



GRECOTEL

Riviera Olympia

& AQUA PARK

GRECOTEL MEGA RESORT

GRECOTEL ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ

GRECOTEL ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ

Η Grecotel, ο μεγαλύτερος και πιο επιτυχημένος Ελληνικός Όμιλος Πολυτελών Ξενοδοχείων πρωτοπορεί στον σχεδιασμό και την εφαρμογή μιας σειράς δυναμικών ολιστικών εταιρικών προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης, δημιουργώντας ένα δίκτυο με περισσότερα από 30 ξενοδοχεία σε όλη τη χώρα, που λειτουργούν ως πρότυπο στον τομέα της φιλοξενίας. Με μια πληθώρα κοινωνικών προγραμμάτων και ανθρωπιστικών δράσεων, που αφορούν στην περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση, τον πολιτισμό και την εκπαίδευση, η Grecotel έχει δεσμευτεί να δημιουργήσει ένα ιδανικό περιβάλλον για όλους. Καθώς οι πολιτικές μας υπόκεινται σε αλλαγές, παρακαλούμε να επισκέπτεστε την διαδικτυακή μας πύλη τακτικά, ώστε να παραμένετε ενημερωμένοι.



ΜΗΝΥΜΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ

Στην Grecotel αντιλαμβανόμαστε στο έπακρο τον ηγετικό ρόλο που διαδραματίζουμε, έχοντας απόλυτη επίγνωση των ευθυνών μας και επιδεικνύοντας την ανάλογη ευαισθησία. Γι' αυτό και ανταποδίδουμε την εμπιστοσύνη που μας δείχνει η κοινωνία, μέσα από μια σειρά προγραμμάτων ουσιαστικής στήριξης που απευθύνονται σε όλους. Παρέχουμε μια ασφαλή και φιλική εμπειρία διαμονής στο ξενοδοχείο, όπου η βιωσιμότητα έχει κυρίαρχο ρόλο. Στόχος όλων μας είναι ο περιορισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, η αφύπνιση της περιβαλλοντικής συνείδησης, η υποστήριξη τοπικών πρωτοβουλιών, η ενίσχυση της τοπικής αγοράς, η προώθηση του πολιτισμού και της παιδείας και η στήριξη των ευάλωτων ομάδων, μέσα από τη βελτίωση των περιφερειακών και διεθνών συνθηκών υγείας και διαβίωσης, ως

εργοδότης επιλογής. Οι παρακάτω πολιτικές βασίζονται σε διεθνή πρότυπα και διαδικασίες διαχείρισης. Τις μοιραζόμαστε μαζί σας, εδώ, για να σας βοηθήσουμε να εξοικειωθείτε με τους τρόπους με τους οποίους προωθούμε τη δημιουργία ενός ιδανικού περιβάλλοντος, ώστε να απολαύσετε μια ασφαλή διαμονή στις ξενοδοχειακές μας εγκαταστάσεις.

Efstratios Mavralexakis
General Manager





Πολιτική Ποιότητας

Η Grecotel αναγνωρίζει ότι ένα εύρωστο σύστημα διαχείρισης ποιότητας παρέχει οφέλη σε όλους. Η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί βασικό εργαλείο για την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών με βάση τα πλέον υψηλά πρότυπα.

Στην Grecotel αποτελεί προτεραιότητα:

- Η πλήρης συμμόρφωση με το ισχύον εθνικό και διεθνές νομικό πλαίσιο και όλους τους απαιτούμενους κανονισμούς.
- Ο προσδιορισμός και η κατανόηση των προσδοκιών των επισκεπτών μας, η καταγραφή της γνώμης τους και η εφαρμογή αλλαγών με στόχο την ενίσχυση του αισθήματος ικανοποίησης των. Η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών μας παρακολουθείται αδιαλείπτως, όπως αυτή αποτυπώνεται μέσα από τα ερωτηματολόγια που συμπληρώνουν οι πελάτες, από την πληροφόρηση που μας παρέχουν οι tour operators, κατά την απευθείας ενημέρωση της διοίκησης από το προσωπικό και μέσα από τα σχόλια και τις κριτικές που δημοσιεύονται.
- Η παροχή ποιοτικών προϊόντων, συστημάτων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών μας.
- Η βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού και η

παροχή κινήτρων μέσω της τακτικής εκπαίδευσης στον τομέα της ποιότητας, της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων.

