



Jóváhagyom:

Tóth Ibolya bv. ezredes  
ügyvezető

**8 /2019. számú  
Ügyvezető igazgatói utasítás**

**NAGYFA-ALFÖLD MEZŐGAZDASÁGI ÉS  
VEGYESIPARI KFT.**

**Vevői Reklamáció és Panaszkezelési Szabályzata**

Hatályos: 2019. június 14.

Készítette: Májer Károly bv. ra. és Pópity István bv. százados

S z e g e d, 2019. június 13.

A Nagyfa – Alföld Kft. (továbbiakban "Kft."), mint termékeinek és szolgáltatásainak, valamint ezek együttesének eladása és nyújtása kapcsán esetlegesen jelentkező vevői reklamáció és panasz kezelésének megfelelő ügyintézés érdekében, valamint az általános és közérdekű bejelentések intézésének rendjéről az alábbi szabályzatot adja ki.

### **1.) A szabályzat tárgyi hatálya**

A szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Nagyfa – Alföld Kft. termékeinek eladása esetében, amelyeket a Belső ellátásban, a Központi ellátásban és a Szabad piacon kínál, a mezőgazdaságban és állattenyésztésben előállít, valamint a Szolgáltatási Szabályzatban rögzített szolgáltatások biztosítása közben, a bér munkában elvégzett munkák vonatkozásában, vagy a társasághoz beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések esetében.

- 1.1. Teljesített termékértékesítés
- 1.2. Nyújtott szolgáltatás
- 1.3. Panaszok és közérdekű bejelentések

### **2.) A szabályzat időbeli hatálya**

A szabályzat rendelkezései a záró rendelkezésben rögzítettek szerint hatályosak.

### **3.) A szabályzat alapja**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény, a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről szóló 22/2014. (XII.5.) BM utasítás és a panaszok és közérdekű bejelentések intézésének rendjéről szóló a büntetés-végrehajtás országos parancsnokának 34/2015. (IV.28.) OP szakutasítása.

### **4.) Fogalmak a hibás teljesítéssel és szavatossággal, jótállással kapcsolatban**

#### **4.1.) Hibás teljesítés, hibás teljesítési vélelem**

A Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157. §-a szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

#### **4.2.) Kellékszavatosság**

A Ptk. 6:159. §-a szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

A kellékszavatosság ez alapján azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról, vagy teljesített szolgáltatásról legyen szó, a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék vagy szolgáltatás hibájáért (pontosabban: a vásárláskor, vagy teljesítéskor a termékben vagy szolgáltatásban már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Az adásvételi és szolgáltatási tárgyú szerződésekben az eladói, szolgáltatói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék, szolgáltatás olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben (szolgáltatásban) a vásárlás (teljesítés) pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

Az eladó, szolgáltatást nyújtó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy hibás szolgáltatást nyújtott vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó (szolgáltatást nyújtó) is felel a hibás teljesítésért a vevővel (szolgáltatást átvevővel) szemben.

#### **4.3.) Termékszavatosság**

A Ptk. 6:168. §-a szerint a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A gyártó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

#### **4.4.) Jótállás**

A Ptk. 6:171. §-a szerint, aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás ez alapján azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis

akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a terméknek a fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

A jótállásnak két fajtája van:

- a jogszabályon alapuló, ún. kötelező jótállás, és
- a felek megállapodásán alapuló, ún. szerződéses jótállás.

Utóbbi esetben nem egy jogszabály kötelezi bizonyos termékek eladása esetén az eladó felet jótállás vállalására, hanem erre önként - jól felfogott piaci érdekből - kerül sor.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.

Kötelező jótállás esetén ez **egy év**, szerződéses jótállásnál a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban rögzített határidő az irányadó. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

#### **4.5. A szavatossági jogok sorrendje**

Akár szavatosságra, akár jótállásra „hivatkozik” a vevő (szolgáltatás igénybe vevője) a hibás teljesítés esetén, őt a Ptk. 6:159. § (2) bekezdése rendelkezése alapján négyféle ún. szavatossági jog illeti meg: a kijavítás / a kicserélés / az árleszállítás / a vételár-visszatérítési igény (ún. elállás).

Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

- kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

#### **4.6. Költségek viselése**

A Ptk. 6:166. §-a szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

#### 4.7. Határidők

A Ptk. 6:163. §-a szerint a jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

#### 4.8. A szavatossági felelősség alóli mentesülés esetei

A Ptk. 6:157. § szerint a szavatossági felelősség mentesülésre két esetben kerülhet sor:

- ha a hibát a jogosult a szerződéskötés időpontjában ismerte;
- ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

#### 4.9. Bizonyítási teher

A jótállás körében - a jótállás mindkét fajtájának teljes időtartama alatt - a jótállásra kötelezett (az eladó, szolgáltatást nyújtó) csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A szavatosság körében fő szabály szerint a vevő (szolgáltatást igénybe vevő) köteles bizonyítani azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor (teljesítéskor) megvolt a termékben (szolgáltatásban) és a hibát nem a vevői rendeltetésellenes használat okozta.

A fogyasztói szerződésekre irányadó - a fő szabály alól kivételt képező – szabály, miszerint a teljesítéstől számított 6 hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ennek értelmében az első hat hónapban jelentkező kellékhiány miatti felelősség alól az eladó (szolgáltatást nyújtó) fél csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az eladáskor (teljesítéskor) a termék (szolgáltatás) hibátlan volt, tehát a hiba oka a teljesítés után, a termék (szolgáltatás) nem rendeltetésszerű használata (igénybevétele) miatt keletkezett.

Nem irányadó a hivatkozott vélelem, tehát bizonyítás terheli mégis a fogyasztót a szavatosság első 6 hónapjában, amennyiben a vélelem a dolog természetével, vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

### I. A Kft. általános rendelkezései

#### 5.) Általános rendelkezések

- 5.1. A szabályzat célja, hogy a Kft. tevékenysége során előállított termékek és szolgáltatások nyújtása, a bér munkában végzett munkák esetében vagy ezek kombinációja esetében, a pénzügyi ellentételezésére szolgáló számlák megküldése után esetlegesen beérkező reklamációk és panaszok kezelésének, ügyintézésének dokumentált, nyomon követhető szabályozása.
- 5.2. Közlési és igényérvényesítési határidők: A Ptk. 6:162. § szerint a fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős. A Ptk. 6:169. § alapján a gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.
- 5.3. Termékszavatosság tulajdonosváltás esetén: A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.
- 5.4. Jótállási jogosultság tulajdonosváltás esetén: A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

## **6.) A panaszkezelés eljárásrendje a Nagyfa – Alföld Kft.-nél.**

- 6.1.) A Kft. a beérkezett reklamáció és panasz kezelésének megkezdéséhez kizárólag írásban - elektronikusan vagy papíralapon, vagy ügykezelő rendszeren (Nova Szeűsz) keresztül - érkeztetett megkereséseket fogadja be és tekinti megkeresésnek.
- 6.2.) A Kft. nem üzemeltet „call centert” vagy weboldalán erre alkalmas felületet a panaszok kezelésére. A szóban érkeztetett észrevételeket nem fogadja el.
- 6.3.) A panasz ügyintézése központi ellátás esetén 3 nap egyéb esetben 5 nap, mely meghosszabbítható az ügy érdemi kivizsgálás érdekében legfeljebb 30 nappal, amelyet írásban szükséges jelezni a panaszos felé.
- 6.4.) A befogadott (iktatott) reklamáció és panasz további feldolgozása, nyilvántartása és lezárása a növénytermesztés és állattenyésztés területén kizárólag a Robotzsaru rendszerben folytatódik, a faipari termékek, elektromos betegápoló ágyak és fémipari termékek esetében a Robotzsaru rendszerrel párhuzamosan a TIR rendszerben is folytatódik. A TIR rendszerben a Robotzsaruban kapott iktatószámra minden esetben hivatkozni szükséges a panaszleírás részben.
- 6.5.) Ha a panasz a minőségbiztosítási tevékenységgel kapcsolatos, akkor az ISO 9000:2015 minőségbiztosítási rendszer MIR felelősnek(1) is továbbítani kell az információt és dokumentumot.

