



Lepsze konflikty, lepsze wyniki, lepszy świat

Procedura rozpatrywania skarg

Usługi rozwiązywania sporów handlowych

Organizacja CEDR (Centre for Effective Dispute Resolution, pol. Centrum skutecznego rozstrzygnięcia sporów) przestrzega wysokich standardów jakościowych w całym zakresie oferowanych przez nią usług. Dążymy do osiągnięcia tych standardów przy każdym zleceniu, ale posiadamy procedurę rozpatrywania skarg, która gwarantuje ich należyte załatwienie.

Organizacja CEDR ma na celu zapewnienie elastycznej i terminowej obsługi wszystkim swoim klientom:

- traktujemy wszystkie skargi poważnie i rozpatrujemy je należycie;
- rozpatrujemy skargi niezwłocznie; oraz
- wyciągamy wnioski z rozpatrywanych reklamacji i podejmujemy działania w celu doskonalenia naszych usług.

Wszelkie reklamacje należy kierować do:

Lauren McGuirl

Dyrektor ds. sporów handlowych

Usługi CEDR

International Dispute Resolution Centre (pol.
Międzynarodowe Centrum Rozstrzygnięcia
Sporów)

100 St. Paul's Churchyard

Londyn

EC4M 8BU

Tel.: +44 (0) 20 7536 6022

E-mail:

lmcguirl@cedr.com

Państwa skarga będzie rozpatrywana zgodnie z naszą procedurą rozpatrywania skarg.

Jakich informacji potrzebujemy?

- Państwa imię i nazwisko oraz szczegółowe informacje dotyczące sposobu kontaktowania się z Państwem
- Szczegóły skargi
- Satysfakcjonujące dla Państwa rozwiązanie

**Centre for Effective
Dispute Resolution**
100 St. Paul's Churchyard
Londyn
EC4M 8BU

Tel.: +44 (0)207 536 6060
Strona www.cedr.com/commercial
E-mail: info@cedr.com



Lepsze konflikty, lepsze wyniki, lepszy świat

Czego można od nas oczekiwać?

Zapewniamy:

- potwierdzenie otrzymania skargi w terminie pięciu dni roboczych ze wskazaniem, ile czasu zajmie wysłanie szczegółowej odpowiedzi (jeśli nie otrzymają Państwo potwierdzenia w tym terminie, prosimy o kontakt);
- staranne i dokładne rozpatrzenie Państwa skargi;
- przesłanie pełnej odpowiedzi w terminie 14 dni roboczych (czasami możemy potrzebować więcej czasu, ale zostanie to wskazane w piśmie zawierającym potwierdzenie);
- przekazanie sprawy do rozpatrzenia przez Dyrektora operacyjnego/Sekretarza firmy CEDR w przypadku braku zadowolenia z otrzymanej odpowiedzi.

W żadnym wypadku nie będą Państwo traktowani mniej przychylnie w związku ze złożeniem skargi dotyczącej naszych usług.

Zachęcamy również do przekazywania nam pozytywnych opinii i informacji zwrotnych, jeśli przekroczyliśmy Państwa oczekiwania, abyśmy mogli przekazać je odpowiedniej osobie/zespołowi i uczyć się nie tylko na błędach, jakie popełniamy, ale również dzięki doświadczeniom pozytywnym.