



## **Γενικά**

Το CAMVILLIA RESORT έχει στόχο τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες του. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων αποτελεί ουσιαστική πηγή στοιχείων για τον εντοπισμό αδυναμιών σε πολιτικές και διαδικασίες.

## **Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων**

Κάθε παράπονο πελάτη που υποβάλλεται εντύπως ή ηλεκτρονικά θα διαχειρίζεται προσεκτικά, σε βάθος και με διακριτικότητα.

Εφόσον αφορά άτομο του προσωπικού, θα εξετάζεται η ορθότητα του παραπόνου με δίκαιο τρόπο.

Θεωρείται δεδομένη η προστασία των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα και με τις κείμενες διατάξεις.

Εμπλεκόμενο άτομο θα αποκλείεται από τη διερεύνηση του συγκεκριμένου παραπόνου.

Θεωρούμε απόλυτα θεμιτό το δικαίωμα του πελάτη να εκφράζει το όποιο καλόπιστο παράπονο και δεσμευόμαστε για την άμεση πληροφόρηση και ικανοποίησή του.

Τα παράπονα καταγράφονται σε βάση δεδομένων, ώστε να αξιολογείται η επίλυσή τους και να αποκλείονται οι προβληματικές πρακτικές.

Η πολιτική του ξενοδοχείου είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του :

<https://www.camvillia.gr>

## **Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων**

Κάθε παράπονο μπορεί να επικοινωνηθεί ως εξής :

Προφορικά, σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού ή – ακόμη καλύτερα στην υποδοχή του ξενοδοχείου.

Μέσω επιστολής η οποία προσκομίζεται ή αποστέλλεται στο ξενοδοχείο.

Μέσω μηνύματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ξενοδοχείου.

Με την συμπλήρωση του σχετικού εντύπου ερωτηματολογίου αξιολόγησης των υπηρεσιών μας, που θα βρείτε σε κάθε δωμάτιο ή στην υποδοχή.

## **Χρονική Διάρκεια Ικανοποίησης**

Σε περίπτωση που ένα θέμα δεν μπορεί να διευθετηθεί άμεσα, επεξεργάζεται εντός των κάτωθι χρονικών ορίων :

Εντός 5 εργάσιμων ημερών θα εξετάζεται η ορθότητα και θα επιλέγεται η λύση για την ικανοποίησή του. Στο διάστημα αυτό ο πελάτης θα μπορεί να λαμβάνει σχετική ενημέρωση.

Αν απαιτηθεί μεγαλύτερο διάστημα ο πελάτης ενημερώνεται πριν την πάροδο των 5 εργάσιμων ημερών από την αρχική του ενημέρωση.

Εκ της διευθύνσεως του

CAMVILLIA RESORT