes nous fournissent en effet toute l'information dont nous avons besoin pour ajuster et améliorer nos services.

Vous pouvez soumettre vos plaintes et suggestions par téléphone ou par courriel.

- Par téléphone en formant le **+32 (0)59 30 70 70** (réception) ou le **+32 (0)497 46 04 44** (portable du manager)
- Par le biais du formulaire de contact sur le [site web Middelpunt](#) ou par e-mail adressé à info@middelpunt.be en indiquant clairement vos nom et coordonnées
- par courrier à adresser à

Hôtel adapté - Middelpunt
à l'att. de la direction
Westendelaan 37
B – 8430 Middelkerke

Nous sommes en mesure de résoudre rapidement tout problème spécifique par téléphone en dégagant un compromis acceptable pour les deux parties. Vous voulez déposer une plainte formelle ou vous voulez nous faire part d'un problème avec un collaborateur de Middelpunt ? Dans ce cas, il est préférable de formuler la plainte par écrit.

Et ensuite ?

Toute notification écrite (lettre ou e-mail) sera suivie de l'envoi d'une confirmation écrite dans un délai de 5 jours ouvrables au plus tard. Au plus tard dans les 2 semaines suivant l'envoi de votre question ou de votre plainte, nous vous enverrons également une réponse quant au fond.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre message ou de votre plainte, vous pouvez vous adresser à :

- la Commission des Litiges Voyages (CLV) (réservation par l'intermédiaire d'un voyageur / d'une agence de voyages) ;
- le Service de médiations pour le consommateur (réservation directement à l'hôtel).

Nous vous remercions d'ores et déjà du temps consacré, des efforts déployés, et des suggestions et commentaires formulés. En espérant vous revoir bientôt à Middelpunt.

Au plaisir de vous lire,
L'équipe Middelpunt