- Η ενσωμάτωση των πολιτικών κοινωνικής και εταιρικής ευθύνης σε όλες τις πρακτικές της επιχείρησης.
- Η εξασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων που προμηθευόμαστε.
- Η βελτίωση των επιχειρησιακών επιδόσεων στη σχέση ποιότητας -τιμής από τον προμηθευτή έως τον πελάτη.
- Η εφαρμογή συστήματος συνεχούς βελτίωσης ποιότητας με επιβεβαιωμένους, μετρήσιμους στόχους.
- Η αφύπνιση της περιβαλλοντικής συνείδησης στους υπαλλήλους του ξενοδοχείου, ώστε να παραδώσουμε όλοι ένα καθαρότερο, πιο υγιεινό και ασφαλές περιβάλλον στις επόμενες γενιές.

Το Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας ορίζει πρότυπα και μεθόδους μέτρησης για την ικανοποίηση των επισκεπτών. Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή του συστήματος ποιότητας του ξενοδοχείου και καθιερώνει τη βιώσιμη φιλοσοφία ανάπτυξης που υποστηρίζει τη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης. Οι εργαζόμενοι σε όλα τα επίπεδα εφαρμόζουν αυτές τις αρχές στις καθημερινές τους δραστηριότητες. Όλα τα μέλη του προσωπικού έχουν ως πρωταρχικό στόχο την ικανοποίηση των πελατών. Για την επίτευξη του χρησιμοποιούν ως εργαλεία τα σχόλια των φιλοξενούμενων μας, τις εβδομαδιαίες επιθεωρήσεις και την τήρηση των κανονισμών για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία.



Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Στην Grecotel δεσμευόμαστε να διασφαλίζουμε την υγεία και την ασφάλεια όλων, τόσο των υπαλλήλων όσο και των πελατών μας. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιούμε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, με σκοπό την βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την υποστήριξη των θεμελιωδών αξιών της ασφάλειας, της γνώσης, της ακεραιότητας και της διοίκησης, ώστε να αποφευχθούν τυχόν ατυχήματα.

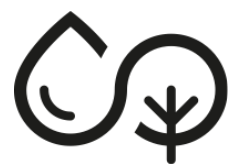
Στην Grecotel:

- Τηρούμε και εφαρμόζουμε όλους τους νόμους, τους κανονισμούς και τους κώδικες που αφορούν στην υγεία και την ασφάλεια.
- Βεβαιώνουμε ότι όλοι οι διευθυντές και οι προϊστάμενοι είναι άμεσα υπεύθυνοι και υπόλογοι για ό,τι προκύψει σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια και την ευημερία των υφισταμένων τους και φροντίζουν να τους παρέχουν ανά πάσα στιγμή ό,τι χρειαστούν.
- Παρέχουμε τον απαραίτητο προστατευτικό εξοπλισμό και ένδυση, ώστε να εξασφαλίζουμε ασφαλείς εργασιακές συνθήκες.
- Παρέχουμε την απαιτούμενη εκπαίδευση σχετικά με την Υγεία και την Ασφάλεια.
- Έχουμε θεσπίσει προγράμματα πληροφόρησης, εκπαίδευσης, αναγνώρισης και οργανωτικές δομές και τηρούμε όλες τις σχετικές διαδικασίες, με σκοπό την υποστήριξη και επικοινωνία των αποτελεσματικών πρακτικών υγείας και ασφάλειας σε όλο το ξενοδοχείο.
- Έχουμε καθορίσει σαφείς στόχους για τη βελτίωση της υγείας και της ασφάλειας.
- Μεριμνούμε για την αποτελεσματική ενημέρωση όλων των

εργαζομένων σχετικά με τις προδιαγραφές για την υγεία και την ασφάλεια, ως μέρος της συμβουλευτικής διαδικασίας, σε κάθε τμήμα.

- Οι εργαζόμενοι παρακολουθούν όλη την εκπαίδευση και διαβάζουν όλες τις πληροφορίες που διανέμονται. Ακολουθούν τους κανόνες ασφαλείας στους χώρους εργασίας, συμπεριλαμβανομένων αυτών που προβλέπουν τη χρήση απαραίτητου ατομικού προστατευτικού εξοπλισμού / ενδύματος.
- Καλλιεργούμε και διατηρούμε μια θετική στάση απέναντι στα θέματα ασφαλείας, μέσω της ενεργούς συμμετοχής, της διαβούλευσης και της συνεργασίας όλων των υπαλλήλων και των φιλοξενούμενων μας, σχετικά με την προώθηση και την ανάπτυξη μέτρων για τη βελτίωση της υγείας και της ασφάλειας.
- Είμαστε σε ετοιμότητα να αντιμετωπίσουμε και να διερευνήσουμε κάθε περιστατικό. Σε περίπτωση τραυματισμού, φροντίζουμε ώστε ο εργαζόμενος θα επιστρέψει στη δουλειά του όσο το δυνατόν γρηγορότερα, με πρακτικές δίκαιης διαχείρισης και αποκατάστασης.