## **7.) A panaszkezelés személyi és tárgyi felelősségi rendszere**

- 7.1.) *Ügykezelő vagy a helyettesítését ellátó személy*
  - 7.1.1.) Érkezteti az írásban érkeztetett panaszt.
  - 7.1.2.) Szignálásra felajánlja, majd iktatja a panaszt, rögzíti a kapott feladatokat.
  - 7.1.3.) Elektronikusan továbbítja az ügygazdának a panaszt és a feladatot.
  - 7.1.4.) Folyamatosan vezeti a panasznyilvántartást (1. számú melléklet).
  - 7.1.5.) A jelen szabályzat 6.4 pontjában foglaltaknak megfelelően szükség esetén a TIR rendszerben is rögzíti és után követi a panaszt a lezárásig.
  - 7.1.6.) Folyamatosan közreműködik a későbbi ügymenet során érkeztetett/keletkező elektronikusan iratok folyamatos iktatásában, továbbításában.
  - 7.1.7.) Az ügygazda utasításának megfelelően előkészíti az expedíálást.
  - 7.1.8.) A lezárt ügyet irattárba helyezi az ügygazda utasítására.
- 7.2.) *Faipari osztályvezető vagy a helyettesítését ellátó személy*

- 7.2.1.) Átveszi a szignált ügyet és feladatot.
  - 7.2.2.) A panaszos irányában folyamatos tájékoztatást végez.
  - 7.2.3.) Kivizsgálja a panaszt, elkészíti a jegyzőkönyvet, tájékoztatja az ügyvezetőt.
  - 7.2.4.) A kivizsgálás eredményeként kialakult a panasz megszüntetésére kialakított cselekvési tervet határidőben végrehajtja, felelősséggel tartozik a végrehajtásért.
  - 7.2.5.) A panasz okán keletkezett gazdasági bizonylatokat elkészíti és továbbítja a gazdasági szakterület felé.
  - 7.2.6.) Elkészíti a panasszal kapcsolatos dokumentumokat, gondoskodik a Robotzsaru rendszerben történő feltöltésről, továbbá a passzal kapcsolatos összes releváns információ és dokumentum ügykezelő részére TIR feltöltés/folyamat kezelés céljából történő elektronikus továbbításáról.
  - 7.2.7.) Megfelelő szakmai tartalommal látja el az ellátási szerződést, továbbítja a gazdasági vezető részére. Felelősséggel tartozik a szakmai tartalomért.
  - 7.2.8.) Utasítást ad a befejezett ügy lezárására és irattárba helyezésére az ügykezelőnek.
- 7.3.) *Üzemfenntartási osztályvezető vagy a helyettesítését ellátó személy*
- 7.3.1.) Átveszi a szignált ügyet és feladatot.
  - 7.3.2.) A panaszos irányában folyamatos tájékoztatást végez.
  - 7.3.3.) Kivizsgálja a panaszt, elkészíti a jegyzőkönyvet, tájékoztatja az ügyvezetőt.
  - 7.3.4.) A kivizsgálás eredményeként kialakult a panasz megszüntetésére kialakított cselekvési tervet határidőben végrehajtja, felelősséggel tartozik a végrehajtásért.
  - 7.3.5.) A panasz okán keletkezett gazdasági bizonylatokat elkészíti és továbbítja a gazdasági szakterület felé.
  - 7.3.6.) Elkészíti a panasszal kapcsolatos dokumentumokat, gondoskodik a Robotzsaru rendszerben történő feltöltésről, továbbá a passzal kapcsolatos összes releváns információ és dokumentum ügykezelő részére TIR feltöltés/folyamat kezelés céljából történő elektronikus továbbításáról.
  - 7.3.7.) Megfelelő szakmai tartalommal látja el az ellátási szerződést, továbbítja a gazdasági vezető részére. Felelősséggel tartozik a szakmai tartalomért.
  - 7.3.8.) Utasítást ad a befejezett ügy lezárására és irattárba helyezésére az ügykezelőnek.
- 7.4.) *Mezőgazdasági osztályvezető vagy a helyettesítését ellátó személy*
- 7.4.1.) Átveszi a szignált ügyet és feladatot.
  - 7.4.2.) A panaszos irányában folyamatos tájékoztatást végez.
  - 7.4.3.) Kivizsgálja a panaszt, elkészíti a jegyzőkönyvet, tájékoztatja az ügyvezető helyettes
  - 7.4.4.) A kivizsgálás eredményeként kialakult a panasz megszüntetésére kialakított cselekvési tervet határidőben végrehajtja, felelősséggel tartozik a végrehajtásért.
  - 7.4.5.) A panasz okán keletkezett gazdasági bizonylatokat elkészíti és továbbítja a gazdasági szakterület felé.
  - 7.4.6.) Elkészíti a panasszal kapcsolatos dokumentumokat, gondoskodik a Robotzsaru rendszerben történő feltöltésről, továbbá a passzal kapcsolatos összes releváns információ és dokumentum ügykezelő részére TIR feltöltés/folyamat kezelés céljából történő elektronikus továbbításáról.
  - 7.4.7.) Megfelelő szakmai tartalommal látja el az ellátási szerződést, továbbítja a gazdasági vezető részére. Felelősséggel tartozik a szakmai tartalomért.
  - 7.4.8.) Utasítást ad a befejezett ügy lezárására és irattárba helyezésére az ügykezelőnek.
- 7.5.) *Ügyvezető-helyettesek*
- 7.5.1.) Közreműködnek az információáramlás elősegítése érdekében, folyamatosan tájékoztatják az ügyvezetőt.

