



COMPLAINT MANAGEMENT POLICY AND PROCEDURE

Purpose

At Gouves Water Park Holiday Resort, guest satisfaction is our highest priority. We are committed to continuously improving the quality of our services and enhancing the overall guest experience.

An effective complaint management system is an essential part of our Quality Management System, enabling us to identify areas for improvement, resolve concerns promptly and fairly, and strengthen the trust of our guests.

To achieve these objectives, the Hotel has established a structured Complaint Management Procedure, ensuring that every complaint is handled professionally, impartially, confidentially, and within defined timeframes.

Complaint Management Policy

Gouves Water Park Holiday Resort is committed to managing all guest complaints in a fair, transparent, and timely manner. We therefore ensure that:

- Every complaint is treated with professionalism, confidentiality, and impartiality.
- Each complaint is investigated thoroughly, objectively, and without discrimination.
- All guests have the right to submit complaints free of charge.
- The complaint management process is easily accessible and publicly available through the hotel's official website: www.gouvespark.gr
- Personal information is processed in full compliance with the EU General Data Protection Regulation (GDPR).
- All complaints are recorded, monitored, analyzed, and reviewed to identify trends, improve operational procedures, and prevent recurring issues.
- Hotel employees receive ongoing training in complaint handling, customer care, and service recovery techniques.
- Management actively encourages guest feedback and views complaints as valuable opportunities for continuous improvement.
- Guests are kept informed throughout the complaint handling process and receive a clear and reasoned response.

Policy Review

This Policy is reviewed periodically and updated whenever necessary to ensure its continued effectiveness, compliance with applicable legislation, and alignment with the Hotel's quality objectives.

Complaint Submission Procedure

Guests may submit a complaint through any of the following channels:

During their stay

- In person at the Reception Desk, either verbally or in writing.
- Directly to the Guest Relations Department or the Hotel Management.

Whenever possible, the Hotel aims to resolve complaints immediately during the guest's stay, ensuring prompt service recovery and guest satisfaction.

After departure

Complaints may also be submitted:

- By e-mail: info@gouvespark.gr
- By postal mail addressed to the Hotel.

Written complaints should include:

- Guest name
- Booking reference or reservation number
- Room number (if applicable)
- Check-in and check-out dates
- Contact details (telephone number and/or email address)
- A clear description of the complaint
- Relevant facts and supporting information
- The preferred outcome or proposed resolution

Complaint Handling Process

Upon receipt of a written complaint:

- An acknowledgment of receipt will be sent within three (3) working days.
- The complaint will be investigated by the appropriate department(s).
- A written response will normally be provided within fifteen (15) working days.
- If additional investigation is required, the guest will be informed of the reason for the delay and the expected timeframe for completion.

Guest's Right to Information

Guests have the right to request information regarding the progress of their complaint at any stage of the investigation process.

The Hotel is committed to maintaining open communication and providing updates until the complaint has been fully resolved.

Continuous Improvement

All complaints are periodically reviewed by Hotel Management as part of the continuous improvement process.

The information collected is used to:

- improve service quality;
- identify operational weaknesses;
- implement corrective and preventive actions;
- enhance guest satisfaction;
- improve staff training and operational procedures.

Commitment

At Gouves Water Park Holiday Resort, every complaint is considered an opportunity to learn, improve, and further enhance the quality of the hospitality experience we provide to our guests.

We are committed to resolving complaints professionally, respectfully, fairly, and as quickly as possible, always striving to exceed our guests' expectations.

The Management

Georgios Pelekanakis

A handwritten signature in black ink, reading 'Georgios Pelekanakis' in a cursive script.

General Manager



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σκοπός

Στο Gouves Water Park Holiday Resort, η ικανοποίηση των επισκεπτών μας αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα. Δεσμευόμαστε για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών μας και τη διαρκή αναβάθμιση της εμπειρίας φιλοξενίας που προσφέρουμε.

Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Ξενοδοχείου, καθώς μας επιτρέπει να εντοπίζουμε ευκαιρίες βελτίωσης, να επιλύουμε έγκαιρα και δίκαια τα ζητήματα που ανακύπτουν και να ενισχύουμε την εμπιστοσύνη των επισκεπτών μας.

Για τον σκοπό αυτό, το Ξενοδοχείο εφαρμόζει μια οργανωμένη και τεκμηριωμένη Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων, η οποία διασφαλίζει ότι κάθε παράπονο αντιμετωπίζεται με επαγγελματισμό, αμεροληψία, εμπιστευτικότητα και εντός προκαθορισμένων χρονικών πλαισίων.