Η Grecotel εφαρμόζει και υποστηρίζει τα συγκεκριμένα συστήματα, πρότυπα, πολιτικές και διαδικασίες, ενώ η αδιάλειπτη παρακολούθηση τους εξασφαλίζει την ακεραιότητά, την αποτελεσματικότητα και την διαρκή βελτίωση τους.



Δήλωση Περιβαλλοντικής Πολιτικής

Η Grecotel ακολουθεί διαδικασίες αειφόρου ανάπτυξης για οικονομική ευημερία, μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων και αποκατάσταση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας του πλανήτη. Η συστηματική βελτίωση είναι ένας από τους κύριους στόχους μας. Η Grecotel έχει εισαγάγει περιβαλλοντικά προγράμματα σε όλα τα ξενοδοχεία με στόχο την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος. Στόχος μας είναι να παρέχουμε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες που σέβονται το περιβάλλον και τις τοπικές κοινότητες.

- Η Grecotel συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος με τους εξής τρόπους:
- Συστηματικά θέτει υψηλότερους στόχους και αξιολογεί την επιτυχία τους με ολοένα και υψηλότερα πρότυπα.
- Υιοθετεί 13 από τους 17 στόχους της βιώσιμης ανάπτυξης του ΟΗΕ.
- Εξασφαλίζει την εφαρμογή της υφιστάμενης περιβαλλοντικής νομοθεσίας.
- Μορφές και υλοποιεί περιβαλλοντικά προγράμματα σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων του και καταγράφει εκθέσεις αειφορίας σε ετήσια βάση.
- Συστηματικά βελτιώνει την περιβαλλοντική συμπεριφορά του με βάση ετήσιες μετρήσεις και ελέγχους και θέτει νέους στόχους για περαιτέρω βελτίωση.
- Παρακολουθεί τις μετρήσεις περιβαλλοντικού θορύβου, ενέργειας, νερού και αποβλήτων και πραγματοποιεί τακτικά περιβαλλοντικούς ελέγχους.
- Εξασφαλίζει την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση όλων των ενδιαφερομένων, συμπεριλαμβανομένων των επισκεπτών, των εργαζομένων, των προμηθευτών και

της τοπικής κοινότητας.

- Διατηρεί στους υπαλλήλους του ένα συστηματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για περιβαλλοντικά έργα και τους ενθαρρύνει να συμμετέχουν ενεργά.
- Καινοτομεί στη διαχείριση με σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές λειτουργίας.
- Χρησιμοποιεί φυσικά προϊόντα και υποστηρίζει τον πρωτογενή τομέα προτιμώντας τοπικά και ανακυκλωμένα προϊόντα.
- Υποστηρίζει διεθνείς και εθνικές περιβαλλοντικές οργανώσεις και ΜΚΟ.
- Σχεδιάζει και υλοποιεί έργα κατασκευής και ανακαίνισης κτιρίων, όπου επικρατεί η φύση.
- Αναλαμβάνει δράσεις για την προστασία του τοπίου, της άγριας ζωής και των ιστορικών μνημείων.
- Ενημερώνει και διασφαλίζει την τήρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλες τις διαδικασίες και διαδικασίες του ξενοδοχείου.
- Ενισχύει και υποστηρίζει τις τοπικές κοινότητες.

Οργανωτικά, ο περιβαλλοντικός διευθυντής της Grecotel διατυπώνει τα σχέδια υλοποίησης για όλα τα περιβαλλοντικά προγράμματα και τα κοινοποιεί σε όλους τους υπαλλήλους και τους επισκέπτες. Όλοι οι Διευθυντές Ξενοδοχείων δεσμεύονται να υποστηρίξουν τα σχέδια εφαρμογής παρέχοντας όλα τα απαραίτητα μέσα για την ορθή λειτουργία τους και τη συνεχή βελτίωση τους. Επιπλέον, σε κάθε ξενοδοχείο υπάρχει μια ειδική Ομάδα Green που είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση της εφαρμογής περιβαλλοντικών μετρήσεων και πρωτοβουλιών. Τελικά, όλοι οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι για την προώθηση, υποστήριξη και εφαρμογή των Περιβαλλοντικών Προγραμμάτων στις καθημερινές τους δραστηριότητες.



