

PROCEDURA SKŁADANIA SKARG PRZEZ MARYNARZA NA NIEPRAWIDŁOWE DZIAŁANIE ARMATORA/POŚREDNIKA

Marynarz - składa skargę na piśmie każda skarga jest rejestrowana w Rejestrze skarg i reklamacji - niezależnie od tego czy jest zasadna lub nie

Dyrektor - niezwłocznie dokonuje przeglądu i kwalifikuje czy skarga jego zdaniem jest zasadna czy nie ,dekretuje ją wpisując datę złożenia i podpisuje ją

jeśli skarga nie jest zasadna - wpisuje skargę do rejestru skarg i powiadamia na piśmie marynarza informując go o trybie odwoławczym .Kopia przechowywana jest w teczce “ Skargi Marynarzy”

jeśli jest zasadna - przeprowadza postępowanie wyjaśniające , następnie informuje marynarza, na piśmie o sposobie realizacji skargi. Kopia jest przechowywana w teczce “ Skargi Marynarzy” Realizuje roszczenie Marynarza Wystawia Wewnętrzną Kartę Niezgodności i Działań Korygujących/Zapobiegawczych

Marynarz - jest poproszony o potwierdzenie na piśmie realizacji roszczenia lub fakt odwołania się od decyzji

Agencja umożliwia złożenie skargi poprzez:

- pocztę elektroniczną na adres: crewing@trampbalt.com.pl
- pocztę wysłaną na adres firmy:

Trampbalt Overseas Sp. z o.o.
ul. Zgoda 8/313
81-361 Gdynia

Agencja zobowiązuje się do potwierdzenia otrzymania skargi jednocześnie określenia czasu jej rozpatrzenia - w ciągu 3 dni roboczych od momentu jej otrzymania.

Czas rozpatrywania skargi wynosi 14 dni roboczych.

W przypadku skargi nierozstrzygniętej zgodnie z oczekiwaniami marynarza, agencja poda klientowi tryb dalszego ewentualnego dochodzenia swoich roszczeń.

Agencja zobowiązuje się zgłosić wszystkie nierozstrzygnięte skargi do odpowiedniej jednostki nadzorującej po stronie administracji morskiej:

Urząd Morski w Gdyni
Maritime Office in Gdynia
Ul. Chrzanowskiego 10
81-338 Gdynia
POLAND
Tel: +48 58 355-32-20
Fax: +48 58 620-30-39
Mail: dumsekr@umgdy.gov.pl