



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Minden vállalkozás legalapvetőbb érdeke, hogy a vevőivel szemben fennálló vitás ügyeit, ha csak lehet, igyekezzen rövid határidővel, a vevő megaláztatására elintézni. A **FORKORR Kft.**-hez érkező vevői panaszok kezelése az alábbiak szerint történik:

1. Az esetlegesen felmerülő vevői reklamációkat, panaszokat az ügyvezető, vagy az ügyféllel az adott témában kapcsolatot tartó alvállalkozó dokumentálja a Társaságnál alkalmazott NHM Jelentés (MINY-80.04) formanyomtatványon, amely a folyamat további lépéseinek dokumentálására is szolgál. Amennyiben a panasz alvállalkozóhoz érkezik, további intézkedésre továbbítja azt az ügyvezetőnek.
2. Az ügyvezető megvizsgálja a panasz tárgyát, szükség esetén egyeztetést kezdeményez a panaszossal, majd dönt a panasz jogosságáról.
3. Amennyiben úgy ítéli meg, hogy a panasz nem jogos, elutasítja azt és erről írásban értesíti a panasztevőt.
4. Jogosnak ítélt panasz esetén az ügyvezető mindkét fél számára elfogadható megoldást igyekszik kidolgozni a panaszossal közösen, így orvosolva a panasz tárgyát. Amennyiben így létrejön az egyezség a két fél között, lezárja az ügyet, és annak részleteit dokumentálja. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket az ügyvezető tartja nyilván és elemzi, szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenységet indít.
5. Amennyiben nem jön létre egyezség a két fél között (elutasítás esetén a panasztevő vitatja az elutasítás jogosságát, vagy jogos panasz esetén nem sikerült egyezségre jutni), a panasztevő a megfelelő jogi fórumokhoz fordulhat.
6. Nincs helye panasznak olyan vizsgálat eredmény ellen, amelyben a Társaság, vagy alvállalkozója a bevonatvizsgálat, ill. a korróziós szakértés egyéb területein végzett vizsgálatok eredményeként bármely munkát, vagy annak egy részét szakmailag megalapozottan nem megfelelőnek minősít.

Érd, 2022. 03. 08.

Fortuna László  
ügyvezető1

Adorján Géza  
ügyvezető2