Πολιτική δικαιωμάτων των παιδιών

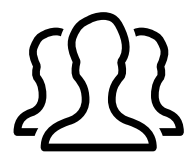
Στο Grecotel, είμαστε υπεύθυνοι για την ενεργό προστασία των παιδιών από όλες τις μορφές κακομεταχείρισης ή κακομεταχείρισης, από σωματική παραμέληση έως συναισθηματική ή σεξουαλική εκμετάλλευση. Υποστηρίζουμε και σέβουμε την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλη τη σφαίρα επιρροής της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης της στάσης κατά της εμπορίας ανθρώπων και της εκμετάλλευσης των παιδιών. Δημοσιεύουμε την πολιτική μας για τα δικαιώματα των παιδιών και παρέχουμε εκπαίδευση για όλους τους εργαζομένους μας σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένης της προστασίας των παιδιών. Η Grecotel δεσμεύεται:

- Σεβασμός και υιοθέτηση των δικαιωμάτων των παιδιών και λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την προστασία των παιδιών από κάθε είδους εκμετάλλευση.
- Η λήψη προληπτικών μέτρων για την παύση του σχεδιασμού ή της κυκλοφορίας των τουριστικών προγραμμάτων που προωθούν ή ενθαρρύνουν την σεξουαλική επαφή με ανηλίκους.
- Καθιέρωση ηθικής πολιτικής του Ομίλου Grecotel κατά της εμπορικής σεξουαλικής εκμετάλλευσης ανηλίκων.
- Αναφορά όλων των υποψήφιων περιπτώσεων που αφορούν παιδιά στις αρχές, την τοπική αστυνομία και τις υπηρεσίες προστασίας των παιδιών.
- Παρέχοντας στο προσωπικό μας εκπαίδευση σχετικά με την προστασία των παιδιών. Όλοι οι υπάλληλοί μας εκπαιδεύονται να χειρίζονται τέτοιες περιπτώσεις, ενώ αναλαμβάνουμε έντονες ενέργειες για να εξασφαλίσουμε ότι τα βέλτιστα συμφέροντα των παιδιών

Όλα τα άτομα που δεν συμμορφώνονται με αυτούς τους κανόνες και αγνοούν τις προειδοποιήσεις που δίδονται από τη διοίκηση του ξενοδοχείου θα απομακρυνθούν από το ξενοδοχείο. Σύμφωνα με το αδίκημα, ο Γενικός Διευθυντής μπορεί να ειδοποιήσει τις αρχές επιβολής του νόμου. Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να υιοθετήσουν αυτήν την πολιτική και να δείξουν αποφασιστικότητα και υποστήριξη για την εφαρμογή της.

διασφαλίζονται.

- Υποστήριξη όλων των ειδών οργανώσεων και δραστηριοτήτων για την προστασία των παιδιών, όπως το «Το Χαμόγελο του Παιδιού», ένα Ελληνικό εθελοντικό μη κερδοσκοπικό οργανισμό παιδικής μέριμνας που συμμετέχει ενεργά σε δραστηριότητες ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με την πρόληψη της βίας κατά των παιδιών.
- Παροχή πληροφοριών στους επισκέπτες μέσω ενημερωτικού υλικού και της πύλης μας.
- Υποβολή ετήσιας έκθεσης σχετικά με την πρόοδο που σημειώθηκε στην επίτευξη της ανωτέρω υλοποίησης των στόχων.



Πολιτική Εταιρικής και Κοινωνικής Ευθύνης

Στην Grecotel θεωρούμε ιδιαιτέρως σημαντική την Εταιρική και Κοινωνική Ευθύνη στην τομέα της φιλοξενίας. Η Πολιτική καθορίζει τις κοινωνικές προτεραιότητες και αρχές μας.

