



ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΣΚΟΥΡΑΣ  
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΕ.  
THE RANCH

THE RANCH ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ

The RANCH ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ 31-01-2021



# THE RANCH ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ



- Το The RANCH, μία από της μεγαλύτερες κατασκηνώσεις στην Ελλάδα, πρωτοπορεί στον σχεδιασμό και την εφαρμογή μιας σειράς δυναμικών εταιρικών προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης, δημιουργώντας χώρο που λειτουργεί ως πρότυπο στον τομέα της φιλοξενίας παιδιών.
- Με μια πληθώρα κοινωνικών προγραμμάτων και ανθρωπιστικών δράσεων, που αφορούν στην περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση, τον πολιτισμό και την εκπαίδευση, το The RANCH έχει δεσμευτεί να δημιουργήσει ένα ιδανικό περιβάλλον για όλους, μικρούς και μεγάλους . Καθώς οι πολιτικές μας υπόκεινται σε αλλαγές, παρακαλούμε να επισκέπτεστε την διαδικτυακή μας πύλη τακτικά, ώστε να παραμένετε ενημερωμένοι.





# ΜΗΝΥΜΑ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ



Στο **The RANCH** αντιλαμβανόμαστε στο έπακρο το ρόλο που διαδραματίζουμε, έχοντας απόλυτη επίγνωση των ευθυνών μας και επιδεικνύοντας την ανάλογη ευαισθησία. Γι' αυτό και ανταποδίδουμε την εμπιστοσύνη που μας δείχνετε, μέσα από μια σειρά προγραμμάτων ουσιαστικής στήριξης που απευθύνονται σε όλους. Παρέχουμε μια ασφαλή και φιλική εμπειρία. Στόχος όλων μας, είναι να προσφέρουμε στα παιδιά, με σεβασμό της ατομικότητάς τους, κάτι περισσότερο από ημέρες ξεγνοιασιάς, εκτόνωσης, παιχνιδιού και ψυχαγωγίας. Επιδιώκουμε να ζήσουν ανεκτίμητες, μοναδικές εμπειρίες που θα βοηθήσουν στην ανεξαρτητοποίηση, την αυτοέκφραση, την δραστηριοποίηση • την ανακάλυψη νέων κλίσεων και ταλέντων καθώς και στην ικανότητα επικοινωνίας όπως αυτή αναπτύσσεται μέσα από την ομαδική ζωή με συνομήλικους.

Προσβλέποντας στον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, την αφύπνιση της περιβαλλοντικής συνείδησης, την υποστήριξη τοπικών πρωτοβουλιών, την ενίσχυση της τοπικής αγοράς, την προώθηση του πολιτισμού, της παιδείας και την 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 αξέχαστη εμπειρία, ένα ονειρικό ταξίδι στο χτες, στο σήμερα και στο αύριο, μια αξέχαστη εμπειρία γεμάτη δράση- άθληση- ψυχαγωγία στις εγκαταστάσεις μας.





# Πολιτική Ποιότητας



Το **The RANCH** 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, μικρών και μεγάλων, με βάση τα πλέον υψηλά πρότυπα.

Στο **The RANCH** αποτελεί προτεραιότητα:



## ISO 9001:2015

Το Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας ορίζει πρότυπα και μεθόδους μέτρησης για την ικανοποίηση των πελατών. Ο Διευθυντής είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή του συστήματος ποιότητας της Εταιρίας 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 πελατών μας, τις εβδομαδιαίες επιθεωρήσεις και την τήρηση των κανονισμών για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία.

- Η πλήρης συμμόρφωση με το ισχύον εθνικό και διεθνές νομικό πλαίσιο και όλους τους απαιτούμενους κανονισμούς.
- Ο προσδιορισμός και η κατανόηση των προσδοκιών των πελατών μας, η καταγραφή της γνώμης τους και η εφαρμογή αλλαγών με στόχο την ενίσχυση του αισθήματος ικανοποίησης τους. Η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών μας παρακολουθείται αδιαλείπτως, όπως αυτή αποτυπώνεται μέσα από τα ερωτηματολόγια που συμπληρώνουν οι πελάτες, από την πληροφόρηση που μας παρέχουν μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής σχολίων συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων, κατά την απευθείας ενημέρωση της διοίκησης από το προσωπικό και τέλος μέσα από τα σχόλια και τις κριτικές που δημοσιεύονται.
- Η παροχή ποιοτικών προϊόντων, προγραμμάτων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται 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 The RANCH, ώστε να παραδώσουμε όλοι ένα καθαρότερο, πιο υγιεινό και ασφαλές περιβάλλον στις επόμενες γενιές



# Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

## Βασικοί άξονες πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας



Ως υπεύθυνη επιχείρηση το **The RANCH** αναγνωρίζει τόσο την ευθύνη της για τη συνεχή βελτίωση των συνθηκών Υγείας & Ασφάλειας στους χώρους εργασίας της, όσο και το δικαίωμα των άμεσα και έμμεσα εργαζομένων της καθώς και των τρίτων μερών (συνεργατών, πελατών και άλλων επισκεπτών) να εργάζονται ή να επισκέπτονται τις εγκαταστάσεις της εταιρείας χωρίς να εκτίθενται σε κινδύνους που θα μπορούσαν να προκαλέσουν τραυματισμό ή επαγγελματική ασθένεια. Το **The RANCH** αναγνωρίζει, επίσης, ότι η εξάλειψη ατυχημάτων και περιστατικών επαγγελματικών ασθενειών προάγει τη διαρκή, βιώσιμη, παραγωγική απασχόληση και αξιοπρεπή εργασία, ενώ συμβάλλει αποτελεσματικά στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς του .

- Πλήρης συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία για την Υγεία και την Ασφάλεια στην εργασία και άλλους σχετικούς κανονισμούς.
- Αναγνώριση και αξιολόγηση των επαγγελματικών κινδύνων και λήψη μέτρων για τον έλεγχο και των περιορισμό τους.
- Κατάρτιση προγραμμάτων προληπτικής δράσης για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας καθώς και σχεδίων προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών, διαδικασιών και οδηγιών, ώστε να εξασφαλίζεται η ελαχιστοποίηση ή η εξάλειψη των κινδύνων.
- Συστηματική μέτρηση, αξιολόγηση και προσπάθεια μείωσης των επιπέδων έκθεσης σε βλαπτικούς παράγοντες και η συνεχής παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων.
- Ανοικτή και διαφανής επικοινωνία για όλα τα θέματα που αφορούν στην Υγεία και την Ασφάλεια.
- Ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας με σκοπό την εξάλειψη των συμβάντων στους χώρους εργασίας.
- Συστηματική επιθεώρηση διεργασιών, οργάνωσης και διαδικασιών, για να εξασφαλίζεται η συνεχής ενημέρωση και η βελτίωσή τους, ο σεβασμός των κανόνων και η επίτευξη των στόχων.
- Συνεχής προσπάθεια για εναρμόνιση με τα διεθνή πρότυπα και την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία.

Το **The RANCH** εφαρμόζει και υποστηρίζει συγκεκριμένα συστήματα, πρότυπα, πολιτικές και διαδικασίες, ενώ η αδιάλειπτη παρακολούθηση τους εξασφαλίζει την ακεραιότητά, την αποτελεσματικότητα και την διαρκή βελτίωση τους.



# Δήλωση Περιβαλλοντικής Πολιτικής

Το The RANCH αναλαμβάνει τη δέσμευση για την προστασία των φυσικών πόρων, την προώθηση της περιβαλλοντικής διαχείρισης, καθώς και την εφαρμογή καινοτόμων περιβαλλοντικών τεχνολογιών και πρακτικών.

Στόχος μας είναι να παρέχουμε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες που σέβονται το περιβάλλον και τις τοπικές κοινότητες.

