



## ID-7/KJ Rozpatrywanie skarg i reklamacji marynarzy.

<p>1/ Każdy marynarz ma możliwość wnieść skargę lub reklamację związaną z działalnością HCC lub jednego z Klientów. Powinien tego dokonać wykorzystując formularz skargi dostępny w biurze lub na stronie internetowej.</p>
<p>1.1/ Marynarz może złożyć pisemnie skargę w biurze HCC:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- listownie - wysyłając wypełniony formularz na adres: Hartmann Crew Consultants Sp z o. o., ul.Polska 13A, 81-339 Gdynia</li><li>- w czasie wizyty w biurze - przekazując formularz odpowiedniemu konsultantowi lub dyrektorowi i wpisując uwagi do Księgi Skarg i Wniosków dostępnej w obu oddziałach HCC.</li><li>- elektronicznie do HCC - wysyłając formularz na adres <a href="mailto:info@hartmann-crew.pl">info@hartmann-crew.pl</a> (marynarze są o tym fakcie każdorazowo informowani listownie po zmustrowaniu ze statku)</li><li>- elektronicznie lub telefonicznie do Klienta w sposób przez niego wskazany (informacje o tym sposobie są zawarte na jednej ze stron kontraktu).</li></ul> <p>1.2/ Informacje o możliwości i sposobach wniesienia skarg i reklamacji są dostępne na stronie internetowej.</p> <p>Wszyscy marynarze zatrudniani przez Klientów HCC są informowani o szczegółowych procedurach skarg i reklamacji dotyczących biura HCC jak i poszczególnych Klientów w czasie odprawy.</p> <p>Wszyscy marynarze po zmustrowaniu ze statku otrzymują listownie informacje o możliwości wniesienia skargi lub reklamacji przed potwierdzeniem kolejnego zatrudnienia.</p>
<p>2/ O pojawieniu się skargi lub reklamacji powinien być każdorazowo poinformowany koordynator do spraw skarg i reklamacji marynarzy, którym jest dyrektor HCC. Koordynator prowadzi rejestr skarg i wniosków.</p>
<p>3/ Koordynator po zapoznaniu się z informacją rozmawia indywidualnie z pracownikiem lub zwołuje spotkanie z pracownikami w zależności od rangi reklamacji, jeżeli jest potrzeba omówienia jakiejś kwestii lub problemu.</p>
<p>4/ W przypadku skargi związanej z działalnością HCC -&gt; Jeżeli pojawia się jakiegokolwiek przypuszczenie, że skarga może wymagać jakichkolwiek działań korygujących ze strony HCC otwierana jest karta niezgodności i podejmowane działania, zgodne z polityką jakości HCC.</p>
<p>5/ W przypadku skargi związanej z działalnością Klienta lub administracji bandery statku -&gt; koordynator HCC przekazuje informacje do biur Klienta i do władz wskazanych przez administrację morską RP/bandery statku.</p>
<p>6/ Czas rozpatrywania skargi lub reklamacji:</p> <p>6.1/ dotyczącej bezpośrednio działalności HCC ustala się na maksymalnie 14 dni roboczych od momentu potwierdzenia jej otrzymania.</p> <p>6.2/ dotyczącej działalności jednego z Klientów HCC (armator) ustala się na maksymalnie 28 dni roboczych od momentu potwierdzenia jej otrzymania.</p>



# HARTMANN

## CREW CONSULTANTS

7/ Każdy marynarz ma możliwość wnieść skargę lub reklamację związaną z działalnością HCC lub jednego z Klientów także bezpośrednio do przedstawicieli polskiej administracji morskiej poprzez Urzędy Morskie w Gdyni i w Szczecinie lub bezpośrednio do Ministerstwa Transportu Morskiego i Żeglugi Śródlądowej.

Dane kontaktowe urzędów:

Urząd Morski w Gdyni  
ul. Chrzanowskiego 10  
81-338 Gdynia  
Polska  
tel. +48 58 355 3101  
[dumsekr@umgdy.gov.pl](mailto:dumsekr@umgdy.gov.pl)  
[wm@umgdy.gov.pl](mailto:wm@umgdy.gov.pl)