Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji

Firma Polish Marine Management Sp. z o.o. umożliwia złożenie skargi pisemnie poprzez:

- złożenia jej w formie pisemnej osobiście w siedzibie firmy
- pocztę elektroniczną na adres work@pmmanagement.pl
- pocztą wysłaną na adres siedziby firmy:

Polish Marine Management Sp. z o.o.
Plac Grunwaldzki 16/2
81-372 Gdynia

1. Marynarz składa skargę na piśmie
2. Skarga/reklamacja rozpatrywana jest przez Head of Crewing lub osobę przez niego upoważnioną bez zbędnej zwłoki.
3. Skarga/reklamacja rozpatrywana jest niezależnie od jej zasadności.
4. Każda skarga zostaje wpisana do Rejestru skarg i reklamacji
5. Czas na rozpatrzenie skargi i odpowiedź to 14 dni roboczych od dnia wpłynięcia skargi.
6. Składający skargę/reklamację informowany jest na piśmie o sposobie jej realizacji i ewentualnym trybie odwoławczym.
7. W przypadku niezadawalającej odpowiedzi, Marynarz ma prawo do odwołania się Administracji Morskiej:

Urząd Morski w Gdynia
ul. Chrzanowskiego 10
81-338 Gdynia
Tel.: +48 58 355 3220
dumsekr@umgdy.gov.pl
wm@umgdy.gov.pl

Zgodnie z art. 24 Ustawy o pracy na morzu, agencja niezwłocznie zawiadomi DUM w przypadku uzyskania informacji wskazujących, że statek, którego dotyczyła oferta pracy, nie spełnia warunków, które potwierdza Deklaracja Zgodności i Morski Certyfikat pracy albo Tymczasowy Morski Certyfikat Pracy bądź armator, składając ofertę pracy na statku, zawarł w oświadczeniu informacje niezgodne ze stanem faktycznym