



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σκοπός και Στόχος

Το Harma Boutique Hotel 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 Harma Boutique Hotel μέσω αυτής της πολιτικής δεσμεύεται ότι η διαχείριση των παραπόνων θα είναι άμεση και δίκαιη διασφαλίζοντας ότι:

1. Το παράπονο θα μελετηθεί σε βάθος και με διακριτικότητα.
2. Θα είναι δίκαιη προς Εσάς και προς οποιοδήποτε άτομο του Εργατικού Δυναμικού του στο οποίο πιθανόν να γίνεται αναφορά στο παράπονο.
3. Δεν θα υπάρξει οποιαδήποτε χρέωση για την υποβολή του παραπόνου.
4. Η πολιτική του θα είναι πάντα αναρτημένη στην ιστοσελίδα του, www.harmahotel.com.
5. Θα τηρείται πάντα η προστασία προσωπικών δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το σχετικό Νόμο (ο Περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα "Προστασία του Ατόμου" - Νόμος του 2001).

6. Τα παράπονα θα καταγράφονται και θα αναλύονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα για τον εντοπισμό και την επίλυση προβληματικών διαδικασιών και πρακτικών και την αποφυγή επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
7. Τα άτομα που αναφέρονται στο παράπονο ή τα υπεύθυνα άτομα για διαχείριση παραπόνων δεν θα συμμετέχουν σε διερεύνηση του παραπόνου αν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.
8. Το Προσωπικό του ξενοδοχείου θα εκπαιδεύεται συνεχώς και θα έχει άμεση πρόσβαση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων, με στόχο πάντοτε την αποτελεσματική διαχείριση τους.
9. Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διεύθυνση, και το Εργατικό Δυναμικό του ξενοδοχείου αναγνωρίζουν το δικαίωμα σας για υποβολή παραπόνου και είναι προσηλωμένοι στο στόχο για δίκαιη και αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων που πιθανόν να προκύπτουν από τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Αναθεώρηση Πολιτικής

Το σύστημα διαχείρισης παραπόνων που περιλαμβάνεται σε αυτή την Πολιτική και οι εσωτερικές διαδικασίες που εφαρμόζονται θα αναθεωρούνται τουλάχιστον ετησίως με σκοπό τη συνεχή διασφάλιση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της όσο το δυνατό μεγαλύτερης ικανοποίησης των πελατών του ξενοδοχείου.

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

1. Ποιός 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 είσαστε ικανοποιημένοι με κάποια από τις υπηρεσίες που προσφέρουμε, θα πρέπει να είναι η Reception του ξενοδοχείου. Στόχος μας είναι να δώσουμε μια λύση άμεσα και σε πρώτο χρόνο με στόχο να διασφαλίσουμε για εσάς μια άριστη εμπειρία από το ξενοδοχείο μας, και σαφώς πριν την αναχώρησή σας.
3. Στάδια υποβολής παραπόνου
Αν θεωρήσετε ότι είναι απαραίτητη η περαιτέρω εξέταση του θέματος, θα πρέπει να αποταθείτε γραπτώς (με ηλεκτρονικό μήνυμα) για να υποβάλετε επίσημο παράπονο στην

διεύθυνση info@harmahotel.com με στόχο να διερευνηθεί ανεξάρτητα το θέμα.

Αφού λάβετε απάντηση και εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο χειρισμού του παραπόνου σας, μπορείτε να αποταθείτε γραπτώς στον:

Γενικό Διευθυντή
Harma Boutique Hotel
Εμμ. Παρλαμά 6
70014 Λ. Χερσονήσου/Ηράκλειο Κρήτης
Ελλάδα

Τονίζουμε ότι όλα τα επίσημα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται γραπτώς. Με αυτό τον τρόπο διαφυλάσσονται τα δικαιώματά σας και δίδεται η ευκαιρία σε μας να διαχειριζόμαστε όλα τα παράπονα δίκαια, διακριτικά, αποτελεσματικά και με συνέπεια. Από εσάς θα θέλαμε όπως:

- αναγράφετε στοιχεία της κράτησής (ή του πρακτορείου) και τα στοιχεία επικοινωνίας σας
- περιγράφετε με σαφήνεια το παράπονο σας
- είστε συγκεκριμένοι αναφορικά με τους λόγους για τους οποίους υποβάλλετε παράπονο
- αναφέρετε τις προσδοκίες σας σχετικά με την επίλυση του προβλήματος.

4. Χρονική διάρκεια διεκπεραίωσης παραπόνου

Αν η απάντηση στο επίσημο παράπονο σας δεν είναι εφικτό να δοθεί άμεσα, η διερεύνηση του θα γίνεται εντός των πιο κάτω χρονικών πλαισίων:

- Αποστολή βεβαίωσης παραλαβής παραπόνου εντός 2 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- Το παράπονο σας θα διερευνάται εντός 7 εργάσιμων ημερών και θα σας αποστέλλεται άμεσα η απάντηση.
- Σε μεμονωμένες περιπτώσεις όπου απαιτείται περισσότερος χρόνος για πιο σωστή και ενδελεχή διερεύνηση, θα ζητούμε 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 ενημέρωσή σας να είναι πλήρης.
- Στόχος μας θα είναι η απάντηση να αποστέλλεται το αργότερο εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα σας ενημερώσουμε ότι χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο ή από την

ημέρα που θα παραλάβουμε τις οποιεσδήποτε επιπρόσθετες πληροφορίες που έχουμε ζητήσει από εσάς.

5. Δικαίωμα ενημέρωσης

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

Η Διεύθυνση του ξενοδοχείου

Harma Boutique Hotel