

Πολιτική και Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Porto Kea Suites

Η δέσμευσή μας

Στο Porto Kea Suites, πρωταρχικός μας στόχος είναι η παροχή υψηλού επιπέδου φιλοξενίας και η διασφάλιση μιας άριστης εμπειρίας διαμονής για κάθε επισκέπτη μας.

Αναγνωρίζουμε ότι τα σχόλια, οι παρατηρήσεις και τα παράπονα των επισκεπτών αποτελούν πολύτιμη πηγή πληροφόρησης και συμβάλλουν ουσιαστικά στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών και των εγκαταστάσεών μας.

Δεσμευόμαστε ότι κάθε παράπονο ή αναφορά θα αντιμετωπίζεται:

- Με επαγγελματισμό, αμεροληψία και σεβασμό.
- Με πλήρη εμπιστευτικότητα και διακριτικότητα.
- Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR).
- Χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση για τον επισκέπτη.
- Με στόχο την άμεση επίλυση του ζητήματος και την αποφυγή επανάληψής του στο μέλλον.

Όλα τα παράπονα καταγράφονται, αξιολογούνται και αναλύονται σε τακτική βάση, προκειμένου να εντοπίζονται τυχόν αδυναμίες στις διαδικασίες μας και να λαμβάνονται οι απαραίτητες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.

Ποιος μπορεί να υποβάλει παράπονο

Παράπονο ή πρόταση βελτίωσης μπορεί να υποβάλει κάθε επισκέπτης, πελάτης ή ενδιαφερόμενο μέρος που έχει χρησιμοποιήσει ή πρόκειται να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του Porto Kea Suites.

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Ενθαρρύνουμε τους επισκέπτες μας να μας ενημερώνουν άμεσα για οποιοδήποτε ζήτημα προκύπτει κατά τη διάρκεια της διαμονής τους, ώστε να έχουμε τη δυνατότητα να το επιλύσουμε το συντομότερο δυνατό.

Η υποβολή παραπόνου μπορεί να πραγματοποιηθεί με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

Κατά τη διάρκεια της διαμονής

- Προφορικά, απευθυνόμενοι στην Υποδοχή (Reception) ή σε οποιοδήποτε μέλος της ομάδας μας.
- Με συνάντηση ή επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Βάρδιας ή τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Μέσω γραπτής αναφοράς ή εντύπου παραπόνων που διατίθεται κατόπιν αιτήματος.

Μετά τη διαμονή

- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: info@portokea-suites.com
- Μέσω της φόρμας επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα του Porto Kea Suites.
- Μέσω ταχυδρομικής επιστολής προς τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.

Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του αιτήματός σας, συνιστούμε να αναφέρετε:

- Ονοματεπώνυμο
- Στοιχεία επικοινωνίας
- Αριθμό κράτησης (εφόσον υπάρχει)
- Ημερομηνίες διαμονής
- Αναλυτική περιγραφή του ζητήματος
- Τυχόν σχετικά αποδεικτικά στοιχεία ή φωτογραφίες
- Την επιθυμητή λύση ή έκβαση του αιτήματος

Διαδικασία Διερεύνησης

Με την παραλαβή του παραπόνου:

1. Το παράπονο καταγράφεται στο σύστημα διαχείρισης παραπόνων του ξενοδοχείου.
2. Αξιολογείται η φύση και η σοβαρότητά του.
3. Διερευνώνται τα πραγματικά περιστατικά και ζητούνται, εφόσον απαιτείται, πρόσθετες πληροφορίες.
4. Εξετάζονται τα αίτια που οδήγησαν στο περιστατικό.
5. Καθορίζονται διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες για την αποφυγή επανάληψης παρόμοιων περιστατικών.

6. Ενημερώνεται ο επισκέπτης για τα αποτελέσματα της διερεύνησης και τις ενέργειες που έχουν ληφθεί.

Σε περιπτώσεις όπου το παράπονο αφορά συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού, η διερεύνηση πραγματοποιείται με αντικειμενικότητα και δίκαιη αντιμετώπιση όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Χρονικά Όρια Ανταπόκρισης

Το Porto Kea Suites καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε τα ζητήματα να επιλύονται άμεσα κατά τη διάρκεια της διαμονής.

Σε περιπτώσεις που απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση:

- Επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου αποστέλλεται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών.
- Η πλήρης διερεύνηση και τελική απάντηση παρέχεται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών.
- Εάν απαιτείται περισσότερος χρόνος λόγω της πολυπλοκότητας του ζητήματος, ο επισκέπτης ενημερώνεται εγγράφως για την πρόοδο της διερεύνησης και τον εκτιμώμενο χρόνο ολοκλήρωσής της.

Δικαίωμα Ενημέρωσης

Καθ' όλη τη διάρκεια της διερεύνησης, ο επισκέπτης έχει το δικαίωμα να ζητά ενημέρωση σχετικά με την πορεία εξέτασης του παραπόνου του επικοινωνώντας με το ξενοδοχείο.

Συνεχής Βελτίωση

Κάθε παράπονο αντιμετωπίζεται ως ευκαιρία βελτίωσης. Τα δεδομένα που προκύπτουν από τη διαχείριση παραπόνων αξιολογούνται περιοδικά από τη Διοίκηση του Porto Kea Suites, με σκοπό τη συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών, των διαδικασιών και της συνολικής εμπειρίας φιλοξενίας που προσφέρουμε στους επισκέπτες μας.

Σας ευχαριστούμε που μας βοηθάτε να γινόμαστε καλύτεροι.