Δεσμευόμαστε να:

- Λειτουργούμε σύμφωνα με την στρατηγική της Πολιτικής Εταιρικής και Κοινωνικής Ευθύνης και να μεριμνούμε για την συνεχή βελτίωση της.
- Ενθαρρύνουμε τους συνεργάτες μας να προσεγγίσουν τα πρότυπα της εταιρείας μας.
- Εφαρμόζουμε όλους τους σχετικούς εθνικούς και διεθνείς κανόνες και κανονισμούς, για την εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών σε όλες τις δραστηριότητές μας.

Επιχειρηματική Ηθική

Εφαρμόζουμε την συγκεκριμένη πολιτική προκειμένου να διασφαλιστεί:

- Η δίκαιη μεταχείριση όλων των εργαζομένων και των πελατών.
- Η διαφάνεια των επιχειρηματικών μας πολιτικών και πρακτικών.
- Τα υψηλά πρότυπα σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στο περιβάλλον εργασίας.
- Οι ηθικές επιχειρηματικές πρακτικές σε όλες τις δραστηριότητές μας.

Ανθρώπινα δικαιώματα

- Στηρίζουμε και σεβόμαστε τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Ενθαρρύνουμε τους συνεργάτες μας να εφαρμόζουν τα διεθνή πρότυπα ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Δικαιώματα των ζώων

- Στηρίζουμε πρωτοβουλίες για τη διατήρηση και προστασία της φυσικής κληρονομιάς μας, συμμετέχοντας σε σχετικά προγράμματα, όπως αυτό του WWF για την προστασία της θαλάσσιας χελώνας Caretta-Caretta στις ακτές μας.

Επιπτώσεις στην Κοινωνία

- Η γνώση της τοπικής και της ευρύτερης κοινότητας είναι δεδομένη και διαρκώς εμπλουτίζεται.
- Υποστηρίζουμε αποτελεσματικά τις ανάγκες της τοπικής κοινότητας.
- Ενθαρρύνουμε τον διάλογο με τις τοπικές κοινότητες, καθώς είναι αμοιβαία επωφελής.
- Σεβόμαστε τον τοπικό πολιτισμό, τις παραδόσεις και τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας.

Εργοδότης Ίσων Ευκαιριών

- Παρέχουμε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους και στους αιτούντες εργασία.
- Κανένας υποψήφιος δεν λαμβάνει λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση λόγω του

φύλου, ηλικίας, οικογενειακής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, φυλής, χρώματος, θρησκείας ή πεποίθησης, εθνικότητας, εθνικής ή εθνικής καταγωγής.

- Δεν γίνεται καμία διάκριση όσον αφορά τους υπαλλήλους και τους αιτούντες εργασία για οποιοδήποτε λόγο (όπως ειδικές ανάγκες ή καθεστώς μερικής απασχόλησης ή βραχυπρόθεσμης απασχόλησης) χωρίς ολοκληρωμένη πλήρη και κατάλληλη αιτιολόγηση.

Πολιτική Παιδικής Προστασίας

- Προωθούμε τα ανθρώπινα δικαιώματα και, ειδικότερα, τα δικαιώματα των παιδιών μέσα από την κατάρτιση των εργαζομένων και την παροχή πληροφοριών στους επισκέπτες.
- Απορρίπτουμε και καταδικάζουμε οποιαδήποτε μορφή ανθρώπινης εκμετάλλευσης, ειδικά σεξουαλικού χαρακτήρα, ιδίως όταν πρόκειται για ανηλίκους.
- Η Grecotel δεν απασχολεί παιδιά ούτε προωθεί την παιδική εργασία.



Πολιτική Αγορών/Προμηθειών

Οι αποφάσεις που αφορούν στις αγορές μπορούν να έχουν σημαντικές περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις. Η υπεύθυνη προμήθεια (ή η αειφόρος / υπεύθυνη αγορά) είναι μια διαδικασία, με την οποία, κατά τη εκάστοτε λήψη απόφασης για πραγματοποίηση αγορών, λαμβάνονται υπόψη περιβαλλοντικοί, κοινωνικοί και ηθικοί παράγοντες. Η Grecotel εξετάζει τις εξής παραμέτρους:

