



POLITIQUE ET PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

But et Objectif

Santorini Crystal Blue Boutique Hotel vise à améliorer continuellement les services fournis à ses clients. Une gestion efficace des réclamations est fondamentale pour la prestation de services de qualité et fournit une plate-forme pour obtenir des commentaires de ses clients afin de résoudre les différends et de réformer les politiques et les procédures. À cette fin, l'hôtel a élaboré et mis en place une politique de gestion des réclamations, qui vise à fournir des conseils sur la manière dont la Société reçoit et gère les réclamations. L'application de cette politique fera en sorte que les réclamations reçues soient traitées de façon juste, rapide et confidentielle.

Déclaration de politique générale

Santorini Crystal Blue Boutique Hotel, par le biais de cette politique, s'engage à gérer efficacement les réclamations rapidement et équitablement, en veillant à ce que:

- Vos réclamations feront l'objet d'une enquête approfondie, seront traitées de manière efficace et efficiente et vous serez traités avec courtoisie.
- Nous serons justes à la fois envers vous et tout employé auquel une plainte peut faire référence.
- Nous ne vous accuserons pas de porter une réclamation.
- Notre politique de gestion des réclamations sera toujours disponible sur notre site web www.santorinicrystalblue.com/fr
- Nous respecterons toujours la confidentialité de toutes les données personnelles, conformément aux directives de l'Union Européenne et à la loi de 2001 sur le "Traitement des données à caractère personnel (Protection des Individus)".
- Nous enregistrerons et analyserons régulièrement les réclamations afin d'identifier et de rectifier les procédures et les pratiques erronées ainsi que d'éviter les omissions récurrentes.

- Toute personne impliquée dans la réclamation ou responsable de la gestion de la réclamation ne participera pas au processus d'enquête en cas de conflit d'intérêts.
- Nos employés suivront une formation continue sur la Politique de Gestion des Réclamations et auront un accès direct à la documentation correspondante afin de faciliter le traitement efficace des réclamations.
- Notre conseil d'Administration, notre Direction et nos Employés reconnaissent votre droit de déposer une réclamation et sont déterminés à résoudre efficacement et équitablement les réclamations ou les problèmes pouvant découler des services que nous offrons.

Examen de la Politique de Gestion des Réclamations

Le système de Gestion des Réclamations inclus dans cette Politique et les Procédures Internes sera réexaminé périodiquement (au moins une fois par an) en vue d'améliorer la transparence, l'efficacité et la plus grande satisfaction possible des clients du Santorini Crystal Blue Boutique Hotel.

Procédure de réclamation / Dépôt d'une réclamation

1. Qui peut déposer une réclamation

Toute réclamation peut être déposée par un hôte de l'hôtel.

2. Premier point de contact

Si vous vous inquiétez de tout aspect des services que nous fournissons, votre premier point de contact devrait être la Réception de l'hôtel. Notre but est de résoudre rapidement tout problème éventuel, avant votre départ, afin de garantir une expérience parfaite de l'hôtel.

3. Étapes de la procédure de réclamation

Si vous jugez nécessaire de poursuivre la question, vous devez soumettre une lettre de réclamation formelle (par courrier électronique) adressée à info@santorinicrystalblue.com pour enquêter sur la question de façon indépendante.

Après avoir reçu une réponse de la part de la Direction de l'Hôtel et si vous n'êtes toujours pas satisfait (e) de la manière dont votre réclamation a été traitée, vous pouvez alors écrire à :

Directeur Général
Santorini Crystal Blue Boutique
Hotel Kamari
84700
Santorin
Grèce

Nous vous recommandons fortement de déposer toute réclamation formelle par écrit afin de protéger vos intérêts. Cela appuiera notre objectif de faire en sorte que toute réclamation reçue soit traitée de façon juste, rapide, efficace et confidentielle.

Nous attendons de vous:

- D'indiquer des renseignements sur votre réservation (ou votre organisateur de voyages) ainsi que vos coordonnées complètes
- De décrire votre réclamation de manière claire et précise
- D'être précis (e) en ce qui concerne les motifs pour lesquels vous déposez une réclamation
- De mentionner clairement vos attentes sur le règlement de la question

4. Délais de réponse sur le traitement des réclamations

Si votre réclamation ne peut pas être réglée immédiatement, son enquête se fera dans les délais suivants:

- Accusé de réception de votre réclamation dans un délai de 2 jours ouvrables suivant sa réception.
- Votre réclamation sera traitée dans un délai de 15 jours ouvrables. Une réponse appropriée sera envoyée immédiatement.
- A des rares occasions où plus de temps est nécessaire pour une enquête appropriée et détaillée de votre réclamation, une période de prolongation sera demandée par écrit. Dans notre lettre, en plus de toute information supplémentaire que nous pourrions demander, nous vous informerons de nos mesures prises jusqu'à présent et de toute autre mesure requise pour l'achèvement de l'enquête.
- Notre objectif est de nous assurer que vous recevrez notre réponse définitive dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la notification de prolongation ou de la réception de toute information supplémentaire demandée par vous.

5. Demande d'actualisation de l'état d'avancement

Si vous souhaitez demander une mise à jour à n'importe quel stade de l'enquête sur la réclamation, vous pouvez le faire en communiquant avec l'hôtel.