

## POLITYKA OBSŁUGI REKLAMACJI

---

Naszym priorytetem jest świadczenie wysokiej jakości usług prawnych wszystkim naszym klientom. Gdy coś pójdzie nie tak, musisz nam o tym opowiedzieć. Pomoże nam to poprawić nasze standardy. Jeśli w dowolnym momencie będziesz niezadowolony z usługi, którą świadczymy lub masz obawy dotyczące rachunku, natychmiast poinformuj nas o tym, abyśmy mogli zrobić wszystko, by rozwiązać problem.

Jeśli masz skargę, skontaktuj się z nami, podając szczegóły.

### Jakie są następne kroki?

1. Prześlemy Ci list potwierdzający otrzymanie skargi w ciągu trzech dni od jej otrzymania, załączając kopię tej procedury.
2. Następnie zbadamy Twoją skargę. Zwykle wiąże się to z przekazaniem skargi naszemu dyrektorowi ds. Obsługi skarg, Panu Farooq Raza Ali, który dokona przeglądu dokumentacji sprawy i porozmawia z pracownikiem, który pracował nad Twoją sprawą.
3. Pan Ali zaprosi Cię na spotkanie w celu omówienia sprawy i mamy nadzieję, że rozwiąże Twoją skargę. Zrobi to w ciągu 14 dni od wysłania listu potwierdzającego.
4. W ciągu trzech dni od spotkania Pan Ali napisze do Ciebie, aby potwierdzić, co się stało i jakie rozwiązania uzgodnił z Tobą.
5. Jeśli nie chcesz spotkania lub nie jest to możliwe, Pan Ali prześle Ci szczegółową pisemną odpowiedź na skargę, w tym jego sugestie dotyczące rozwiązania problemu, w ciągu 21 dni od wysłania pisma potwierdzającego.
6. Na tym etapie, jeśli nadal nie jesteś usatysfakcjonowany, powinieneś skontaktować się z nami ponownie, a my prześlemy skargę innemu dyrektorowi lub osobie niezwiązanej z tą sprawą w firmie, aby zweryfikować decyzję Pana Ali.
7. Napiżemy do Ciebie w ciągu 14 dni od otrzymania prośby o przegląd, potwierdzając nasze ostateczne stanowisko w sprawie Twojej skargi i wyjaśniając nasze powody.
8. Jeśli nie jesteśmy w stanie rozwiązać Twojej skargi w ciągu ośmiu tygodni po Twoim zgłoszeniu, możesz zgłosić skargę niezależnemu Rzecznikowi Praw Obywatelskich. The Legal Ombudsman bada skargi dotyczące złej obsługi ze strony prawników. Może badać skargi do sześciu lat od daty wystąpienia problemu lub w ciągu trzech lat od momentu, w którym dowiedziałeś się o problemie. Jeśli chcesz skierować skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich, należy to zrobić w ciągu sześciu miesięcy od naszej ostatecznej odpowiedzi na skargę. Dane kontaktowe The Legal Ombudsman są następujące:

- Strona: [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk)
- Email: [enquiries@legalombudsman.org.uk](mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk)
- Telefon 0300 555 0333 od 8.30 do 17.30

Połączenia z telefonów komórkowych i stacjonarnych na numery 03 kosztują nie więcej niż połączenia z krajowymi numerami geograficznymi (zaczynające się na 01 lub 02). Połączenia są rejestrowane i mogą być wykorzystywane do celów szkoleniowych.

- Minicom: 0300 555 1777
- Listownie: Legal Ombudsman, PO Box 6806, Wolverhampton, WV1 9WJ

Nie wysyłaj oryginalnych dokumentów do Legal Ombudsman. Będą skanować wszelkie wysłane dokumenty, aby wykonać kopie cyfrowe, a następnie zniszczą oryginały.

9. Jeśli musimy zmienić któryś z powyższych przedziałów czasowych, poinformujemy Cię o tym i wyjaśnimy dlaczego.
10. Nie pobieramy opłat za obsługę reklamacji.