Μέσω της διοίκησης, τη συμμετοχή των εργαζομένων, του περιβάλλοντος και την επαγγελματική υποστήριξη μας, δεσμευόμαστε για:

- Συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων.
- Ανάπτυξη σχεδίων περιβαλλοντικής διαχείρισης με στόχο την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον και τη μέτρηση της προόδου μας προς αυτούς τους στόχους.
- Συμμόρφωση με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και άλλες απαιτήσεις του Ελληνικού κράτους.
- Παροχή σε όλο το προσωπικό του The RANCH, της γνώσης και των εργαλείων που απαιτούνται για την πρόληψη των αρνητικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων.
- Εφαρμογή ενός αποτελεσματικού συστήματος πρόληψης για τη ρύπανση και προγράμματα ελαχιστοποίησης των αποβλήτων για τη μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση υλικών
- Διασφάλιση ότι η ενέργεια και το νερό χρησιμοποιούνται με υπευθυνότητα και θα διατηρούνται μέσω καινοτόμων διαδικασιών και πρακτικών.
- Εξασφάλιση της περιβαλλοντική ευαισθητοποίησης όλων των ενδιαφερομένων, συμπεριλαμβανομένων των πελατών, των επισκεπτών, των εργαζομένων, των προμηθευτών και της τοπικής κοινότητας.

Η περιβαλλοντική διαχείριση αποτελεί και πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της κάθε επιχειρηματικής πρακτικής του The RANCH, τη λειτουργία, τη δουλειά, και το καθήκον. Εναπόκειται σε κάθε ένα από εμάς να αξιολογήσει τους δικούς του ρόλους και ευθύνες και να βοηθήσει στην εκπλήρωση των παρακάτω δεσμεύσεων. Η δέσμευση αυτή απαιτεί ότι:

1. Ο καθένας μας αναλαμβάνει την προσωπική ευθύνη για την προστασία του περιβάλλοντος καθώς διεξάγουμε τις εργασίες μας.
2. Έχουμε εξασφαλίσει ότι έχουμε τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τον εξοπλισμό για να διεξάγουμε τις εργασίες μας με ασφαλή και περιβαλλοντικά υπεύθυνο τρόπο.
3. Ο καθένας μας αναλαμβάνει την προσωπική ευθύνη να χρησιμοποιήσει τους πόρους που έχει στη διάθεση του με σύνεση.
4. Χρησιμοποιούμε μόνο ό, τι χρειαζόμαστε και αναζητούμε ευκαιρίες για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων.
5. Ενθαρρύνουμε τις προληπτικές περιβαλλοντικές προσπάθειες στις τοπικές κοινωνίες για να διασφαλίσουμε ότι θα είμαστε μια θετική επιρροή, στους τομείς που ζούμε και εργαζόμαστε

ISO 14001 : 2015



# Πολιτική δικαιωμάτων των παιδιών

Η παρούσα Πολιτική Διασφάλισης Παιδιών έχει αναπτυχθεί ως ένδειξη της δέσμευσής μας ότι όλα τα παιδιά με τα οποία συναναστρεφόμαστε -είτε άμεσα, είτε έμμεσα- στο πλαίσιο των παιδικών κατασκηνώσεων και του αθλητικού ψυχαγωγικού κέντρου είναι ασφαλή, ότι προάγεται η ευημερία τους, καθώς και ότι η διενέργεια των προγραμμάτων και των δραστηριοτήτων μας δεν τους προκαλεί κανενός είδους βλάβη.



- Σεβασμός και υιοθέτηση των δικαιωμάτων των παιδιών και λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την προστασία τους από κάθε είδους εκμετάλλευση.
- Όλες οι δράσεις που λαμβάνονται στο πλαίσιο της Διασφάλισης Παιδιών, πρέπει να υλοποιούνται με γνώμονα το βέλτιστο συμφέρον των παιδιών και να προάγουν την προστασία τους.
- Κώδικες δεοντολογίας που δεσμεύουν όλους όσοι εργάζονται για την ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΣΚΟΥΡΑΣ Α.Ε. –The RANCH άμεσα, ή έμμεσα, στο πλαίσιο συνεργασιών με τρίτους
- Αναφορά όλων των υποψήφιων περιπτώσεων που αφορούν παιδιά στις αρχές, την τοπική αστυνομία και τις υπηρεσίες προστασίας των παιδιών.
- Παροχή εκπαίδευσης στο προσωπικό μας 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 διασφαλίζονται.