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

Το Gouves Water Park Holiday Resort δεσμεύεται να διαχειρίζεται κάθε παράπονο επισκέπτη με διαφάνεια, αντικειμενικότητα και ταχύτητα, διασφαλίζοντας ότι:

- Κάθε παράπονο αντιμετωπίζεται με επαγγελματισμό, διακριτικότητα και απόλυτη εμπιστευτικότητα.
- Όλα τα παράπονα διερευνώνται αντικειμενικά, αμερόληπτα και χωρίς διακρίσεις.
- Η υποβολή παραπόνου είναι δωρεάν και προσβάσιμη σε όλους τους επισκέπτες.
- Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα του Ξενοδοχείου (www.gouvespark.gr).
- Η επεξεργασία όλων των προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR – Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679).
- Όλα τα παράπονα καταγράφονται, αξιολογούνται, αναλύονται και παρακολουθούνται συστηματικά, ώστε να εντοπίζονται επαναλαμβανόμενα προβλήματα και να εφαρμόζονται διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.
- Το προσωπικό του Ξενοδοχείου εκπαιδεύεται συνεχώς στις αρχές της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών και στη σωστή διαχείριση παραπόνων.

- Η Διοίκηση θεωρεί τα παράπονα πολύτιμη πηγή ανατροφοδότησης και ευκαιρία για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών και των διαδικασιών του Ξενοδοχείου.
- Οι επισκέπτες ενημερώνονται για την πορεία εξέτασης του παραπόνου τους και λαμβάνουν τεκμηριωμένη απάντηση εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων.

Αναθεώρηση της Πολιτικής

Η παρούσα Πολιτική επανεξετάζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα ή όποτε αυτό απαιτείται, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητά της, η συμμόρφωσή της με την ισχύουσα νομοθεσία και η εναρμόνισή της με τους στόχους ποιότητας του Ξενοδοχείου.

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

Οι επισκέπτες μπορούν να υποβάλουν παράπονο με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

Κατά τη διάρκεια της διαμονής τους

- Προφορικά ή γραπτώς στη Reception του Ξενοδοχείου.
- Απευθείας στο Τμήμα Guest Relations ή στη Διεύθυνση του Ξενοδοχείου.

Στόχος του Ξενοδοχείου είναι, όπου αυτό είναι δυνατόν, η άμεση επίλυση του ζητήματος πριν από την αναχώρηση του επισκέπτη.

Μετά την αναχώρηση

Ο επισκέπτης μπορεί να υποβάλει το παράπονό του:

- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: info@gouvespark.gr
- Ταχυδρομικά, στη διεύθυνση του Ξενοδοχείου.

Το γραπτό παράπονο θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Ονοματεπώνυμο επισκέπτη.
- Αριθμό κράτησης.
- Αριθμό δωματίου (εφόσον υπάρχει).
- Ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης.
- Στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο ή/και e-mail).
- Σαφή περιγραφή του ζητήματος.
- Όλα τα σχετικά γεγονότα ή αποδεικτικά στοιχεία που υποστηρίζουν το παράπονο.
- Την επιθυμητή ή προτεινόμενη λύση.

Διαχείριση Παραπόνων

Μετά την παραλαβή ενός γραπτού παραπόνου:

- Αποστέλλεται επιβεβαίωση παραλαβής εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών.
- Το παράπονο εξετάζεται από τα αρμόδια τμήματα του ξενοδοχείου.
- Ο επισκέπτης λαμβάνει τεκμηριωμένη γραπτή απάντηση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών.
- Σε περιπτώσεις που απαιτείται περισσότερος χρόνος για τη διερεύνηση, ο επισκέπτης ενημερώνεται σχετικά, καθώς και για τον εκτιμώμενο χρόνο ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

Δικαίωμα Ενημέρωσης

Καθ' όλη τη διάρκεια της διερεύνησης του παραπόνου, ο επισκέπτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει ενημέρωση σχετικά με την πορεία εξέτασής του.

Το ξενοδοχείο δεσμεύεται να διατηρεί ανοικτή επικοινωνία με τον επισκέπτη μέχρι την οριστική διευθέτηση του ζητήματος.

Συνεχής Βελτίωση

Η Διοίκηση του ξενοδοχείου αξιολογεί σε τακτική βάση όλα τα παράπονα που υποβάλλονται, με σκοπό:

- τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- τον εντοπισμό λειτουργικών αδυναμιών,
- την εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,
- την ενίσχυση της ικανοποίησης των επισκεπτών,
- τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού και τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών.

Δέσμευση της Διοίκησης

Στο Gouves Water Park Holiday Resort, θεωρούμε κάθε παράπονο ως μια πολύτιμη ευκαιρία να γίνουμε καλύτεροι.

Η Διοίκηση και το προσωπικό του ξενοδοχείου δεσμεύονται να αντιμετωπίζουν κάθε ζήτημα με επαγγελματισμό, σεβασμό, διαφάνεια και αμεροληψία, επιδιώκοντας πάντοτε την άμεση και δίκαιη επίλυσή του και τη συνεχή αναβάθμιση της εμπειρίας φιλοξενίας που προσφέρουμε στους επισκέπτες μας.

Η Διεύθυνση

Georgios Pelekanakis



General Manager