



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

OLYMPIC AIR Α.Ε.

Έδρα: Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος»,
Κτίριο 57, Τ.Κ. 190 19 Σπάτα Αττικής, Τ: 210 3550000,
F: 210 3550431, Α.Φ.Μ.: 998939913, Δ.Ο.Υ.: Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ,
ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ.: 6705101000

olympicair.com

Πίνακας Περιεχομένων

1.	Εισαγωγή	3
2.	Πρότυπα Διαχείρισης Παραπόνων	3
3.	Καταγραφή Παραπόνων.....	4
4.	Επικοινωνία	4

OLYMPIC AIR A.E.

Έδρα: Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος»,
Κτίριο 57, Τ.Κ. 190 19 Σπάτα Αττικής, Τ: 210 3550000,
F: 210 3550431, Α.Φ.Μ.: 998939913, Δ.Ο.Υ.: Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ,
ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ.: 6705101000

1. Εισαγωγή

Αποτελεί στόχο της εταιρείας, η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, ενώ παρέχει πλατφόρμα για την απόκτηση ανατροφοδότησης από τους πελάτες της με σκοπό την επίλυση των διαφορών και τη μεταρρύθμιση των πολιτικών και των διαδικασιών. Για το σκοπό αυτό, η εταιρεία έχει αναπτύξει και καθιερώσει την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων, η οποία έχει σχεδιαστεί για να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία λαμβάνει και διαχειρίζεται παράπονα.

Η εφαρμογή αυτής της πολιτικής θα διασφαλίσει ότι τα παράπονα που λαμβάνονται υποβάλλονται και χειρίζονται με δίκαιο, άμεσο, αποτελεσματικό και εμπιστευτικό τρόπο.

Η πολιτική καλύπτει ζητήματα όπως:

- Αναμενόμενα πρότυπα κατά τη διαχείριση παραπόνων,
- Συμπεριφορά προσωπικού κατά την παροχή της υπηρεσίας.

Η πολιτική δεν καλύπτει τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, καθότι αυτή τεκμηριώνεται σε ξεχωριστό εγχειρίδιο λειτουργικών διαδικασιών.

2. Πρότυπα Διαχείρισης Παραπόνων

- Η επικοινωνία παραπόνων δύναται να πραγματοποιηθεί μέσω φόρμας επικοινωνίας ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικά ή μέσω των επίσημων καναλιών της Εταιρίας μας στα Social Media (Facebook, Twitter, Instagram). Όλα τα παράπονα αντιμετωπίζονται με σοβαρότητα.
- Η διαχείριση του παραπόνου πραγματοποιείται, το αργότερο, εντός 10 εργάσιμων ημερών, ενώ η διαχείριση τους μέσω των social media, εντός της ίδιας ημέρας.
- Τα παράπονα διερευνούνται σε βάθος, εξετάζονται αποτελεσματικά και αντιμετωπίζονται με ευαισθησία.
- Η εταιρεία θα είναι δίκαιη τόσο για τον πελάτη όσο και για κάθε υπάλληλο για τον οποίο μπορεί να αναφερθεί παράπονο.
- Δεν υφίσταται χρέωση για την υποβολή παραπόνου.
- Η συμμόρφωση με τον Κανονισμό 679/2016 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων διασφαλίζεται ανά πάσα στιγμή.
- Τα παράπονα καταγράφονται και αναλύονται σε τακτική βάση για τον εντοπισμό και την αποκατάσταση λανθασμένων διαδικασιών και πρακτικών, καθώς και για την αποφυγή επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
- Κάθε εργαζόμενος που συμμετέχει στη διαχείριση του παραπόνου, δεν συμμετέχει στη διαδικασία έρευνας σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.
- Οι εργαζόμενοι στο αντίστοιχο τμήμα, παρακολουθούν συνεχώς την πολιτική διαχείρισης των παραπόνων και έχουν άμεση πρόσβαση στην σχετική τεκμηρίωση, προκειμένου να διευκολύνουν τον αποτελεσματικό χειρισμό των παραπόνων.

- Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοίκηση και οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν το δικαίωμα υποβολής παραπόνου και δεσμεύονται στην αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση αυτών ή των προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Η αντιμετώπιση είναι η ίδια για όλους ανεξαρτήτως:
 - ο φύλου ή νομικού καθεστώτος του γάμου ή του ιδίου φύλου (οικογενειακή κατάσταση, ευθύνη για τα εξαρτώμενα πρόσωπα και το φύλο),
 - ο γενετήσιο προσανατολισμό,
 - ο χρώμα ή φυλή,
 - ο σωματική κατάσταση,
 - ο θρησκευτικές ή πολιτικές πεποιθήσεις,
 - ο άλλους παράγοντες, όπως γλωσσικές δυσκολίες, ηλικία, εγκυμοσύνη και μητρότητα κλπ.

3. Καταγραφή Παραπόνων

Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τα σχόλια είναι πολύτιμα για εμάς και θα χρησιμοποιηθούν για:

- να διορθώσουμε σφάλματα και διαδικασίες,
- να γινόμαστε περισσότερο υπεύθυνοι και υπόλογοι,
- να ενεργούμε δίκαια,
- να βελτιωνόμαστε.

Οι πληροφορίες αφορούν μόνο σε επεξεργασία και θα διατηρούνται κατάλληλα, νόμιμα και σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 679/2016.

4. Επικοινωνία

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών λειτουργεί, Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 09:00 έως τις 21:00, ώρα Ελλάδος και Σαββατοκύριακα και επίσημες αργίες, από τις 09:00 έως τις 17:00.

Όσοι από το επιβατικό μας κοινό επιθυμούν να επικοινωνήσουν μαζί μας, μπορούν να επιλέξουν έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της Olympic Air (www.olympicair.com).
- Συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο σχολίων που είναι διαθέσιμο στα αεροδρόμια αναχώρησης / άφιξης.
- Συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο σχολίων κατά τη διάρκεια της πτήσης.
- Επικοινωνώντας μαζί μας στο **Facebook@Olympic Air**.
- Επικοινωνώντας μαζί μας στο **Twitter@olympic_air_gr**.
- Επικοινωνώντας μαζί μας στο **Instagram# olympicair**.