

**Η ΓΝΩΜΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ**  
**ΕΙΝΑΙ ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΚΑΙ**  
**ΜΑΣ ΒΟΗΘΑΕΙ ΝΑ ΓΙΝΟΥΜΕ**  
**ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ**

## Η πολιτική μας για τη διαχείριση των παραπόνων

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων της εταιρείας μας έχει θεσπιστεί σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές. Ακολουθούμε σύγχρονες διαδικασίες για να σας προτείνουμε δίκαιες λύσεις και να βελτιώνουμε την εμπειρία σας. Για τις λειτουργίες μας έχουμε πιστοποιηθεί με το πρότυπο ISO9001.

- **Διαφάνεια και ισότιμη μεταχείριση**

Αντιμετωπίζουμε τους πελάτες μας ισότιμα. Διαχειριζόμαστε όλα τα παράπονα με ενιαίους κανόνες. Όταν χειριζόμαστε ένα παράπονο, επιδιώκουμε να βρούμε λύσεις που θα ανταποκρίνονται στις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης και στις ανάγκες του πελάτη.

- **Επικοινωνία**

Επικοινωνήστε μαζί μας.

Τα στελέχη της εταιρείας μας είναι πάντα στη διάθεσή σας για να ακούσουν με προσοχή το θέμα που σας απασχολεί και να φροντίσουν για την άμεση λύση του.

Είμαστε εδώ για να ακούσουμε οποιαδήποτε παρατήρησή σας και να βελτιώσουμε την εμπειρία σας. Όταν γνωρίζουμε το θέμα που σας απασχολεί, μπορούμε να σας βοηθήσουμε. Αυτή η επικοινωνία μάς επιτρέπει να συνεργαζόμαστε πιο αποτελεσματικά.

Εάν παρά ταύτα, δεν μέινετε ικανοποιημένοι από τις διευκρινίσεις που θα σας δοθούν, παρακαλούμε ακολουθήστε τα βήματα για την υποβολή παραπόνου, το οποίο θα εξετάσουμε με πραγματικό ενδιαφέρον.

- **Πώς να υποβάλετε το παράπονό σας**

Επικοινωνήστε μαζί μας με τον τρόπο που σας εξυπηρετεί για να υποβάλετε το παράπονό σας:

1. Ηλεκτρονικά

Στείλτε μας την παρατήρησή σας ηλεκτρονικά στο e-mail: [customer.care@gr.g4s.com](mailto:customer.care@gr.g4s.com)

2. Τηλεφωνικά

Καλώντας στα τηλέφωνα: 2102896330 (Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών) ή 2102896300 (επιλέγοντας Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών) και περιγράψτε το θέμα που σας απασχολεί.

3. Γραπτά

Στείλτε μας επιστολή στη διεύθυνση: Σώρου 7 Μεταμόρφωση Τ.Κ. 144 52

- **Τι πληροφορίες πρέπει να αναφέρω στο παράπονό μου;**

Όσο περισσότερες πληροφορίες μάς δώσετε, τόσο πιο γρήγορα και ολοκληρωμένα μπορούμε να σας απαντήσουμε.

Συμπληρώστε:

1. Τα προσωπικά στοιχεία σας

Το ονοματεπώνυμο η διεύθυνση και το ΑΦΜ σας είναι απαραίτητα στοιχεία για την ασφαλή ταυτοποίησή σας.

2. Το θέμα που σας απασχολεί

Περιγράψτε αναλυτικά τον προβληματισμό σας ώστε να καταλάβουμε τι έχει συμβεί και γιατί έχετε δυσαρεστηθεί, δίνοντάς μας όσο περισσότερα στοιχεία μπορείτε.

- **Τι γίνεται αφού υποβάλω το παράπονό μου;**

Ανταποκρινόμαστε αμέσως σας ενημερώνουμε όταν λαμβάνουμε το παράπονο και εξετάζουμε την υπόθεση με ευαισθησία και υπευθυνότητα.

Κατά την επεξεργασία του παραπόνου, για να βρούμε την πιο δίκαιη λύση, μελετάμε προσεκτικά την υπόθεσή σας. Σε περίπτωση που απαιτηθούν περαιτέρω διευκρινήσεις, είναι πιθανό να σας ζητήσουμε πρόσθετα στοιχεία.

Σας απαντάμε προφορικά ή γραπτά, ανάλογα με τον τρόπο που έχετε χρησιμοποιήσει για να υποβάλετε το παράπονό σας όσο το δυνατόν γρηγορότερα.

Παρά την προσπάθεια των στελεχών μας, σε ορισμένες περιπτώσεις είναι πιθανό να μη σας ικανοποιεί η απάντηση που σας δώσαμε. Σε αυτήν την περίπτωση, ενημερώστε μας και εμείς θα επανεξετάσουμε άμεσα το θέμα που σας απασχόλησε.

## **Προσωπικά δεδομένα**

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας για τους σκοπούς της διαχείρισης των παραπόνων σας διέπεται από τους όρους του παρόντος και από τις σχετικές διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, του νόμου 4624/2019 και της λοιπής κείμενης ενωσιακής και ελληνικής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα <https://my.g4sportal.gr/index.php/gdpr> όπου βρίσκεται αναρτημένο το έντυπο ενημέρωσης για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από την G4S.