

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων:

- Κάθε παράπονο πελάτη που θα υποβάλλεται ηλεκτρονικά ή εντύπως θα μελετάται προσεκτικά.
- Εάν το παράπονο αφορά άτομο του προσωπικού, με δίκαιο τρόπο θα εξετάζεται η ορθότητα του παραπόνου.
- Το ξενοδοχείο βεβαιώνει για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών του, πάντα με βάση την κείμενη νομοθεσία.
- Το προσωπικό του ξενοδοχείου εκπαιδεύεται πάνω στην πολιτική διαχείρισης παραπόνων και τηρεί πιστά της οδηγίες της διεύθυνσης ενημερώνοντας τακτικά.
- Η διεύθυνση και το προσωπικό του ξενοδοχείου αναγνωρίζουν και σέβονται πλήρως τα δικαιώματα των πελατών ως προς την έκφραση παραπόνων και δεσμεύονται για την άμεση πληροφόρηση και ικανοποίηση τους.
- Τα παράπονα των πελατών θα καταγράφονται ηλεκτρονικά στην βάση δεδομένων του ξενοδοχείου και σε τακτά διαστήματα θα αξιολογούνται ως προς την επίλυση τους, με στόχο τον εντοπισμό τυχόν προβληματικών πρακτικών, ώστε να αποφευχθεί η επανάληψη τους.

Διαδικασία Υποβολής παραπόνων:

Η διατύπωση των παραπόνων από διαμένοντες και επισκέπτες μπορεί να γίνει με τους κάτωθι τρόπους:

- Προφορικά κατά την διάρκεια επαφής με οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού από το οποίο λαμβάνουν μια υπηρεσία ή με ενημέρωση της υποδοχής απευθείας.
- Μέσω επιστολής ή εγγράφου κειμένου το οποίο ο πελάτης προσκομίζει ή αποστέλλει στο ξενοδοχείο ή μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Με την συμπλήρωση του σχετικού ερωτηματολογίου αξιολόγησης των υπηρεσιών του ξενοδοχείου, που βρίσκεται εντός των δωματίων και τα οποία επιμελώς συγκεντρώνει η διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Επιπρόσθετα λαμβάνονται εγγράφως σοβαρά υπόψη και καταγράφονται σε εβδομαδιαία βάση οι παρατηρήσεις του προσωπικού που στοχεύουν στην καλύτερευση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου.

Χρονική διάρκεια ικανοποίησης αιτημάτων παραπόνων:

Σε περίπτωση που ένα αίτημα παραπόνου δεν μπορεί να ικανοποιηθεί άμεσα, η διερεύνηση του και η τελική απόφαση θα λαμβάνεται εντός των παρακάτω χρονικών ορίων:

- Εντός 5 εργάσιμων ημερών θα διερευνάται η ορθότητα του παραπόνου και θα εξετάζονται οι λύσεις για την ικανοποίηση του πάντα με σχετική ενημέρωση του πελάτη.

- Εντός 2 εργάσιμων ημερών θα ενημερώνεται ο πελάτης πως το παράπονο του παρελήφθη και εξετάζεται.
- Σε περίπτωση μεγαλύτερης καθυστέρησης ο πελάτης ενημερώνεται άμεσα και πριν την πάροδο των 5 εργάσιμων ημερών της αρχικής του ενημέρωσης.

Παρακαλούμε παρακάτω συμπληρώστε τυχόν παρατηρήσεις ή παράπονα που θέλετε να γνωρίζουμε.

Με εκτίμηση,

Εκ της Διευθύνσεως.