

A TAM CERT Magyarország Kft. döntéseivel szemben minden ügyfelünknek joga van írásban fellebbezni. A fellebbezést a TAM CERT Magyarország Kft. központi címére (H-1134 Budapest, Váci út 49. VI. emelet) kell megküldeni.

A fellebbezések általános lekezelését az alábbiak szerint végezzük, ahol jogszabályi vagy egyéb előírás nem igényel ettől eltérő eljárásrendet. Az általánostól eltérő esetekben a jelen szabályozás kiegészül az egyes üzletágak speciális szakági előírásaival, melyek áttekintését az MK-T M2 MIR Kézikönyvek jegyzéke rögzíti.

1. A benyújtott fellebbezéseket 30 napon belül kell elbírálni. Amennyiben ez nem lehetséges akkor a fellebbezést benyújtót írásban értesíteni kell.
2. A TAM CERT Magyarország Kft. a kézhez kapott fellebbezést azonosító számmal látja el, és ezt visszaigazolja a benyújtó részére.
3. A beérkezett fellebbezéseket a TAM CERT Magyarország Kft minőségirányítási megbízottja kapja meg, megvizsgálja és értékeli. Előkészíti a tárgyhoz kapcsolódó feljegyzéseket és nyomon követési lap kiállításával a cég vezetősége felé továbbítja.
4. A fellebbezés kivizsgálásban csak olyan személy vehet részt, aki nem érintett a fellebbezés tárgyára vonatkozó megfelelőségértékelési eljárással kapcsolatban. A vezetőség szükség szerint (a további pontosítás érdekében) meghallgatja a fellebbezésben érintett személyeket, nevezetesen:
 - a panaszost,
 - az érintett tanúsítási megbízottat, a vezető és társ auditorokat / szakértőket, és az érintett megfelelőségértékelési személyzetet. Szükség esetén, tanúk és okiratok fgyelembevételével bizonyítási eljárást kell lefolytatni.
 - kivizsgáláshoz szakértő igénybevétele is szükséges lehet, de nem vehető igénybe olyan személy, aki az ügyben bármely módon érintett. A meghallgatandó tanukra a panasztevő is adhat javaslatot.
5. A fellebbezés vizsgálata és elbírálása során semminemű megkülönböztetést nem alkalmazunk a fellebbezést beadóval szemben.
6. A vizsgálat eredményét a fellebbezést benyújtó részére írásban megküldjük, közölve a vizsgálat befejezésének tényét.
7. A vizsgálat folyamatának nyomon követését dokumentáltan biztosítjuk.
8. A vezetőségi döntéssel szemben 15 napon belül az Irányító Testülethez címzett, de a vezetőségnél benyújtott kérelemnek van helye. A vezetőség 8 napon belül köteles a kérelmet az összes előzménnyel együtt az IT elnökének megküldeni, aki az érdemi döntés meghozatalához 3 tagú bizottságot hoz létre. A felülvizsgálati eljárásban érdemben nem vehet részt az a személy, aki a vonatkozó megfelelőségértékelési eljárás(ok) folyamatában korábban részt vett.

Az IT-nek 30 napon belül kell meghoznia – rendkívüli ülésen – döntését, és arról haladéktalanul írásban értesíteni a felülvizsgálati kérelmet benyújtó ügyfelet.

9. A döntéseket, illetve a vizsgálatok során feltárt hiányosságokra hozott helyesbítő tevékenységeket nyilvántartjuk, negyedévenként értékeljük, és annak eredményeit beépítjük folyamatainkba.

Budapest, 2020.05.15.



Karászi Zoltán
ügyvezető