

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Προτεραιότητα μας είναι η εξυπηρέτηση των πελατών μας. Η γνώμη σας είναι εξαιρετικής σημασίας για εμάς. 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 εταιρίας 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 πελάτες μας. Για την αποτελεσματική διαχείριση των τυχόν παραπόνων ή εισηγήσεων ακολουθείται η διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Μέσω της διαδικασίας, η **ΕΛΙΚΩΝ ΕΠΕ 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 προκύψει μεταξύ της εταιρείας και των πελατών.

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

- **Συγκέντρωση** των παραπόνων στο αρμόδιο Τμήμα για την έγκυρη και άμεση διερεύνηση.
- **Ενημέρωση** των Υπευθύνων του Τμήματος (ή των Τμημάτων), που αφορά το αίτημα/παράπονο.
- **Παρακολούθηση** όλων των ενεργειών (εντοπισμός, ανάλυση των αιτιών και επίλυση του θέματος).
- **Έγκαιρη, σαφής και πλήρης απάντηση** προς του πελάτες.
- **Καταγραφή** των παραπόνων σε αρχείο και λήψη των απαραίτητων μέτρων για την βελτίωση των λειτουργιών / υπηρεσιών μας και την αποφυγή επανάληψης.

Τρόποι Υποβολής Παραπόνων

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

1. **μέσω της ιστοσελίδα μας, www.elikon-print.gr** στη σχετική κατηγορία "Επικοινωνία" συμπληρώνοντας τη φόρμα επικοινωνίας να υποβάλλει το αίτημα/παράπονό του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών,
2. **με ταχυδρομείο** στη διεύθυνση των γραφείων της εταιρείας,
3. **με email στο info@elikon-print.gr,**
4. **με φαξ** στο 2104829560

Διαδικασία Ανταποκρίσεως

Το καταχωρημένο παράπονο

- Χαρακτηρίζεται από το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, ως προς τον **τύπο** (αίτημα, υπόδειξη, παράπονο, θετικό σχόλιο), την **κατηγορία** (προϊόν, υπηρεσία, εξυπηρέτηση κ.α.), και τον **βαθμό του επειγόντος**
- Εξετάζεται για το κατά πόσο μπορεί να απαντηθεί μόνο από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ή εάν απαιτείται και η εμπλοκή και άλλων αρμόδιων τμημάτων της Εταιρείας, προκειμένου να συγκεντρωθούν όλα τα απαραίτητα στοιχεία ώστε να δοθεί η απάντηση στον πελάτη.
- Διερευνάται ανάλογα για την αιτιολόγηση και την διαπίστωση των δυνατών τρόπων επίλυσης με γνώμονα, αρχικά την προστασία των νόμιμων συμφερόντων του πελάτη και, σε επόμενο επίπεδο, της εταιρείας.

Εκτυπώνουμε ό,τι επικοινωνείτε

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 τον ενημερώσει το καταναλωτή εγγράφως ότι:

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

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 παραγραφής.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ FSC

Σε περίπτωση που η επιχείρηση λάβει παράπονο από Πελάτη για οποιαδήποτε απόκλιση από την τήρηση των απαιτήσεων που απορρέουν από την πιστοποίηση FSC, θα ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Αποστολή στον Πελάτη, εγγράφου Επιβεβαίωσης Παραλαβής Παραπόνου, εντός 2 εβδομάδων από την λήψη του παραπόνου.
2. Διερεύνηση του παραπόνου και των αιτιών που οδήγησαν στην απόκλιση, εντός 3 μηνών από την παραλαβή του παραπόνου.
3. Σύσταση πρότασης για τις δράσεις που προκύπτουν ώστε τα αίτια του παραπόνου να μην επαναληφθούν, εντός 3 μηνών από την παραλαβή του παραπόνου.
4. Εφόσον υπάρξει ανάγκη υπέρβασης του χρόνου των 3 μηνών για την ολοκλήρωση των σημείων 2 & 3 θα ενημερώνονται αντίστοιχα ο Πελάτης και ο Ελληνικός Οργανισμός Πιστοποίησης.
5. Εφαρμογή των διορθωτικών διεργασιών αναφορικά με το παράπονο όπως αποφασίστηκαν σαν αποτέλεσμα του σημείου 3.
6. Ενημέρωση του Πελάτη και του Ελληνικού Οργανισμού Πιστοποίησης για την επιτυχή εφαρμογή των διορθωτικών διεργασιών και για την οριστική επίλυση της απόκλισης.

Για την ΕΛΙΚΩΝ ΕΠΕ, Η Νόμιμη Εκπρόσωπος
Μ.Πετράκου