



## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### Σκοπός και Στόχος

Το AMARIA Beach Resort έχει θέσει ως στόχο του τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης που παρέχει στους πελάτες του. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι προϋπόθεση για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και αποτελεί ουσιαστική πηγή στοιχείων για τον εντοπισμό αδυναμιών σε πολιτικές και διαδικασίες. Γι' αυτό το σκοπό το ξενοδοχείο έχει καθιερώσει και αναπτύξει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και έχει ορίσει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον τρόπο που θα παραλαμβάνει και θα διαχειρίζεται τα παράπονα που αποστέλλονται. Η εφαρμογή αυτής της πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται θα τύχουν δίκαιης και γρήγορης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

### Δήλωση Πολιτικής

Το AMARIA Beach Resort 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 είναι δίκαιη προς εσάς και προς οποιοδήποτε άτομο του εργατικού δυναμικού του στο οποίο πιθανόν να γίνεται αναφορά στο παράπονο.
- Δεν θα υπάρξει οποιαδήποτε χρέωση για την υποβολή του παραπόνου.
- Η πολιτική του θα είναι πάντα αναρτημένη στην ιστοσελίδα του, <https://nomeehotels.com/amar-ia-beach-resort/contact/>
- Θα τηρείται πάντα η προστασία προσωπικών δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το σχετικό Νόμο.
- Τα παράπονα θα καταγράφονται και θα αναλύονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα για τον εντοπισμό και την επίλυση προβληματικών διαδικασιών και πρακτικών.
- Τα άτομα που αναφέρονται στο παράπονο ή τα υπεύθυνα άτομα για διαχείριση παραπόνων δεν θα συμμετέχουν σε διερεύνηση του παραπόνου αν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.
- Το προσωπικό του ξενοδοχείου θα εκπαιδεύεται συνεχώς και θα έχει άμεση πρόσβαση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων.
- Η Διοίκηση και το εργατικό δυναμικό του ξενοδοχείου αναγνωρίζουν το δικαίωμα υποβολής παραπόνου και είναι προσηλωμένοι στη δίκαιη και αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων.

## **Αναθεώρηση Πολιτικής**

Το σύστημα διαχείρισης παραπόνων και οι εσωτερικές διαδικασίες που εφαρμόζονται θα αναθεωρούνται τουλάχιστον ετησίως με σκοπό τη συνεχή διασφάλιση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της μεγαλύτερης δυνατής ικανοποίησης των πελατών.

## **Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων**

1. Ποιος μπορεί να υποβάλει παράπονο

Οποιοδήποτε παράπονο μπορεί να υποβληθεί από κάθε ένοικο του ξενοδοχείου.

2. Το πρώτο σημείο επαφής

Το πρώτο σημείο επαφής, σε περίπτωση που δεν είστε ικανοποιημένοι με κάποια από τις υπηρεσίες που προσφέρουμε, θα πρέπει να είναι η Reception του ξενοδοχείου. Στόχος μας είναι να δώσουμε λύση άμεσα και σε πρώτο χρόνο, πριν την αναχώρησή σας.

3. Στάδια υποβολής παραπόνου

Αν θεωρήσετε ότι είναι απαραίτητη η περαιτέρω εξέταση του θέματος, θα πρέπει να αποταθείτε γραπτώς μέσω email στη διεύθυνση: [info@amariaresort.com](mailto:info@amariaresort.com)

Αν μετά την απάντηση εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι, μπορείτε να αποταθείτε γραπτώς στον:

Διευθυντή

AMĀRIA Beach Resort

Agia Paraskevi - Monolithos, Santorini 84700

Greece

Όλα τα επίσημα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται γραπτώς ώστε να διασφαλίζονται τα δικαιώματά σας και να υπάρχει δίκαιη και αποτελεσματική διαχείριση.

#### 4. Χρονική διάρκεια διεκπεραίωσης παραπόνου

Επιβεβαίωση παραλαβής εντός 2 εργάσιμων ημερών.

Διερεύνηση εντός 15 εργάσιμων ημερών και αποστολή απάντησης.

Σε περιπτώσεις που απαιτείται περισσότερος χρόνος, θα αποστέλλεται γραπτό αίτημα παράτασης με ενημέρωση για τις ενέργειες που έχουν γίνει.

Στόχος είναι η τελική απάντηση να αποστέλλεται το αργότερο εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ενημέρωση για την παράταση ή την παραλαβή επιπρόσθετων στοιχείων.

#### 5. Δικαίωμα ενημέρωσης

Κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου σας, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε ενημέρωση για την πορεία εξέλιξης του παραπόνου επικοινωνώντας με το ξενοδοχείο.

**Η Διεύθυνση του ξενοδοχείου**

AMĀRIA Beach Resort