

HORIZON

Πολιτική Επιστροφών και Εκπτώσεων

Ισχύει για παραγγελίες που εξυπηρετούνται από τη Horizon για πελάτες τουριστικών καταλυμάτων.

Η παρούσα πολιτική ορίζει τις περιπτώσεις στις οποίες η Horizon δύναται να παρέχει έκπτωση ή πίστωση προς το συνεργαζόμενο τουριστικό κατάλυμα, σε σχέση με παραγγελίες που παραδίδονται σε πελάτες του καταλύματος. Η εφαρμογή οποιασδήποτε έκπτωσης προϋποθέτει τεκμηρίωση του περιστατικού και αξιολόγηση από τη Horizon.

1. Έκπτωση 100%

Η Horizon παρέχει έκπτωση 100% επί της αξίας της συγκεκριμένης παραγγελίας στις παρακάτω περιπτώσεις:

A.	Αποδεδειγμένα ελαττωματικό προϊόν: όταν το προϊόν παραδοθεί στον πελάτη του τουριστικού καταλύματος με αντικειμενικό και τεκμηριωμένο ελάττωμα που καθιστά την παραγγελία μη αποδεκτή για κατανάλωση ή μη σύμφωνη με τη βασική περιγραφή της.
B.	Μη παραλαβή λόγω καθυστερημένης παράδοσης: όταν ο πελάτης δεν παραλάβει την παραγγελία αποκλειστικά και μόνο επειδή η παράδοση πραγματοποιήθηκε εκτός του time slot που είχε επιλέξει ο πελάτης.
Γ.	Λανθασμένο μενού και άρνηση νέας παραγγελίας: όταν παραδοθεί στον πελάτη διαφορετικό μενού από αυτό που επέλεξε στην παραγγελία του και, παρότι η Horizon προχωρήσει σε επαναποστολή της σωστής παραγγελίας, ο πελάτης αρνηθεί να παραλάβει τη νέα παραγγελία.

2. Έκπτωση 20%

Η Horizon παρέχει έκπτωση 20% επί της αξίας της συγκεκριμένης παραγγελίας στις παρακάτω περιπτώσεις:

A.	Καθυστερημένη παράδοση με παραλαβή: όταν υπάρχει αποδεδειγμένη καθυστερημένη παράδοση εκτός του επιλεγμένου time slot και ο πελάτης τελικά παραλάβει την παραγγελία του.
B.	Λανθασμένο μενού με επιτυχή επαναποστολή: όταν παραδοθεί στον πελάτη διαφορετικό μενού από αυτό που επέλεξε στην παραγγελία του, η Horizon προχωρήσει σε επαναποστολή της σωστής παραγγελίας και ο πελάτης παραλάβει τη νέα παραγγελία.

3. Έκπτωση 10%

Σε περίπτωση που λείπει κάποιο προϊόν από την παραγγελία, η Horizon παρέχει προς το συνεργαζόμενο κατάλυμα έκπτωση 10% επί της αξίας της συγκεκριμένης παραγγελίας, εφόσον η έλλειψη τεκμηριώνεται με τα διαθέσιμα στοιχεία της παραγγελίας και της παράδοσης.

4. Περιπτώσεις που δεν αναγνωρίζεται έκπτωση

Δεν αναγνωρίζεται έκπτωση ή πίστωση για σχόλια, αξιολογήσεις ή παράπονα πελατών σε OTA's, πλατφόρμες κρατήσεων, social media ή οποιοδήποτε άλλο δημόσιο ή ιδιωτικό μέσο, όταν αυτά αφορούν υποκειμενικούς παράγοντες, όπως ενδεικτικά:

- προσωπική προτίμηση στη γεύση ή στη συνταγή,
- αντίληψη για την ποσότητα ή τον κορεσμό,
- προσδοκίες που δεν προκύπτουν ρητά από την περιγραφή του προϊόντος,
- αισθητική παρουσίαση, θερμοκρασία ή εμπειρία κατανάλωσης όταν δεν υπάρχει τεκμηριωμένη επιχειρησιακή αστοχία,
- γενική δυσαρέσκεια που δεν συνοδεύεται από αντικειμενικά στοιχεία ελαττώματος ή καθυστέρησης.

Οι παραπάνω παράγοντες θεωρούνται υποκειμενικοί και δεν αναγνωρίζονται από την εταιρεία ως αστοχίες που δημιουργούν υποχρέωση παροχής έκπτωσης.

5. Τεκμηρίωση περιστατικού

Για την εξέταση οποιουδήποτε αιτήματος έκπτωσης απαιτείται, όπου είναι εφικτό, άμεση ενημέρωση της Horizon και αποστολή σχετικών στοιχείων, όπως φωτογραφίες, ώρα παράδοσης, επιλεγμένο time slot, στοιχεία παραγγελίας και σύντομη περιγραφή του περιστατικού. Η Horizon διατηρεί το δικαίωμα να αξιολογεί κάθε αίτημα με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία.

Περίπτωση	Έκπτωση
Αποδεδειγμένα ελαττωματικό προϊόν	100%
Ο πελάτης δεν παρέλαβε λόγω παράδοσης εκτός time slot	100%
Λανθασμένο μενού, επαναποστολή σωστής παραγγελίας και παραλαβή από τον πελάτη	20%
Καθυστερημένη παράδοση εκτός time slot, αλλά ο πελάτης παρέλαβε	20%

Λείπει προϊόν από την παραγγελία	10%
Λανθασμένο μενού, επαναποστολή σωστής παραγγελίας αλλά άρνηση παραλαβής από τον πελάτη	100%
Υποκειμενικά σχόλια/κριτικές για ποιότητα, ποσότητα ή εμπειρία χωρίς τεκμηριωμένη αστοχία	Δεν αναγνωρίζεται

Horizon - Beyond Hospitality. Beyond Breakfast.