Όλα τα άτομα που δεν συμμορφώνονται με αυτούς τους κανόνες και αγνοούν τις προειδοποιήσεις που δίδονται από τη διοίκηση του The RANCH θα απομακρυνθούν από την εταιρία. Σύμφωνα με το αδίκημα, ο υπεύθυνος διασφάλισης 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.



- 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 πελάτες / επισκέπτες μέσω ενημερωτικού υλικού και της πύλης μας.
- Το The RANCH δεσμεύεται στη συνεχή βελτίωση της πολιτικής του όσον αφορά τη διασφάλιση και προστασία των παιδιών. Οι διαδικασίες που σχετίζονται με την Πολιτική Διασφάλισης Παιδιών είναι εξελισσόμενα έγγραφα και θα εξετάζονται, βελτιώνονται και τροποποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα ή βάση αναγκών.



# Πολιτική Εταιρικής και Κοινωνικής Ευθύνης



Το **The RANCH** βασίζεται σε ένα μοντέλο λειτουργίας, το οποίο ενσωματώνει την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο σύνολο των δραστηριοτήτων του. Η υπεύθυνη λειτουργία αποτελεί βασικό στοιχείο για τη συνεχή βελτίωση της Εταιρείας και την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων



## 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.

## Κοινωνία

- Υποστηρίζουμε αποτελεσματικά τις ανάγκες της τοπικής κοινότητας και αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες και δράσεις. Είμαστε χορηγοί αλλά και συνδιοργανωτές σε εκδηλώσεις φιλανθρωπικού χαρακτήρα.
- Η επιρροή μας στην τοπική και την ευρύτερη κοινότητα είναι κατανοητή και καλλιεργείται.
- Ενθαρρύνουμε τον διάλογο με την τοπική κοινωνία προς αμοιβαίο όφελος.

## Ίσες Ευκαιρίες Εργοδότη

- Η Εταιρεία μας, παρέχει ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζομένους και στους αιτούντες εργασία. Στόχος μας είναι να εξασφαλίσει ότι σε καμία θέση εργασίας δεν γίνονται διακρίσεις.
- Τηρούμε αυστηρά τους νόμους της χώρας που διέπει τα πρότυπα εργασίας.

## Πρόληψη

- Εφαρμόζουμε πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού μας και συνεργαζόμαστε με πιστοποιημένους εξωτερικούς συνεργάτες για να διασφαλίσουμε την ασφάλεια και την προστασία μας.
- Αναβαθμίζουμε και βελτιώνουμε συνεχώς τις μεθόδους λειτουργίας, έτσι ώστε να εξαλείψουμε την πιθανότητα ατυχήματος ή τραυματισμού.
- Όλοι οι εργαζόμενοι είναι υποχρεωμένοι να πραγματοποιούν τα καθήκοντα τους με βάση τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.



# Πολιτική Αγορών/Προμηθειών



Οι αποφάσεις που αφορούν στις αγορές μπορούν να έχουν σημαντικές περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις.

Η σωστή διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας έχει ως σκοπό την ικανοποίηση των πελατών, των προμηθευτών, του εργατικού δυναμικού, με αποτέλεσμα την μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του πελάτη προσφέροντας του αυτό που επιθυμεί την στιγμή που το χρειάζεται.

Το τμήμα προμηθειών έχει το καθήκον διαρκούς ανεφοδιασμού της επιχείρησης, με τα υλικά αγαθά που είναι απαραίτητα για την απρόσκοπτη λειτουργία των τμημάτων της. Ο σκοπός του είναι να εξασφαλίζει στα τμήματα εκμετάλλευσης του The RANCH, τη βεβαιότητα ότι τα κατάλληλα προϊόντα θα βρίσκονται στον κατάλληλο χώρο τη στιγμή που πρέπει.

Οι πολιτικές του τμήματος διαμορφώνονται από τον υπεύθυνο τμήματος, την οικονομική διοίκηση και τον λειτουργικό διευθυντή του The RANCH.

