



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- ☐ Κάθε παράπονο που θα λαμβάνουμε θα εξετάζεται λεπτομερώς και με προσοχή.
- ☐ Η αντιμετώπιση θα είναι αμερόληπτη τόσο προς το άτομο που υποβάλλει το παράπονο όσο και προς οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού στο οποίο μπορεί να γίνεται αναφορά.
- ☐ Θα διασφαλίζεται πάντα η προστασία των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ☐ Όλα τα παράπονα θα καταγράφονται και θα αξιολογούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να εντοπίζονται τυχόν δυσλειτουργίες και να εφαρμόζονται βελτιώσεις, αποτρέποντας την επανάληψη των ίδιων σφαλμάτων.
- ☐ Το προσωπικό του ξενοδοχείου θα λαμβάνει διαρκή εκπαίδευση και θα έχει πλήρη πρόσβαση στις διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων, με σκοπό την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.
- ☐ Η Διοίκηση, η Διεύθυνση και το προσωπικό αναγνωρίζουν τη σημασία της υποβολής παραπόνων και δεσμεύονται για τη δίκαιη και αποτελεσματική διευθέτηση τυχόν θεμάτων που ενδέχεται να προκύψουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η υποβολή παραπόνων ή προτάσεων βελτίωσης από πελάτες, επισκέπτες ή μέλη του προσωπικού μπορεί να πραγματοποιηθεί:

- **Προφορικά**, κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών στους διαμένοντες ή σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.
- **Μέσω επιστολής ή εγγράφου**, που ο ενδιαφερόμενος μπορεί να αποστείλει απευθείας στο ξενοδοχείο.
- **Γραπτώς**, κατά την παρουσία του ενδιαφερόμενου στον χώρο του ξενοδοχείου, όπου σε καθορισμένα σημεία υπάρχουν διαθέσιμα τα έντυπα "Υποβολής Παραπόνων – Προτάσεων Βελτίωσης". Αφού συμπληρωθούν, τοποθετούνται σε ειδικούς φακέλους και κατατίθενται στα αντίστοιχα κουτιά συλλογής.
- **Από μέλη του προσωπικού**, με τη διαδικασία να ακολουθεί τις προβλέψεις της Πολιτικής «Μη Συμμορφώσεων / Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών».
- **Έμμεσα**, μέσω των ερωτηματολογίων ικανοποίησης που αποστέλλονται στους ενδιαφερόμενους, σύμφωνα με τη διαδικασία «Μέτρησης Ικανοποίησης Ενδιαφερόμενων Μερών».

ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Εάν δεν είναι δυνατή η άμεση απάντηση σε ένα παράπονο, η διερεύνησή του θα πραγματοποιείται σύμφωνα με τα παρακάτω χρονικά όρια:

- Εντός **2 εργάσιμων ημερών** από την παραλαβή του παραπόνου, θα αποστέλλεται επιβεβαίωση παραλαβής.
- Το παράπονο θα εξετάζεται και θα ολοκληρώνεται η διερεύνησή του εντός **15 εργάσιμων ημερών**, με την αποστολή της τελικής απάντησης στον ενδιαφερόμενο.
- Σε περιπτώσεις όπου απαιτείται περισσότερος χρόνος για λεπτομερή εξέταση, θα ζητείται γραπτή παράταση. Στην επικοινωνία αυτή, θα περιλαμβάνονται τυχόν επιπρόσθετες πληροφορίες που μπορεί να χρειαστούμε, οι ενέργειες που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί και αυτές που προγραμματίζονται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, διασφαλίζοντας πλήρη ενημέρωση του ενδιαφερόμενου.