

## Διαδικασία υποβολής παραπόνου πελάτη

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

**Η ομάδα διαχείρισης παραπόνων της εταιρείας μας είναι στη διάθεση σας για να απαντήσει η 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 πελάτες μας. Για την αποτελεσματική διαχείριση των τυχόν παραπόνων ή εισηγήσεων ακολουθείται η Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων, όπως αναγράφεται πιο κάτω.

Η Elikon Graphic Arts προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να διαχειριστεί με τον καλύτερο τρόπο την προφορική ή έγγραφη **δυσανεπεία 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 ELIKON και του πελάτη, διερευνώνται οι δυνατοί τρόποι επίλυσης της με γνώμονα να μην θιγούν τα νόμιμα συμφέροντα του πελάτη και σε δεύτερο επίπεδο της εταιρείας.

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 παραδίνοντας 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 του πελάτες. (Πραγματοποιείται από τον υπεύθυνο του τμήματος που αφορά το παράπονο.)
- Αρχείο Καταγραφής παραπόνων που διαχειρίζεται το Τμήμα Συστημάτων για τη μελλοντική βελτίωση των υπηρεσιών μας.

### Τρόποι Υποβολής Παραπόνων

Με βάση την ανωτέρω διαδικασία ο πελάτης μπορεί να υποβάλει το παράπονο του **εγγράφως** με τους εξής τρόπους:

- α) μέσω της ιστοσελίδα μας, [www.elikon-print.gr](http://www.elikon-print.gr) στη σχετική κατηγορία “Επικοινωνία” συμπληρώνοντας τη φόρμα επικοινωνίας να υποβάλλει το αίτημα/παράπονό του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών,
- β) με ταχυδρομείο στη διεύθυνση των γραφείων της εταιρείας,
- γ) με email στο [info@elikon-print.gr](mailto:info@elikon-print.gr),
- δ) είτε με **φαξ στο 2104829560** ώστε να είναι διακριτή η ημερομηνία παραλαβής των εγγράφων από την εταιρεία.

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

### Διαδικασία Ανταποκρίσεως

Το καταχωρημένο παράπονο σηματοδοτείται από τους αρμόδιους του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών:

- Ως προς τον **τύπο** (αίτημα, υπόδειξη, παράπονο, θετικό σχόλιο)
- Ως προς την **κατηγορία** (προϊόν, υπηρεσία, εξυπηρέτηση κ.α.)
- Ως προς τον **βαθμό του επειγόντος**

Εξετάζεται κατά πόσο το καταχωρημένο παράπονο/ σύσταση μπορεί να απαντηθεί:

- Μόνο από το 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 η γραπτώς).

### Χρόνος Επεξεργασίας

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

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

- a) Διατηρεί το δικαίωμα να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών
- b) Για το αν η απόφαση του Ανεξαρτήτου Φορέα δεν η είναι δεσμευτική

### Αρχείο Παραπόνων

Έπειτα από την επιτυχή διαδικασία ανταποκρίσεως, για λόγους ιστορικότητας και βελτίωσης των υπηρεσιών μας, διατηρείται αρχείο από την ομάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης το οποίο καταχωρείται στο CRM και αξιολογείται ανά τακτά διαστήματα σε συνεργασία με την Γενική Διεύθυνση.

### Προσωπικά Δεδομένα

Σημειώνεται ότι **τα προσωπικά στοιχεία που διαβιβάζονται στην εταιρεία με σκοπό την υποβολή παραπόνου, υπόκεινται σε επεξεργασία αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της απάντησης σε αυτό. Δεν προβαίνουμε σε οποιαδήποτε άλλη επεξεργασία αυτών, ούτε τα διαβιβάζουμε σε τρίτους.** Τα προσωπικά δεδομένα διατηρούνται για διάστημα 1 έτους μετά την με οποιοδήποτε τρόπο υποβολή του αιτήματος-παραπόνου.

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