

PROCEDURA SKŁADANIA SKARG PRZEZ MARYNARZA

Marynarz – składa skargę na formularzu skargi dostępnym na stronie internetowej Pośrednika. Każda skarga rejestrowana jest w Rejestrze skarg i reklamacji.

1. Marynarz składa skargę na formularzu skargi dostępnym na stronie Agencji:
 - pocztą elektroniczną na adres: crewman@marineman.eu
 - pocztą tradycyjną na adres siedziby Firmy: ul. ALEJA 29 LISTOPADA, nr 130, lok. 507A, Kraków, Poland
2. Agencja zobowiązuje się do potwierdzenia otrzymania skargi (drogą elektroniczną/telefoniczną/bądź listowną) w ciągu 3 dni roboczych od momentu jej otrzymania. Czas rozpatrywania skargi wynosi 14 dni roboczych od momentu otrzymania potwierdzenia wpłynięcia skargi.
3. Dyrektor/Prezes – dokonuje przeglądu skargi i kwalifikuje czy jest ona zasadna czy nie a następnie dekretuje na odpowiedniego agenta nadając jej numer, wpisując datę jej złożenia i składając na niej swój podpis.

SKARGA	
ZASADNA	NIEZASADNA
Osoba przydzielona do rozpatrzenia skargi przeprowadza postępowanie wyjaśniające a następnie na piśmie informuje marynarza o sposobie jej rozwiązania. Kopia przechowywana jest w Rejestrze Skarg i reklamacji.	Osoba przydzielona do rozpatrzenia skargi wpisuje ją do rejestru skarg i powiadamia na piśmie marynarza o trybie odwoławczym. Kopia przechowywana jest w Rejestrze Skarg i reklamacji

W każdym z powyższych przypadków marynarz pisemnie potwierdza fakt realizacji roszczenia lub odwołania się od decyzji.

4. W przypadku skargi nierozstrzygniętej zgodnie z oczekiwaniami marynarza, Agencja poda klientowi tryb dalszego, ewentualnego dochodzenia swoich roszczeń.
5. Po rozpatrzeniu skargi, stanowisko Firmy zostanie przesłane listem poleconym (ewentualnie mailem za potwierdzeniem odbioru) na wskazany w formularzu adres.
6. Marynarz ma prawo do zgłoszenia skargi na działanie Agenta do Polskiej Administracji Morskiej (wg. właściwości terytorialnej jednostki nadzorującej) na poniższy adres:

Urząd Morski w Gdyni
Adres 81-338 Gdynia, ul. Chrzanowskiego 10
Telefon +48 (58) 355 3333
Faks +48 (58) 355 3339
Adres e-mail umgdy@umgdy.gov.pl

7. Agencja informuje o skargach od marynarzy Dyrektora Urzędu Morskiego w przypadku gdy zawierają one informacje o tym, że:
 - statek nie spełnia warunków potwierdzonych w Morskim Certyfikacie Pracy
 - Armator naruszył zobowiązania wynikające z umowy o pracę lub umowy z Agencją.