

## Richtlinie zum Umgang mit Beschwerden

In der Therme Meran werden alle Beschwerden, die gegen die Therme Meran, seine Dienstleister oder die Gäste eingehen, ernst genommen und die Anliegen gründlich und fair behandelt.

Es gehört zu den Grundsätzen der Therme Meran, alle Beschwerden professionell und zeitnah zu bearbeiten, um sicherzustellen, dass ein für alle Beteiligten zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wird, und dass alle Möglichkeiten zur Verbesserung der Dienstleistungen der Therme Meran genutzt werden, wo immer dies möglich ist, gemäß unserer eigenen Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung.

### Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

Beschwerden über die Therme Meran sollten schriftlich an die Verwaltung unter [info@thermemeran.it](mailto:info@thermemeran.it) gerichtet werden.

### Das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden in der Therme Meran:

- Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt;
- Alle Beschwerden werden geprüft, um sicherzustellen, dass die Bedenken verstanden wurden;
- Eine Untersuchung der Problembereiche wird durchgeführt und der Gast wird über die Fortschritte auf dem Laufenden gehalten;
- Nach Abschluss der Untersuchung wird dem Gast eine vollständige schriftliche Antwort zugestellt.

### Einspruchsverfahren

Wenn der Gast mit der Antwort der Therme Meran auf eine Beschwerde nicht zufrieden ist, wird ihm eine Kopie unseres Beschwerdeverfahrens zugeschickt. Einsprüche müssen schriftlich eingereicht werden, wobei alle Einzelheiten des Einspruchs und relevante Informationen hinzugefügt werden müssen. Wir bestätigen die Annahme einer Beschwerde und setzen uns mit dem Gast in Verbindung, um die Angelegenheit zu klären.

Wenn die Beschwerde nicht gelöst werden konnte, wird ein unabhängiges Beschwerdegremium einberufen. Es wird eine Sitzung abgehalten, in der alle Parteien vertraulich angehört werden. Das Gremium trifft eine endgültige Entscheidung, die dem Beschwerdeführer und der Therme Meran mitgeteilt wird. Die Entscheidung des Berufungsgremiums ist endgültig und sowohl für den Gast als auch für die Therme Meran bindend. Für jeden Einzelfall ist nur eine Berufung zulässig. Diese Richtlinie wird von der Direktorin der Therme Meran mindestens alle drei Jahre überprüft.

### Zusätzliche Informationen

Wenn Sie Fragen zu dieser Beschwerdepolitik oder zum Umgang mit der Therme Meran haben, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung:

Telefon: +39 0473 25 20 00

E-Mail: [info@thermemeran.it](mailto:info@thermemeran.it)

Website: [www.thermemeran.it](http://www.thermemeran.it)

## Linea guida per la gestione dei reclami

Alle Terme Merano, tutti i reclami ricevuti contro le Terme Merano, i suoi fornitori di servizi o gli ospiti vengono presi sul serio e le preoccupazioni vengono trattate in modo approfondito ed equo.

La politica di Terme Merano è quella di trattare tutti i reclami in modo professionale e tempestivo, per garantire che si raggiunga un risultato soddisfacente per tutte le parti coinvolte e che si colga ogni opportunità per migliorare i servizi di Terme Merano, laddove possibile, in linea con il nostro impegno al miglioramento continuo.

### Procedura di gestione dei reclami

I reclami relativi a Terme Merano devono essere inoltrati per iscritto all'amministrazione all'indirizzo [info@thermemerano.it](mailto:info@thermemerano.it).

### La procedura di gestione dei reclami di Terme Merano:

- La ricezione del reclamo sarà confermata per iscritto;
- Tutti i reclami vengono esaminati per garantire che le preoccupazioni siano state comprese;
- Si procederà ad un'indagine delle aree problematiche e l'ospite sarà tenuto al corrente dei progressi compiuti;
- Una risposta scritta completa sarà inviata all'ospite una volta completata l'indagine.

### Processo di appello

Se l'ospite non è soddisfatto della risposta di Terme Merano a un reclamo, gli verrà inviata una copia della nostra procedura di reclamo. I ricorsi devono essere presentati per iscritto, aggiungendo tutti i dettagli del ricorso e le informazioni rilevanti. Confermeremo l'accettazione del reclamo e contatteremo l'ospite per risolvere la questione.

Se il reclamo non è stato risolto, verrà convocata una commissione di reclamo indipendente. Si terrà una riunione in cui tutte le parti saranno ascoltate in modo confidenziale. La commissione prenderà una decisione finale che sarà comunicata al reclamante e a Terme Merano. La decisione della commissione d'appello è definitiva e vincolante sia per l'ospite che per Terme Merano. È consentito un solo appello per ogni singolo caso. Questa politica sarà rivista dalla Direttrice di Terme Merano almeno ogni tre anni.

### Informazioni aggiuntive

Se avete domande su questa politica di reclamo o su come trattare con Terme Merano, contattateci:

Telefono: +39 0473 25 20 00

E-mail: [info@termemerano.it](mailto:info@termemerano.it)

Sito web: [www.termemerano.it](http://www.termemerano.it)