



Διαδικασία υποβολής παραπόνου

Προτεραιότητα μας είναι η εξυπηρέτηση των πελατών μας. Η γνώμη σας είναι εξαιρετικής σημασίας για εμάς και γι' αυτό πάγια πρακτική και επιθυμία μας είναι να λαμβάνουμε την οποιαδήποτε εποικοδομητική κριτική για τη συνεχή αναβάθμιση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας όπως και την εξυπηρέτηση των πελατών μας.

Η ομάδα διαχείρισης παραπόνων της εταιρείας μας είναι στη διάθεση σας για να απαντήσει ή να επιλύσει γρήγορα και αποτελεσματικά οποιοδήποτε θέμα μπορεί να προκύψει και να σας παρέχει όλη την απαραίτητη ενημέρωση.

Στόχος μας είναι να επιλύσουμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οποιοδήποτε παράπονο έχουν οι συνδρομητές μας. Για την αποτελεσματική διαχείριση των τυχόν παραπόνων ή εισηγήσεων ακολουθείται η Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων, όπως αναγράφεται πιο κάτω.

Η Γιαννιώτης Α.Ε προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να διαχειριστεί με τον καλύτερο τρόπο την προφορική ή έγγραφη δυσαρέσκεια των πελατών της και σε σύντομο χρονικό διάστημα να έχει επιλύσει με απλό και κατανοητό τρόπο τυχόν διαφορές που έχουν ανακύψει μεταξύ της εταιρείας και των καταναλωτών. Η διαχείριση των παραπόνων από τη λήψη τους μέχρι την επίλυση και την αποστολή απάντησης στον πελάτη, διέπεται από συγκεκριμένη εσωτερική διαδικασία, μέσω της οποίας διασφαλίζεται ο ενδελεχής έλεγχος της διαφοράς που έχει προκύψει μεταξύ της Γιαννιώτης Α.Ε και του πελάτη, διερευνούνται οι δυνατοί τρόποι επίλυσής της με γνώμονα να μην θιγούν τα νόμιμα συμφέροντα του πελάτη και σε δεύτερο επίπεδο της εταιρίας.

Κατά τη διαδικασία ενημέρωσης του πελάτη καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την κατανόηση του θέματος από τον πελάτη, και σε περίπτωση όπου ο πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος από την προτεινόμενη επίλυση του θέματος, ενημερώνεται αναλυτικά για τη διαδικασία που μπορεί να ακολουθήσει, παραδίνοντάς του ταυτόχρονα και τα σχετικά ενημερωτικά έντυπα. Μέσω των εντύπων αυτών, ο πελάτης μπορεί να θέσει εγγράφως τα αιτήματα, παράπονα, αλλαγή υπηρεσιών κ.λπ. προκειμένου να του δοθούν απαντήσεις και διευκρινήσεις στις απορίες και ερωτήσεις του.

Η μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών αντιμετώπισης των αιτημάτων/παραπόνων, επιτυγχάνεται με την κεντρική διαχείριση των παραπόνων/συστάσεων, η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει τα εξής:

- συγκέντρωση όλων των παραπόνων στο αρμόδιο Τμήμα, το οποίο υποδέχεται και διαχειρίζεται παράπονα, αιτήματα και υποδείξεις έχοντας ως στόχο την έγκυρη και άμεση απάντηση στους πελάτες.
- ενημέρωση των Υπευθύνων του Τμήματος (ή των Τμημάτων), στο οποίο αφορά το αίτημα / παράπονο.
- παρακολούθηση όλων των απαιτούμενων για την επίλυση του θέματος ενεργειών (εντοπισμός, ανάλυση των αιτιών και επίλυση του θέματος),
- έγκαιρη, σαφής και πλήρης απάντηση προς τους πελάτες



Τρόποι Υποβολής Παραπόνων

Με βάση την ανωτέρω διαδικασία ο πελάτης μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του:

Τηλεφωνικά: Στη Γραμματεία της εταιρίας στο τηλέφωνο 23960 23183

Όλα τα παράπονα / συστάσεις που υποβάλλονται με τους παραπάνω τρόπους καταχωρούνται στο σχετικό Βιβλίο Παραπόνων Πελατών και στη συνέχεια διαβιβάζονται στο αρμόδιο Τμήμα .

