



Beschwerdeverfahren der TFI Aachen GmbH

Zweck und Geltungsbereich

Dieses Verfahren informiert alle interessierten Kreise über das Beschwerdeverfahren der TFI Aachen GmbH. Es bezieht sich auf Beschwerden, die gegenüber der TFI GmbH bezüglich Ihrer Tätigkeiten erhoben werden und steht jedermann offen, der seine Unzufriedenheit gegenüber der TFI GmbH verleihen möchte.

Ablauf

1. Eingang der Beschwerde:

Alle Beschwerden sind schriftlich oder in Textform zu richten an:

TFI Aachen GmbH
Charlottenburger Allee 41
52068 Aachen
Deutschland

Telefax: +49 241 96 79 200
E-Mail: sales@tfi-aachen.de

Der Eingang der Beschwerde muss begründet sowie ggf. mit den erforderlichen Nachweisen versehen werden, um eine objektive Nachprüfung zu ermöglichen. Wird eine Beschwerde nicht begründet oder werden Nachweise auf Verlangen hin nicht vorgelegt, wird die Beschwerde geschlossen.

Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer innerhalb einer Woche nach Eingang bestätigt und das Verfahren eingeleitet. Der Verantwortliche, der im weiteren Verlauf für die Behandlung, Verfolgung und Überwachung der Meldung verantwortlich ist, wird benannt.

Ist eine Beschwerde offensichtlich unbegründet, wird die Bearbeitung der Beschwerde abgelehnt und der Beschwerdeführer darüber informiert.

2. Prüfungs- und Korrekturverfahren:

Der Verantwortliche stellt sicher, dass jede Beschwerde fachlich untersucht und validiert wird und eine formelle Entscheidung über ihrer Berechtigung getroffen wird.

Weiterhin wird sichergestellt, dass alle Beschwerden dokumentiert und verfolgt werden.

Bei Entscheidung, dass die Beschwerde Ihre Berechtigung hat, wird eine Analyse der Fehlerursache sowie eine Bewertung des Risikos durchgeführt. Es werden unverzüglich vollumfänglich Maßnahmen abgeleitet und deren Wirksamkeit überwacht.

3. Rückinformation an den Kunden:

Der Beschwerdeführer wird über die Beendigung des Beschwerdeverfahrens informiert. Ihm werden spätestens nach Abschließen der getroffenen Maßnahmen alle notwendigen Informationen bereitgestellt und gesendet. Auf Wunsch kann ein ausführlicher 8D-Report zur Verfügung gestellt werden.

Kosten

Das Erheben einer Beschwerde ist für den Beschwerdeführer vorbehaltlich gebührenfrei.