



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (COMPLAINTS POLICY)

Σκοπός και στόχος

Το Doryssa Seaside Resort στοχεύει στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους επισκέπτες του. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδους σημασίας για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στην επιχειρήσή μας.

Η Πολιτική μας

Το Doryssa Seaside Resort μέσω αυτής της πολιτικής αυτής, δεσμεύεται να διαχειρίζεται αποτελεσματικά και έγκαιρα, εξασφαλίζοντας ότι:

- Οι επισυμάνσεις σας θα διερευνηθούν σε βάθος και θα αντιμετωπιστούν με αποτελεσματικό τρόπο.
- Θα είμαστε δίκαιοι τόσο σε εσάς όσο και σε οποιονδήποτε υπάλληλο για τον οποίο μπορεί να παραπέμπει μια καταγγελία.
- Θα τηρούμε πάντα την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών σας δεδομένων.
- Τα εμπλεκόμενα άτομα δεν θα συμμετάσχουν στη διαδικασία έρευνας σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.
- Οι υπάλληλοί μας θα παρακολουθούν συνεχώς την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και θα έχουν άμεση πρόσβαση σε σχετική τεκμηρίωση, προκειμένου να διευκολύνουν τον αποτελεσματικό χειρισμό των καταγγελιών.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο, η διοίκηση και οι υπάλληλοι αναγνωρίζουν το δικαίωμά σας να υποβάλλετε το παράπονο σας και δεσμευόμαστε στην αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση αυτών ή των προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν από τις υπηρεσίες που παρέχουμε.
- Το σύστημα διαχείρισης παραπόνων που περιλαμβάνεται στην παρούσα πολιτική και τις εσωτερικές διαδικασίες θα επανεξετάζεται περιοδικά (τουλάχιστον ετησίως), με στόχο τη βελτίωση της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της μέγιστης ικανοποίησης των επισκεπτών του Doryssa Seaside Resort.



Διαδικασία παραπόνων / Κατάθεση παραπόνου

1. Ποιος μπορεί να υποβάλει παράπονα

Παράπονα/επισυμάνσεις μπορούν να υποβάλουν οι διαμένοντες στο ξενοδοχείο μας

2. Πρώτο σημείο επαφής

Εάν ανησυχείτε για οποιαδήποτε πτυχή των υπηρεσιών που προσφέρουμε, το πρώτο σημείο επαφής σας θα πρέπει να είναι η υποδοχή του ξενοδοχείου ή το τμήμα δημοσίων σχέσεων. Στόχος μας είναι να επιλύσουμε άμεσα κάθε πιθανό θέμα που μπορεί να προκύψει πριν από την αναχώρησή σας.

3. Βήματα διαδικασιών παραπόνων

Εάν κρίνετε απαραίτητη την περαιτέρω διερεύνηση των παραπόνων σας, θα πρέπει να μας αποστείλετε το αίτημα σας (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) στο info@doryssa.gr για να διερευνήσουμε το θέμα που προκύπτει.

Απο εσάς θα χρειαστούμε τα κάτωθι:

- Να υποδείξετε πληροφορίες σχετικά με την κράτησή σας (ή τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα) καθώς και τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας σας
- Να περιγράψετε το παράπονο σας με σαφήνεια και ακρίβεια
- Να είστε συγκεκριμένοι σε σχέση με τους λόγους για τους οποίους υποβάλετε ένα παράπονο
- Να αναφέρεται τις προσδοκίες σας, όσον αφορά την επίλυση του θέματος

Έχοντας λάβει απάντηση από τη διεύθυνση του ξενοδοχείου και αν δεν είστε ακόμα ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο χειρίστηκαμε το παράπονό σας, μπορείτε να γράψετε απευθείας στη διεύθυνση του ξενοδοχείου:

Κ. Γεώργιος Χατζηδημητρίου-Διευθυντής, Doryssa Seaside Resort, Πυθαγόρειο Σάμου, ΤΚ 83103



Χρονικά πλαίσια απόκρισης στο χειρισμό παραπόνων μέσω αλληλογραφίας

- Θα χρειαστούμε διάστημα έως 3 εργάσιμες ημέρες, για την διερεύνηση του προβλήματός σας.
- Η επίσημη απάντησή μας θα σας αποσταλεί εντός 15 εργάσιμων ημερών. Μια σχετική απάντηση θα σταλεί αμέσως (εντός 24 ωρών) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Σε σπάνιες περιπτώσεις όπου απαιτείται περισσότερος χρόνος για την ορθή και λεπτομερή διερεύνηση του θέματός σας, θα ζητηθεί γραπτή παράταση. Στην επιστολή μας, εκτός από τυχόν πρόσθετες πληροφορίες που ενδέχεται να ζητήσουμε, θα σας ενημερώσουμε για τις ενέργειες που έχουν αναληφθεί μέχρι στιγμής και για τυχόν περαιτέρω ενέργειες που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της έρευνας.
- Στόχος μας είναι να διασφαλίσουμε ότι θα λάβετε την τελική απάντησή μας εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της ειδοποίησης επέκτασης.

Σας ευχαριστούμε για την προτίμησή σας.

Doryssa Team