- Η αγορά είναι απαραίτητη: Κάθε αγορά πρέπει να καλύπτει μια πραγματική ανάγκη του ξενοδοχείου, λαμβάνοντας υπόψη την κατηγορία του ξενοδοχείου.
- Το είδος των χρησιμοποιούμενων υλικών και προϊόντων: Δίνεται προτεραιότητα σε ανακυκλώσιμα και επιστρεφόμενα προϊόντα, καθώς και σε εκείνα που είναι κατασκευασμένα από ανακυκλωμένα υλικά, κυρίως χαρτί, αλουμίνιο, γυαλί, πλαστικό. Αποφεύγουμε τις πολλαπλές συσκευασίες, καθώς όσο περισσότερα υλικά χρησιμοποιούνται τόσο μεγαλύτερος είναι ο όγκος των απορριμμάτων που καταλήγουν στο περιβάλλον.
- Υπό ποιες συνθήκες έχουν κατασκευαστεί.
- Από πού προέρχονται: Η μεταφορά προϊόντων αποτελεί

σημαντικό παράγοντα που πρέπει να ληφθεί υπόψη, καθώς ενισχύει στην ατμοσφαιρική ρύπανση, την κατανάλωση καυσίμων και τη χρήση μη ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

- Συσκευασία: Αγορά χύδην προϊόντων με επαναχρησιμοποιήσιμες, ανακυκλώσιμες ή επιστρεφόμενες συσκευασίες. Αυτή η πρακτική μειώνει τόσο το κόστος όσο τον όγκο των απορριμμάτων.
- Απόρριψη προϊόντων: Μεταξύ των τεχνητών και χημικών προϊόντων που χρησιμοποιούμε καθημερινά, επιλέγουμε όσα έχουν τις λιγότερο επιζήμιες επιπτώσεις στο περιβάλλον και την ανθρώπινη υγεία.

Δίνουμε προτεραιότητα σε προϊόντα από την τοπική αγορά, προοδευτικά από το δημοτικό, περιφερειακό έως το κρατικό επίπεδο, υπό την προϋπόθεση ότι πληρούν τις βασικές προδιαγραφές που απαιτεί η Grecotel. Όσον αφορά την αγορά εξοπλισμού, δίνεται προτεραιότητα σε προϊόντα που καταναλώνουν λιγότερο νερό, ενέργεια και καύσιμο και δεν περιέχουν χλωροφθοράνθρακες. Οι φιλικές προς το περιβάλλον προδιαγραφές μας αναπτύσσονται από το αρμόδιο Τμήμα Περιβάλλοντος της Grecotel σε συνεργασία με το Τμήμα Προμηθειών, με βάση τους ειδικούς κανονισμούς που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Ένωση και η διεθνής κοινότητα, λαμβάνοντας υπόψη τις πρόσφατες επιστημονικές έρευνες και τις εξελίξεις στην καινοτομία.



Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Η Grecotel δεσμεύεται να πληροί όλες τις προδιαγραφές που απαιτούνται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς πιστεύουμε ακράδαντα ότι μόνο με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να κερδίσουμε και να διατηρήσουμε την εμπιστοσύνη που μας δείχνουν όχι μόνο οι πελάτες, αλλά και οι συνεργάτες μας. Για την επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου η προσέγγιση μας είναι ολοκληρωτική, καθώς προϋποθέτει τη συνεργασία όλων των τμημάτων της εταιρίας και αποτελεσματική, αφού περιλαμβάνει επιμελώς την ανάπτυξη, προσαρμογή και βελτίωση όλων των σημαντικών σύγχρονων τεχνικών και τεχνολογιών.

Στο πλαίσιο της πολιτικής της Grecotel για την Προστασία των προσωπικών Δεδομένων :

- Σχεδιάζουμε τις πολιτικές και τις διαδικασίες για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, έτσι ώστε να συμμορφώνονται πλήρως με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, όπως προβλέπεται από την εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.
- Παρέχουμε λεπτομερείς και στοχευμένες πολιτικές για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων, των συνεργατών και των πελατών μας, με άμεση πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία ανά πάσα στιγμή.
- Αναθεωρούμε και βελτιώνουμε συνεχώς αυτές τις πολιτικές και διαδικασίες.
- Σχεδιάζουμε τις πολιτικές μας με τέτοιο τρόπο, ώστε όλοι όσοι συναλλάσσονται με την εταιρία να μπορούν εύκολα να ενημερωθούν για τα δικαιώματα χρήσης των προσωπικών τους δεδομένων και τις πρακτικές

προστασίας απορρήτου που εφαρμόζουμε. Οι πολιτικές μας είναι διαθέσιμες σε όλους τους ιστότοπους της Grecotel.