Οι αποφάσεις λαμβάνονται σχετικά με:

- Την στρατηγική επιλογής προμηθευτών
- Τον τρόπο έρευνας αγοράς και γενικότερα τη διαδικασία αγορών.
- Την πολιτική πληρωμών προμηθευτών.
- Τη διαχείριση παραγγελιών, παραλαβών, διακίνησης και αποθήκευσης.
- Την πολιτική επικοινωνίας με προμηθευτές.
- Την πολιτική διαχείρισης αποθεμάτων.
- Το εύρος υλικών που υπάγονται στη δικαιοδοσία του τμήματος προμηθειών και τέλος,
- Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των προϊόντων-υλικών προς έρευνα, παραγγελία και παραγωγή

Το The RANCH στα πλαίσια επιλογής εξετάζει τις εξής παραμέτρους:

- α) Η αγορά είναι απαραίτητη: Κάθε αγορά πρέπει να καλύπτει μια πραγματική ανάγκη.
- β) Το είδος των χρησιμοποιούμενων υλικών και προϊόντων: Δίνεται προτεραιότητα σε ανακυκλώσιμα και επιστρεφόμενα προϊόντα.
- γ) Υπό ποιες συνθήκες έχουν κατασκευαστεί.
- δ) 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.
- ε) Συσκευασία: Αγορά προϊόντων με επαναχρησιμοποιήσιμες ή ανακυκλώσιμες ή επιστρεφόμενες συσκευασίες.
- στ) Απόρριψη προϊόντων: Μεταξύ των τεχνητών και χημικών προϊόντων που χρησιμοποιούμε καθημερινά, επιλέγουμε όσα έχουν τις λιγότερες επιπτώσεις στο περιβάλλον και την ανθρώπινη υγεία.

ISO 22000: 2018

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 το The RANCH. Όσον αφορά την αγορά εξοπλισμού, δίνεται προτεραιότητα σε προϊόντα που καταναλώνουν λιγότερο νερό, ενέργεια και καύσιμο. Οι φιλικές προς το περιβάλλον προδιαγραφές μας αναπτύσσονται από το αρμόδιο Περιβάλλοντος του The RANCH σε συνεργασία με το Τμήμα Προμηθειών, με βάση τους ειδικούς κανονισμούς που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Ένωση και η διεθνής κοινότητα.



# Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων



Το The RANCH 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 του The RANCH 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.
- **Διαμορφώνουμε** 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 στον ιστότοπο του The RANCH .

- **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 ηγείται μιας ομάδας εσωτερικών και εξωτερικών συνεργατών, 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

Το **The RANCH** έχει θέσει ως στόχο του τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης που παρέχει στους πελάτες του. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και αποτελεί ουσιαστικό μηχανισμό για τροφοδότηση από τους πελάτες του με σκοπό τον εντοπισμό αδυναμιών στις πολιτικές και διαδικασίες.

Γι' αυτό το σκοπό το **The RANCH** έχει καθιερώσει και αναπτύξει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και έχει ορίσει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον τρόπο που θα παραλαμβάνει και θα διαχειρίζεται τα παράπονα που αποστέλλονται. Η εφαρμογή αυτής της πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται θα τύχουν δίκαιης και γρήγορης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα

- Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων είναι διαθέσιμη στην πύλη του **The RANCH**
- Η Πολιτική είναι προσβάσιμη σε όλους τους εταίρους, εργαζόμενους, συνεργάτες 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.
- 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 πελάτες/ επισκέπτες μας σε τακτική βάση και αναγνωρίζουμε το δικαίωμα κάθε επισκέπτη να υποβάλλει καταγγελία.
- Όλοι οι εταίροι και οι εργαζόμενοι αναλαμβάνουν την ευθύνη για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων.
- Το σύστημα διαχείρισης παραπόνων που περιλαμβάνεται σε αυτή την Πολιτική και οι εσωτερικές διαδικασίες που εφαρμόζονται θα αναθεωρούνται τουλάχιστον ετησίως με σκοπό τη συνεχή διασφάλιση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της όσο το δυνατό μεγαλύτερης ικανοποίησης των πελατών του **The RANCH**.

## [Φόρμα Παραπόνων](#)

Οι καταγγελίες εξετάζονται από τον υπεύθυνο καταγγελιών σε μηνιαία βάση για τον εντοπισμό συστημικών ή επαναλαμβανόμενων προβλημάτων. Εάν εντοπιστούν τέτοια προβλήματα, το **The RANCH** 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.



