

**PANTONELLI KFT.**  
Cím: 1204 Budapest, Versec u. 9.  
Cégjegyzékszám: 01-09-401275  
Adószám : 27866755-2-43



**KAPCSOLAT**  
Tel: +36 30 853 6521  
Web: pantonelli.hu  
Email: pantonellikft@gmail.com

## PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT

### PANASZKEZELÉS RENDEZÉSE – A VEVŐ OLDALÁN

Bármilyen, megrendelő részéről beérkező panasz esetén a kivitelező minden esetben köteles **azonnal hatállyal dokumentálni és kivizsgálni** a reklamációt. A következő kérdéseket szükséges megválaszolni és **legfeljebb 24 órán belül** választ adni a panaszt tevő félnek:

- Kinek a hibájából következett be a termény állagromlása?
- Elkerülhető lett volna ez a probléma?

Amennyiben a megrendelő hibájából következett be a termény sérülése, akkor a kivitelezőnek további teendője nincs. Viszont, ha minden bizonyossággal a kivitelező hibájából következett be állagromlás, úgy az köteles a kezelést díjmentesen megismételni amennyiben az a garanciális időn belül történt.

### PANASZKEZELÉS RENDEZÉSE – A GÁZOSÍTÓ CÉG OLDALÁN

A panaszok kezelése a vevő irányába gyors megoldást igényel, de ezen felül a szolgáltatónak meg kell határoznia azon intézkedéseket is, melyek segítenek megelőzni a hasonló problémák jövőbeli előfordulását. A folyamatos fejlesztés

**PANTONELLI KFT.**  
Cím: 1204 Budapest, Versec u. 9.  
Cégjegyzékszám: 01-09-401275  
Adószám : 27866755-2-43



**KAPCSOLAT**  
Tel: +36 30 853 6521  
Web: pantonelli.hu  
Email: pantonellikft@gmail.com

érdekében, ezen intézkedéseknek be kell kerülniük az évente tartandó **Vezetői Felülvizsgálat** eredményei közé is.

## FELELŐSSÉGI KÖRÖK TISZTÁZÁSA

### Megrendelő felelőssége :

- az épület szerkezetéből adódó problémák (beázás)
- takarítási problémák (terményszóródás)
- behatási idő alatti behatolás (vetőmagért, gépért bemennek)
- túl magas a tárolási magasság
- betárolás előtti fertőtlenítés elmaradása

### Kivitelező felelőssége:

- aluldózírozás
- nem megfelelő szigetelés
- túl rövid behatási idő

A gyakorlat azt tükrözi, hogy mindkét fél egy kompromisszumos megoldásra törekszik melyben elkerülhetők a vitás kérdések.



Nábrádi Zoltán (Vezető Gázmester)

Dokumentum frissítve: 2022. június 1.