

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:

Γενικά

Το ξενοδοχείο **Ανάβαση** έχει στόχο τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες του. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι προϋπόθεση για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και αποτελεί ουσιαστικό πηγή στοιχείων για τον εντοπισμό αδυναμιών σε πολιτικές και διαδικασίες.

Δήλωση πολιτικής

Το ξενοδοχείο **Ανάβαση** μέσω αυτής της πολιτικής δεσμεύεται ότι η διαχείριση των παραπόνων θα είναι άμεση και δίκαιη διασφαλίζοντας ότι:

- Το παράπονο θα μελετηθεί σε βάθος και με διακριτικότητα.
- Θα υπάρχει δικαιοσύνη και για τον αιτούντα και για τον τυχόν εργαζόμενο στον οποίο πιθανόν να γίνεται αναφορά.
- Δεν θα υπάρξει οποιαδήποτε χρέωση για την υποβολή και την εξέταση του παραπόνου.
- Θα τηρείται η προστασία προσωπικών δεδομένων.
- Τα άτομα που αναφέρονται στο παράπονο ή οι υπεύθυνοι για την διαχείριση παραπόνων δεν θα συμμετέχουν στην διερεύνηση του παραπόνου, αν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.
- Το προσωπικό του ξενοδοχείου θα εκπαιδεύεται συνεχώς και θα έχει και θα έχει άμεση πρόσβαση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων.
- Το Διοικητικό συμβούλιο, η διεύθυνση και το προσωπικό του ξενοδοχείου αναγνωρίζουν το δικαίωμα υποβολής παραπόνων και επιδιώκουν δίκαιη και αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων που τυχόν προκύπτουν από τις υπηρεσίες που προσφέρει.
- Το σύστημα διαχείρισης παραπόνων και οι εσωτερικές διαδικασίες που εφαρμόζονται θα αναθεωρούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα με στόχο την διαφάνεια, την αποδοτικότητα και την κατά το δυνατόν μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών.
- Η πολιτική του θα είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του:
www.anavasihotel.gr

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

1. Ποιος υποβάλει παράπονο

Οποιοσδήποτε ένοικος του ξενοδοχείου

2. Αρχική υποβολή

Αρχικά ενημερώνεται η υποδοχή του ξενοδοχείου. Επιδιώκεται έτσι να δοθεί άμεση λύση πριν την αναχώρηση του πελάτη.

3. Στάδια υποβολής

Αν θεωρήσετε ότι είναι απαραίτητη περαιτέρω εξέταση του θέματος θα πρέπει να αποταθείτε γραπτώς (με ηλεκτρονικό μήνυμα) για να υποβάλετε επίσημο παράπονο στη διεύθυνση info@anavasihotel.gr προκειμένου να διερευνηθεί ανεξάρτητα το θέμα. Στο μήνυμα θα πρέπει:

- Να αναγράφονται τα στοιχεία της κράτησης και τα στοιχεία επικοινωνίας σας.
- Να περιγράφεται με σαφήνεια το παράπονό σας.
- Να είστε συγκεκριμένοι αναφορικά με τους λόγους υποβολής του.
- Να αναφέρετε τις προσδοκίες σας σχετικά με την επίλυση του προβλήματος.
- Αφού λάβετε απάντηση και δεν μείνετε ικανοποιημένοι μπορείτε να αποταθείτε γραπτώς στην:

Γενική Διευθύντρια
Καλαμαρά Κωνσταντίνα
Οικισμός Τσόπελα Πραμάντων
44 001

4. Διάρκεια διεκπεραίωσης

- **Αποστολή βεβαίωσης παραλαβής παραπόνου εντός 3 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.** Το παράπονο θα διερευνάται εντός 15 εργάσιμων ημερών και θα αποστέλλεται άμεσα η απάντηση.
- Σε ειδικές περιπτώσεις όπου απαιτείται περισσότερος χρόνος για ενδελεχή διερεύνηση θα ζητούμε γραπτώς παράταση. Στην επιστολή θα αναφέρονται οι μέχρι τώρα ενέργειες και θα ζητούνται πιθανές επιπρόσθετες πληροφορίες με στόχο την τελική απάντηση εντός 10 εργάσιμων ημερών από την αποστολή της επιστολής μας.

5. Δικαίωμα ενημέρωσης

Κατά την διάρκεια της διερεύνησης του παραπόνου μπορείτε να ζητάτε ενημέρωση για την πορεία της εξέλιξης του επικοινωνώντας με το ξενοδοχείο.