7.5.2.) Ügyvezető utasítása esetén részt vesznek, közreműködnek a kivizsgálásban.

7.6.) *Gazdasági vezető*

7.6.1.) Elkészíti az ellátási szerződés végleges változatát.

7.6.2.) A szakterületek által megküldött ellátási és egyéb szerződéseket pénzügyi és jogi szempontból ellenőrzi, megfelelőség esetén szignójával igazolja, felterjeszti kiadmányozásra és expedíálásra.

7.6.3.) Jogi kérdések és a végleges dokumentumok jogi ellenőrzése miatt tartja a kapcsolatot a társaság jogi képviselőjével és szükség esetén továbbítja neki a dokumentumokat.

7.6.4.) Gazdasági területet érintő panaszok esetében gondoskodik azok szakszerű ügyintézéséről, kivizsgálásáról, dokumentálásáról, a Robotzsaru rendszerben történő feltöltésről, továbbá a passzal kapcsolatos összes releváns információ és dokumentum ügykezelő részére TIR feltöltés/folytatás céljából történő elektronikus továbbításáról.

7.6.5.) A keletkezett dokumentumokat iktatja, gondoskodik azok elektronikus ügykezelő rendszerben történő feldolgozásáról.

7.6.6.) Gondoskodik a lezáródó ügyek irattározásáról az ügykezelőnek.

## **8.) Kapcsolódó programok kezelése**

8.1.) A befogadott reklamáció és panasz további feldolgozása, nyilvántartása és lezárása a növénytermesztés és állattenyésztés területén kizárólag a Robotzsaru rendszerben történik, mivel a TIR program jelenleg a mezőgazdasági tevékenységet nem kezeli. A faipari termékek, elektromos betegápoló ágyak és fémipari termékek esetében a befogadott reklamáció és panasz feldolgozása, nyilvántartása és lezárása a Robotzsaru rendszerrel párhuzamosan a TIR rendszerben is szükséges a TIR program Reklamáció menüjében. A KEFO Online rendszerben jelenleg nincs lehetőség panasz rögzítésére vagy nyilvántartására.

## **9.) Az érintett tájékoztatása a panasszal kapcsolatban**

9.1.) Minden esetben a beérkező panaszok elkészített válaszait az ügygazda írásban köteles továbbítani, az érintettet értesíteni, és a válaszküldemény megérkezéséről meggyőződni.

## **II. A Kft. speciális rendelkezései**

### **10.) A minőségbiztosítási rendszerben történő panasz esetében**

10.1.) A MIR leírások szerint kell eljárni, szükség esetén belső audit lefojtatása, PDCA elemzés elkészítése, intézkedések megtétele szükséges a külső auditor és a belső auditor (1) közreműködésével.

10.2.) Amennyiben nem az auditált folyamatokban elkészült termékekre érkezik panasz, akkor a terület vezetője intézkedik az érintett folyamat, technológia hibáinak beazonosítására és javítására.

### **11.) Általános panasz és közérdekű bejelentések kezelésének rendje**

11.1.) A panaszok és közérdekű bejelentések esetében a panaszok, közérdekű bejelentések intézésének rendjéről szóló OP szakutasítás szerint kell eljárni.



11.2.) Ezen a jogcímen érkező panaszokat és bejelentéseket is át kell adni az ügykezelőnek és iktatni kell.