Εγγράφως: Ο πελάτης μπορεί μέσω του Διαδικτυακού μας τόπου, www.gianniotisfeed.gr στη σχετική κατηγορία "Επικοινωνία" συμπληρώνοντας το αντίστοιχο έντυπο να υποβάλλει εγγράφως στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών το αίτημα / παράπονό του. Τα συμπληρωμένα έντυπα μπορούν να αποσταλούν από τον πελάτη, είτε με ταχυδρομείο στη διεύθυνση των γραφείων της εταιρείας, , είτε με email στο info@gianniotisfeed.com, είτε με φαξ στο 2396023193 ώστε να είναι διακριτή η ημερομηνία παραλαβής των εγγράφων από την εταιρεία.

Διαδικασία Ανταποκρίσεως

Το καταχωρημένο παράπονο σηματοδοτείται από τους αρμόδιους της Υπηρεσίας Πελατών:

- ❖ ως προς τον τύπο (αίτημα, υπόδειξη, παράπονο, θετικό σχόλιο)
- ❖ ως προς την κατηγορία (προϊόν, υπηρεσία, εξυπηρέτηση κ.α.)
- ❖ ως προς το βαθμό του επείγοντος

Εξετάζεται κατά πόσο το καταχωρημένο παράπονο/ σύσταση μπορεί να απαντηθεί

- ❖ μόνο από την Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ή
- ❖ εάν εμπλέκεται και άλλο αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας, προκειμένου να συγκεντρωθούν όλα τα απαραίτητα στοιχεία ώστε να δοθεί η απάντηση στον πελάτη.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μετά την λήψη ολοκληρωμένης και ικανοποιητικής απαντήσεως ετοιμάζει απάντηση προς τον πελάτη (τηλεφωνικώς ή γραπτώς).

Χρόνος Επεξεργασίας

Η επεξεργασία των παραπόνων από την παραλαβή τους μέχρι την απάντηση στον Πελάτη απαιτείται να ολοκληρώνεται το αργότερο εντός 10 ημερολογιακών ημερών.

Εάν ο καταναλωτής δηλώσει ότι η απάντηση που έλαβε δεν ικανοποιεί το αίτημά του, τότε η εταιρία οφείλει εντός 5 εργάσιμων ημερών να ενημερώσει τον καταναλωτή εγγράφως ότι:

(α) Διατηρεί το δικαίωμα να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (β) Για το αν η απόφαση του Ανεξαρτήτου Φορέα δεν ή είναι δεσμευτική.

Προσωπικά Δεδομένα

Σημειώνεται, ότι τα προσωπικά στοιχεία που διαβιβάζετε στην εταιρία με σκοπό την υποβολή του παραπόνου σας υπόκεινται σε επεξεργασία αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της απάντησης σ' αυτό. Δεν προβαίνουμε σε οποιαδήποτε άλλη επεξεργασία αυτών, ούτε τα διαβιβάζουμε σε τρίτους. Τα προσωπικά δεδομένα σας διατηρούνται για διάστημα 1 έτους μετά την με οποιονδήποτε τρόπο υποβολή του αιτήματος – παραπόνου.

Σε περίπτωση έναρξης δικαστικών ενεργειών που αφορούν άμεσα ή έμμεσα στο υποκείμενο των προσωπικών δεδομένων, ο ως άνω χρόνος τήρησης των προσωπικών δεδομένων σας θα αναστέλλεται καθ' όλη τη διάρκεια αυτών και μέχρι την έκδοση τελεσίδικης δικαστικής απόφασης, οπότε και θα συνεχίζεται μέχρι τη συμπλήρωση της ως άνω παραγραφής.

Για περισσότερες πληροφορίες διαβάστε τη Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της εταιρία που θα βρείτε [εδώ](#).