- Λαμβάνουμε μέτρα έτσι ώστε όσοι μας εμπιστεύονται τα προσωπικά τους δεδομένα να δίνουν με σαφήνεια την συγκατάθεσή τους, όπου είναι εφικτό. Άλλα μέτρα αυτού του είδους περιλαμβάνουν την προσθήκη όρων προστασίας προσωπικών δεδομένων σε όλες τις μορφές και τις συμβάσεις μας που έχουν να κάνουν με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Καταρτίζουμε για τους εργαζόμενους μας ειδικά προγράμματα ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης, ώστε να δημιουργήσουμε μια ισχυρή κουλτούρα προστασίας δεδομένων σε όλα τα επίπεδα.

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων προΐσταται μιας ομάδας εσωτερικών και εξωτερικών εμπειρογνομόνων, οι οποίοι επικαιροποιούν τα δεδομένα διαρκώς, ενώ παράλληλα βελτιώνουν τις τεχνικές και οργανωτικές διαδικασίες σχετικά με την πολιτική απορρήτου, πάντα με βάση την εμπειρία και την ενημέρωση που λαμβάνουμε από το προσωπικό, τους συνεργάτες και τους πελάτες μας. Επίσης, όλες οι διαδικασίες πραγματοποιούνται όπως προβλέπεται από τις πρόσφατες αλλαγές στην Ευρωπαϊκή και Ελληνική νομοθεσία σχετικά με την προστασία του απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων.



Πολιτική παραπόνων

Η Grecotel δεσμεύεται να διατηρήσει την ανταπόκρισή της στις ανάγκες και τις ανησυχίες των επισκεπτών της, προκειμένου να προσφέρει υψηλής ποιότητας επαγγελματικές υπηρεσίες. Η Grecotel ακολουθεί τις κατευθυντήριες αρχές για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων:

- Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων είναι διαθέσιμη στην πύλη Grecotel.
- Η Πολιτική είναι προσβάσιμη σε όλους τους εταίρους, υπαλλήλους και πελάτες. Είναι εύκολο να κατανοηθεί και περιλαμβάνει λεπτομέρειες σχετικά με την υποβολή και την επίλυση των καταγγελιών.
- Η παραλαβή κάθε καταγγελίας αναγνωρίζεται στον καταγγέλλοντα. Οι καταγγελίες θα αντιμετωπίζονται με αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο. Σε όλη τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων, οι καταγγέλλοντες ενημερώνονται για την εξέλιξη του χειρισμού των καταγγελιών.
- Κάθε καταγγελία αντιμετωπίζεται με δίκαιο, αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο μέσω της διαδικασίας χειρισμού των παραπόνων.
- Δεν υπάρχει υποβολή καταγγελίας χρεώσεων.
- Οι προσωπικές πληροφορίες σχετικά με τον

καταγγέλλοντα, σύμφωνα με τα αυστηρά πρότυπα της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, προστατεύονται ενεργά από την αποκάλυψη, εκτός εάν ο καταγγέλλων συμφωνεί ρητά με την αποκάλυψή του.

- Οι συνεργάτες και οι εργαζόμενοι δεσμεύονται για την αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση των καταγγελιών. Ζητάμε ενεργά σχόλια από τους επισκέπτες μας σε τακτική βάση και αναγνωρίζουμε το δικαίωμα κάθε επισκέπτη να υποβάλλει καταγγελία.
- Όλοι οι εταίροι και οι υπάλληλοι αναλαμβάνουν την ευθύνη για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων
- Η διαδικασία αντιμετώπισης των παραπόνων μας εξετάζεται περιοδικά - τουλάχιστον μία φορά το χρόνο - από το Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας για την ενίσχυση της αποδοτικότητας της παροχής υπηρεσιών.

Οι καταγγελίες εξετάζονται από τον υπεύθυνο καταγγελιών σε τριμηνιαία βάση για τον εντοπισμό συστημικών ή επαναλαμβανόμενων προβλημάτων. Εάν εντοπιστούν τέτοια προβλήματα, η εταιρεία θα εξετάσει τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων. Όπου ενδείκνυται, ο υπεύθυνος καταγγελιών θα διασφαλίσει ότι τα ζητήματα που τίθενται στη διαδικασία χειρισμού παραπόνων αντικατοπτρίζονται στις αξιολογήσεις των επιδόσεων των εργαζομένων.



GRECOTEL

Riviera Olympia

& AQUA PARK

GRECOTEL MEGA RESORT

GRECOTEL

HOTELS & RESORTS