

TIME TO SMILE TERRAZAMAR

QUALITY ASSURANCE POLICY

At Terrazamar Apartments we maintain very high quality of service to our guests because it is part of our core business philosophy. We always keep an eye on the satisfaction of our guests. In order to reach this important goal, Terrazamar has defined the following principles:

1. Orientation towards guests is our main objective and our commitment is fully dedicated to them. The quality of our service is one of the most valuable factors in Terrazamar and we work daily to improve it.
2. One of our main interests is that all our employees know and participate actively in the actions that we take about quality assurance and safety of the products so they can feel integrated and motivated.
3. The company will review regularly all the procedures related to the quality assurance and product safety in order to see how it can be improved and if we are using the correct standards according to the law.
4. Offering the guests the possibility to give us feedback on how to improve our service or the accommodation. The feedback form will always be accessible at reception and will be reviewed and taking into account.
5. We maintain sustainable cooperation with strategic partners and suppliers, based on mutual trust, loyalty and respect.

Signed in San Bartolomé de Tirajana, december 12th, 2024,

Managing Director,

Apartments Terrazamar

Delia Gutierrez Estupiñan.

TIME TO SMILE TERRAZAMAR

POLÍTICA DE CALIDAD

En Apartamentos Terrazamar mantenemos un servicio de alta calidad para nuestros huéspedes porque es parte de nuestra filosofía empresarial. Siempre vigilamos la satisfacción de nuestros huéspedes. Para alcanzar este importante objetivo, Terrazamar ha definido los siguientes principios:

1. La orientación hacia los huéspedes es nuestro principal objetivo y nuestro compromiso está totalmente dedicado a ellos. La calidad de nuestro servicio es uno de los factores más valiosos en Terrazamar y trabajamos a diario para mejorarlo.
2. Uno de nuestros principales intereses es que todos nuestros empleados conozcan y participen activamente en las medidas que tomamos sobre el aseguramiento de la calidad y la seguridad de los productos para que puedan sentirse integrados y motivados.
3. La compañía revisará regularmente todos los procedimientos relacionados con la garantía de calidad y la seguridad del producto para ver cómo se puede mejorar y si estamos utilizando los estándares correctos de acuerdo con la ley.
4. Ofrecer a los invitados la posibilidad de darnos su opinión sobre cómo mejorar nuestro servicio o el alojamiento. El formulario de comentarios siempre estará disponible en la recepción y se revisará y tendrá en cuenta.
5. Mantenemos una cooperación sostenible con socios estratégicos y proveedores, basada en la confianza mutua, la lealtad y el respeto

Directora,

Apartamentos Terrazamar

Delia Gutierrez Estupiñan