

1. Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων GREEK

- Κάθε παράπονο που θα υποβάλλεται θα μελετάται διεξοδικά
- Θα υπάρχει δίκαιη αντιμετώπιση προς τον ενδιαφερόμενο και προς οποιοδήποτε άτομο του Προσωπικού / Ανθρώπινου Δυναμικού στο οποίο πιθανόν να γίνεται αναφορά στο παράπονο.
- Θα τηρείται πάντα η προστασία προσωπικών δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και τον σχετικό Νόμο.
- Τα παράπονα θα καταγράφονται και θα αναλύονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για τον εντοπισμό και την επίλυση προβληματικών διαδικασιών και πρακτικών και την αποφυγή επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
- Το Προσωπικό του ξενοδοχείου θα εκπαιδεύεται συνεχώς και θα έχει άμεση πρόσβαση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων, με στόχο πάντοτε την αποτελεσματική διαχείριση τους.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διεύθυνση και το Προσωπικό αναγνωρίζουν το δικαίωμα για υποβολή παραπόνου και είναι προσηλωμένοι στον στόχο για δίκαιη και αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων που πιθανόν να προκύπτουν από τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

2. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

Η διατύπωση παραπόνου ή σημείου προς βελτίωση από διαμένοντες, επισκέπτες και προσωπικό, μπορεί να γίνει:

- είτε προφορικά, κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών στους διαμένοντες ή στα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη
- είτε μέσω επιστολής ή σχετικού εγγράφου, το οποίο ο ενδιαφερόμενος επισκέπτης μπορεί να αποστείλει απ' ευθείας στο ξενοδοχείο
- είτε γραπτώς κατά την παρουσία του ενδιαφερόμενου στο ξενοδοχείο, όπου σε συγκεκριμένες θέσεις stands είναι τοποθετημένο το "Έντυπο για την Υποβολή Παραπόνων – Προτάσεων Βελτίωσης", όπου ο ενδιαφερόμενος τα παραλαμβάνει, τα συμπληρώνει και κατόπιν τα τοποθετεί με ειδικό φάκελο στα ειδικά κυτία συλλογής αυτών
- συγχρόνως παράπονο ή σημείο προς βελτίωση μπορεί να διατυπωθεί και από μέλος του προσωπικού, ακολουθώντας τα σχετικά αναφερόμενα στη Διαδικασία «Μη Συμμορφώσεων / Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών»,

- επιπρόσθετα, παράπονα προς το ξενοδοχείο ενδέχεται να διατυπωθούν, έμμεσα, μέσω των ερωτηματολογίων ικανοποίησης που αποστέλλονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με τη διαδικασία «Μέτρηση Ικανοποίησης Ενδιαφερομένων Μερών».

3. Χρονική διάρκεια διεκπεραίωσης παραπόνων

Αν η απάντηση στο παράπονο δεν είναι εφικτό να δοθεί άμεσα, η διερεύνησή του θα γίνεται εντός των παρακάτω χρονικών πλαισίων:

- Αποστολή βεβαίωσης παραλαβής παραπόνου εντός 2 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- Το παράπονο θα διερευνάται εντός 15 εργάσιμων ημερών και θα αποστέλλεται στη συνέχεια η απάντηση.
- Σε μεμονωμένες περιπτώσεις όπου απαιτείται περισσότερος χρόνος για ενδελεχή διερεύνηση, θα αιτούμαστε γραπτώς παράταση. Στην επιστολή θα αναφέρουμε, εκτός από τις επιπρόσθετες πληροφορίες που πιθανόν να χρειαστούμε, τις ενέργειες στις οποίες έχουμε ήδη προβεί και τις ενέργειες που πρόκειται να γίνουν για την ολοκλήρωση της διερεύνησης, ώστε η ενημέρωση να είναι πλήρης.

1.Complaints handling policy ENGLISH

- Every complaint submitted will be thoroughly investigated
- There will be fair handling for the complaining person,as well as for allegations against any staff member possibly involved.
- We always follow GDPR rules and regulations
- Complaints will be logged and analysed regularly in order to find and resolve problematic procedures and practices and avoidance of repeated failure.
- The Hotel Staff will be continuously trained and will have full access to the Complaints Handling Policy,in order for the complaints to be handled the best way.
- The Board,The Management and the Staff acknowledge the need to submit a complaint and are focused in the target for a fair and effective resolution of problems that may arise,as a consequence of services.

2.Procedure of Complaints Submission

Complaints or points for improvement by residents, visitors and staff can be:

- orally, during the provision of services to residents or other interested parties
- by letter or relevant document, which the interested visitor can send directly to the hotel
- or in writing in the presence of the interested party at the hotel, where in specific places stands is placed the "Form for Submission of Complaints - Suggestions for Improvement", where the interested party receives them, completes them and then places them with a special envelope in their special collection boxes
- at the same time a complaint or point for improvement can be expressed by a member of staff, following the relevant provisions of the Procedure "Non-Compliance / Corrective and Preventive Actions",
- In addition, complaints to the hotel may be made, indirectly, through satisfaction questionnaires sent by interested parties, in accordance with the "Measurement of Stakeholder Satisfaction" procedure.

3. Timeframe of Complaints' Investigation

If immediate response is not possible, complaint will be investigated within the following timeframes:

- Sending a receipt of complaint within 2 working days from the date of receipt.
- The complaint will be investigated within 15 working days and then the response will be sent.
- In individual cases where more time is required for a thorough investigation, we will request an extension in writing. In the letter we will mention, in addition to the additional information that we may need, the actions that we have already taken and the actions that are to be taken to complete the investigation, so that the information is complete.