



Pythagoreon, Samos
831.03
+30 694 799 7182
+30 22730 61123
sama@sama.gr

Complaint Handling Policy

Πολιτική χειρισμού
παραπονοών.

What is a Complaint?

Complaints are defined as any expression of dissatisfaction or grievance made to staff by a guest in relation to our business. This refers to any comments made through social media and or online review sites. Also suggestions for improvement are welcomed in any case.

Οι καταγγελίες ορίζονται ως οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας ή παραπόνου που υποβάλλεται σε προσωπικό από έναν επισκέπτη σε σχέση με την επιχείρησή μας. Αυτό αναφέρεται σε τυχόν σχόλια που γίνονται μέσω των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης ή των ιστότοπων αναθεώρησης σε απευθείας σύνδεση. Επίσης, υποδεικνύονται προτάσεις για βελτίωση σε κάθε περίπτωση.

Policy goals

- All guest feedback is invaluable for improving our services.
- This policy has been designed to assist both customers and staff.
- Sama Hotel is committed to consistent, fair and confidential complaint handling and to resolving complaints as quickly as possible
- We treat all customers making a complaint equally.

- Όλα τα σχόλια των επισκεπτών είναι ανεκτίμητα για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας.
- Αυτή η πολιτική έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τόσο τους πελάτες όσο και το προσωπικό.
- Το Sama Hotel δεσμεύεται για συνεπή, δίκαιη και εμπιστευτική διεκπεραίωση των παραπόνων και για την επίλυση των καταγγελιών το συντομότερο δυνατόν
- Αντιμετωπίζουμε όλους τους πελάτες που καταθέτουν ένα παράπονο εξίσου.

- All complaints made verbally or written are handled directly from management.
- Any complaints concerning maintenance issues are handled immediately and are always checked for completion.
- Although complaints made after a guest departure does not allow us the opportunity to resolve the issue for the specific guest, we consider the information as useful in order to avoid future issues.
- Customers' personal details or details of their complaint will not be divulged to third parties unless we have their written consent.

- Όλα τα παράπονα που γίνονται προφορικά ή γραπτά χειρίζονται απευθείας από τη διοίκηση.
- Οποιοσδήποτε παράπονα σχετικά με ζητήματα συντήρησης χειρίζονται αμέσως και ελέγχονται πάντοτε για ολοκλήρωση.
- Παρόλο που τα παράπονα που έγιναν μετά την αναχώρηση ενός επισκέπτη δεν μας επιτρέπουν την επίλυση του προβλήματος για τον συγκεκριμένο επισκέπτη, θεωρούμε τις πληροφορίες χρήσιμες για να αποφύγουμε μελλοντικά προβλήματα.
- Τα προσωπικά στοιχεία των πελατών ή τα στοιχεία της καταγγελίας τους δεν αποκαλύπτονται σε τρίτους εκτός εάν έχουμε τη γραπτή συγκατάθεσή τους.

Management of complaints

The General Manager organizes and initially receives all complaints and feedback.



- All guests will be treated with courtesy. Where possible, complaints will be resolved at the first point of contact.
- The General manager will decide if the complaint needs to be delegated to another department manager in order to be resolved.
- If the complaint can't be resolved immediately, the customer will be given a timeframe, a contact person and details of our complaint handling process. Where possible, the staff member taking the complaint details will be the contact person.
- Customers will be informed of any changes to our products or services as a result of their complaint.
- Where appropriate, customers will be contacted at a later date to see if they are happy with how their complaint was handled.

- Όλοι οι επισκέπτες αντιμετωπίζονται με ευγένεια. Όπου είναι δυνατόν, τα παράπονα θα επιλυθούν στο πρώτο σημείο επαφής.
- Οι διευθύνση θα αποφασίσει εάν το παράπονο πρέπει να μεταβιβαστεί σε άλλο διαχειριστή τμήματος προκειμένου να επιλυθεί.
- Εάν το παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί αμέσως, θα δοθεί στον πελάτη ένα χρονοδιάγραμμα, ένα πρόσωπο επικοινωνίας και λεπτομέρειες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων. Όπου είναι δυνατόν, ο υπάλληλος που λαμβάνει τα στοιχεία της καταγγελίας θα είναι το πρόσωπο επαφής.
- Οι πελάτες θα ενημερωθούν για τυχόν αλλαγές στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας ως αποτέλεσμα της καταγγελίας τους.
- Όπου ενδείκνυται, θα επικοινωνούμε με τους πελάτες αργότερα για να δούμε εάν είναι ικανοποιημένοι με τον τρόπο χειρισμού της καταγγελίας τους.

RESPONDING TO A COMPLAINT

“The General Manager initially receives all feedback and deals with the guest complaints and or maintenance issues personally.



Sama Hotel is committed to continuous improvement and this policy will be reviewed regularly for effectiveness and updated as needed.

This complaint handling policy is supported by management. We commit to providing this policy to all staff and displaying it in our business for customers.



Pythagorean, Samos
831.03
Greece

+30 694 799 7182
+30 22730 61123
+30 22730 61885

sama@sama.gr
reservations@sama.gr