

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η εταιρεία **EXTRALINE** έχει στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης που παρέχει στους πελάτες του. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και αποτελεί ουσιαστικό μηχανισμό για τροφοδότηση από τους πελάτες της με σκοπό τον εντοπισμό αδυναμιών στις πολιτικές και διαδικασίες.

Γι' αυτό το σκοπό έχει καθιερώσει και αναπτύξει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων σύμφωνα με το πρότυπο ISO 10002:2018 και έχει ορίσει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον τρόπο που θα παραλαμβάνει και θα διαχειρίζεται τα παράπονα που αποστέλλονται. Η εφαρμογή αυτής της πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται θα τύχουν δίκαιης και γρήγορης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

### **Δήλωση Πολιτικής & Δίκαιη Διαχείριση**

Σύμφωνα με το διεθνές ανωτέρω πρότυπο και τη φιλοσοφία μας, η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

**Δημοσιοποιημένη:** είναι διαθέσιμη στο site

**Προσβάσιμη:** Η πολιτική και η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων είναι προσβάσιμη σε όλους τους συνεργάτες, εργαζομένους και πελάτες.

**Αντιπόκριση:** Κάθε παράπονο καταγράφεται άμεσα από το τηλεφωνικό κέντρο. Τα παράπονα διαχειρίζονται άμεσα, δίκαια και με αποτελεσματικό τρόπο από κατάλληλα εκπαιδευμένα στελέχη. Οι παραπονούμενοι θα αντιμετωπίζονται ευγενικά και θα ενημερώνονται για την εξέλιξη του αιτήματός τους σύμφωνα με τη διαδικασία επίλυσης παραπόνων της εταιρείας. Ως μέγιστος χρόνος πρώτης επικοινωνίας από την λήψη παραπόνου ορίζονται οι 2 εργάσιμες ημέρες και οι 15 εργάσιμες για την οριστική επίλυσή του με πιθανές εξαιρέσεις σε περίπτωση ασυνήθιστης πολυπλοκότητας. Σε περίπτωση απόκλισης από τον προκαθορισμένο χρόνο, ο παραπονούμενος πελάτης θα πρέπει να ενημερωθεί με τη δέουσα αιτιολόγηση και μια νέα ενδεικτική ημερομηνία απάντησης.

**Αντικειμενική:** Κάθε παράπονο αντιμετωπίζεται κατά τρόπο δίκαιο, αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο μέσω της σχετικής διαδικασίας.

**Χρεώσεις:** Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων παρέχεται δωρεάν

**Τήρηση Εμπιστευτικότητας Προσωπικών Δεδομένων:** Η εταιρία δεσμεύεται για την τήρηση της εμπιστευτικότητας των προσωπικών στοιχείων του πελάτη.

**Πελατοκεντρική:** Η εταιρεία δεσμεύεται για την αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση των παραπόνων των πελατών.

**Δικαίωμα ενημέρωσης:** Κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου, ο πελάτης έχει κάθε δικαίωμα να ζητήσει ενημέρωση για την πορεία εξέλιξης της υπόθεσης του, επικοινωνώντας με το τηλεφωνικό κέντρο.

**Αξιολόγηση & Συνεχής Βελτίωση:** Τόσο η Πολιτική όσο και η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αξιολογούνται τουλάχιστον 1 φορά ετησίως, ως προς την αποτελεσματικότητά τους, μέσω εσωτερικών επιθεωρήσεων, με στόχο την συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας.

**Ορισμός Παραπόνου Πελάτη:** ως παράπονο ορίζεται οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας σχετικά με τις υπηρεσίες / προϊόντα που παρέχονται. ΔΕΝ ορίζονται ως παράπονα αόριστα ή αβάσιμα αιτήματα ή όταν το αίτημα δεν είναι σαφώς διατυπωμένο.

**4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων:** Στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών με τους εξής τρόπους: τηλεφωνικά στο 2310590427, με email στο [info@extraline.gr](mailto:info@extraline.gr), μέσω φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα της εταιρίας στο [https://www.extraline.gr/contact\\_ex.php](https://www.extraline.gr/contact_ex.php) ή με παράδοση γραπτής αναφοράς στην έδρα μας.

Σε κάθε περίπτωση, θα χρειαστεί να αναφέρετε τα παρακάτω στοιχεία: Ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) επικοινωνίας.

**Θεσσαλονίκη 01-08-2020**

**Ο Γενικός Διευθυντής**

**Κουτσοκώστας Εμμανουήλ**