11.3.) Iktatás után az illetékességileg érintett szakterület vezetőjének vagy felelősének kell a panaszt vagy bejelentést továbbítani

11.4.) Az ügygazda köteles a panaszt vagy bejelentést 30 napon belül kivizsgálni és szükség esetén az intézkedést megtenni.

11.5.) A panasz vagy bejelentésről folyamatosan tájékoztatja az ügyvezetőt.

11.6.) A szükséges dokumentumokat az ügygazda előkészíti az iktatásra és expedálásra.

11.7.) A panasz vagy bejelentés érdemi ügyintézés befejezése után a panaszost az ügygazda tájékoztatja.

## **12.) Oktatás**

A Kft. számára érkezett panaszokról, azokra tett intézkedésekről az érintett állományt oktatás keretein belül tájékoztatni és kioktatni szükséges.

## **13.) Céltartalék képzés szabályainak a Számviteli törvény szerint folyamatos betartása a gazdasági vezető és a pénzügyi csoportvezető feladata**

A számviteli törvény 41. § (1) bekezdése szerint az adózás előtti eredmény terhére céltartalékot kell képezni – a szükséges mértékben – azokra a múltbeli, illetve a folyamatban lévő ügyletekből, szerződésekből származó, harmadik felekkel szembeni fizetési kötelezettségekre, amelyek a mérlegforduló napján valószínű vagy bizonyos, hogy fennállnak, de összegük vagy esedékességük időpontja még bizonytalan, és azokra a vállalkozó a szükséges fedezetet más módon nem biztosította.

A céltartalék-képzés valamely gazdasági eseményhez kell, hogy kapcsolódjon, amely lezárult vagy elkezdődött már a tárgyévben, és amelynek következtében a vállalkozót a jövőben valamilyen fizetési kötelezettség fogja terhelni.

A Nagyfa-Alföld Kft. esetében ilyen a várható kötelezettségek ellentételezésére képzett céltartalék a saját termékek gyártása, illetve értékesítése kapcsán merül fel, abban az esetben, ha az értékesítési szerződés tartalmaz garanciális kötelezettséget. Ebben az esetben a céltartalék szükséges mértéke azt az összeget jelenti, amennyi az esetlegesen felmerülő garanciális kötelezettség teljes várható mértéke

Kötelező képezni céltartalékot:

- végkielégítésre
- környezetvédelemmel kapcsolatos kiadásokra
- jótállási kötelezettségekre
- egyéb függő kötelezettségekre, mint pl. kezességvállalás.

Minden üzleti év zárlati műveleteként a vonatkozó számviteli előírások szerint tételesen, dokumentáltan felül kell vizsgálni az ezen a jogcímen korábban képzett céltartalék alapját (jótállási kötelezettség időtartama szerint, végrehajtott termék értékesítés, nyújtott szolgáltatás mennyisége, értéke) indokoltságát, a fel nem használt céltartalék kivezetési igényét, valamint a lezárt üzleti

évben jótállási kötelezettség időtartama szerint releváns termékértékesítés, nyújtott szolgáltatás miatt belépő céltartalék képzés igényét..

A jótállási kötelezettség címén elszámolandó céltartalék képzés kiinduló alapidokumentuma a beszerzési és szolgáltatási szabályzat alapján meghatározott szerződés nyilvántartás.

A céltartalék képzés az adott üzleti évben egyéb ráfordításként kell a könyvekben elszámolni. Előfordulhat, hogy bár nagy valószínűséggel számít a vállalkozás arra, hogy a várható kötelezettség terhelni fogja a vállalkozás gazdasági helyzetét, de végül mégsem következik be az esemény. Ilyenkor a könyvelés egyszerűen egyéb bevételként visszavezeti a megképzett összeget.

### **III. A Kft. átmeneti és záró rendelkezései**

#### **14.) Átmeneti rendelkezések**

A hatályba lépést követően végre kell hajtani a szabályzat felülvizsgálatát amennyiben új termék gyártása kezdődik meg.

#### **15.) Záró rendelkezés**

12.1.) Jelen intézkedés az aláírást követő napon lép hatályba.

12.2.) Jelen intézkedést a Kft. minden érintett személyi állományú tagjával ismertetni kell.

1. számú melléklet az 8. /2019. számú ügyvezetői utasításhoz

Sorszám	Minőségi kifogás, panasz tartalma	Bejelentés dátuma	Tett intézkedés		Elfogadott	Elutasított	Felelős
			Leírása	Dátuma			
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							