

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στόχος μας είναι η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων μας, προς τους πελάτες. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων, είναι εξαιρετικά σημαντική για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων από την NOVA CONSTRUCTIONS SA (εφεξής η «Εταιρεία»).

Γι' αυτό τον σκοπό, η Εταιρεία μας έχει αναπτύξει και καθιερώσει την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων, η οποία έχει σχεδιαστεί για να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο, τον οποίο η Εταιρεία λαμβάνει και διαχειρίζεται τα παράπονα.

Η εφαρμογή αυτής της Πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται, θα τύχουν δίκαιης και γρήγορης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

2. ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Όλα τα παράπονα θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς. Η επικοινωνία παραπόνων είναι υποχρεωτικό να πραγματοποιηθεί ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιότυπου (ΦΑΞ) ή με μήνυμα μέσω της ιστοσελίδας : <https://novaconstructionssa.com/>
- Τα παράπονα διερευνώνται σε βάθος, εξετάζονται αποτελεσματικά και αντιμετωπίζονται με σοβαρότητα.
- Δεν υφίσταται χρέωση για την υποβολή παραπόνου.
- Η πολιτική της Εταιρείας θα είναι πάντα αναρτημένη στην ιστοσελίδα <https://novaconstructionssa.com/>
- Θα τηρείται πάντα η προστασία Προσωπικών Δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται στο σχετικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 27ης Απριλίου 2016 για την Προστασία των Φυσικών Προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).

- Τα παράπονα καταγράφονται και αναλύονται σε τακτική βάση για τον εντοπισμό και την αποκατάσταση λανθασμένων διαδικασιών και πρακτικών, καθώς και για την αποφυγή ενδεχόμενων επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
- Κάθε εργαζόμενος που συμμετέχει στη διαχείριση του παραπόνου, δε συμμετέχει στη διαδικασία έρευνας σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.
- Οι εργαζόμενοι στο αντίστοιχο τμήμα, παρακολουθούν συνεχώς την πολιτική διαχείρισης των παραπόνων και έχουν άμεση πρόσβαση στη σχετική τεκμηρίωση, προκειμένου να διευκολύνουν τον αποτελεσματικό χειρισμό των παραπόνων.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοίκηση, οι Εργαζόμενοι και το Ασφαλιστικό Δυναμικό της, αναγνωρίζουν το δικαίωμα για υποβολή παραπόνου και δεσμεύονται στην αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση αυτών ή των προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Η αντιμετώπιση των παραπόνων είναι η ίδια για όλους.

3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Μπορεί να υποβάλει παράπονο οποιοδήποτε πρόσωπο. Δύναται να ενημερώνουμε και/ή συζητούμε οποιοδήποτε παράπονο με το νομικό τμήμα της εταιρείας.
- Θα πρέπει να αποταθείτε γραπτώς προς το «Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων» με τους εξής τρόπους:
- Με αποστολή επιστολής ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: Αλεξάνδρου Πάντου 33, Καλλιθέα, 17671
- Μήνυμα μέσω της ιστοσελίδας μας <https://novaconstructionssa.com/> , με απευθείας καταχώρηση παραπόνου στην ειδική φόρμα υποβολής.
- Με αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@novaconstructionssa.com .
- Για την καλύτερη και αποδοτικότερη διαχείριση του παραπόνου σας, παρακαλούμε όπως μας παρέχετε λεπτομερές περιγραφή του θέματος, συμπεριλαμβάνοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, τους λόγους για τους οποίους υποβάλλετε το παράπονο σας και τις προσδοκίες σας σε σχέση με την επίλυση του.

Τονίζεται ότι όλα τα επίσημα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται γραπτώς. Στόχος μας είναι αφενός να διαφυλάξουμε τα δικαιώματά σας και αφετέρου να διαχειριζόμαστε όλα τα παράπονα δίκαια, διακριτικά, αποτελεσματικά και με συνέπεια.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ

Μετά την παραλαβή του παραπόνου σας και νοουμένου ότι απαιτείται, ενδεχομένως να επικοινωνήσουμε μαζί σας για να συλλέξουμε περαιτέρω πληροφορίες.

Αν η απάντηση στο επίσημο παράπονο σας δεν είναι εφικτό να δοθεί άμεσα, η διερεύνηση του θα γίνεται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών και θα σας αποστέλλεται άμεσα η απάντηση.

Εάν απαιτείται περαιτέρω χρόνος για πιο σωστή και ενδεδειγμένη διερεύνηση του παραπόνου σας, θα σας ενημερώνουμε ότι ο χρόνος έχει παραταθεί. Επιπρόσθετα θα αναφέρουμε, εκτός από τις επιπλέον πληροφορίες που πιθανό να χρειαστούμε, τις ενέργειες στις οποίες έχουμε ήδη προβεί και τις ενέργειες που πρόκειται να γίνουν για την ολοκλήρωση της διερεύνησης, ώστε η ενημέρωσή σας να είναι πλήρης.

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου σας, έχετε κάθε δικαίωμα να ζητήσετε ενημέρωση για την πορεία της εξέλιξης του, επικοινωνώντας με το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων στο τηλέφωνο: 2160000027

6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Ως «καταναλωτής» ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.

7. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ ΣΕ ΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η πιο πάνω διαδικασία δεν αναιρεί το δικαίωμα σας να προχωρήσετε σε περαιτέρω νομικά μέτρα.

8. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Οι αλλαγές στη Νομοθεσία ή στις τεχνολογικές εξελίξεις, επιβάλλουν τις αντίστοιχες τροποποιήσεις και από την πλευρά μας.

Το σύστημα διαχείρισης παραπόνων που περιλαμβάνεται σε αυτή την Πολιτική και οι εσωτερικές διαδικασίες που εφαρμόζονται, θα αναθεωρούνται τουλάχιστον ετησίως με σκοπό τη συνεχή διασφάλιση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της όσο το δυνατό μεγαλύτερης ικανοποίησης των πελατών της Εταιρείας.