

A TAM CERT Magyarország Kft. egyes megfelelőségértékelési eljárásainak lefolytatásával szemben minden ügyfelünknek joga van írásban panasszal élni.

A panaszokat és reklamációkat a TAM CERT Magyarország Kft. központi címére (1134 Budapest, Váci út 49. VI. emelet) kell megküldeni.

A panaszok/reklamációk kezelését 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 panaszt és/vagy reklamációt 30 napon belül kell elbírálni.
Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a panaszt és/vagy reklamációt benyújtót írásban kell erről értesíteni.
2. A TAM CERT Magyarország Kft. a kézhez kapott panaszt/reklamációt azonosító számmal látja el és bizalmasan kezeli.
3. A beérkezett panaszokat/reklamációkat a TAM CERT Magyarország Kft. minőségirányítási megbízottja kapja meg, megvizsgálja és értékeli. Ha a panasz/reklamáció olyan tevékenységekkel kapcsolatos, amelyekért a TAM CERT Magyarország Kft. felelős, visszaigazolja, hogy foglalkozni fog vele.
4. A minőségirányítási megbízott előkészíti a tárgyhoz kapcsolódó feljegyzéseket, biztosítja azok dokumentált nyomon követési lehetőségét, és a cég vezetősége felé továbbítja.
5. A panasz/reklamáció kivizsgálásában csak olyan személy vehet részt, aki nem érintett a panasz/reklamáció tárgyára vonatkozó tanúsítási eljárással kapcsolatban. A vezetőség szükség szerint (a további pontosítás érdekében) meghallgatja a panasszal érintett személyeket, nevezetesen:
 - panasztevőt,
 - az érintett tanúsítási megbízottat, a vezető és társ auditorokat / szakértőket, és az érintett megfelelőségértékelési személyzetet.
 - szükség esetén tanúk és okiratok figyelembevételével bizonyítási eljárást kell lefolytatni.
 - kivizsgáláshoz szakértő igénybevétele is szükséges lehet, de nem vehető igénybe olyan személy, aki az ügyben bármely módon érintett,
 - abban az esetben, ha a TAM CERT Magyarország Kft. által tanúsított ügyfelet / személyt / terméket érinti a panasz/reklamáció, úgy a vizsgálatot kiterjesztjük az érintett szervezet tanúsított rendszerének / az érintett személy / termék vonatkozó megfelelőségértékelési eljárás megfelelőségi kritériumainak teljesülés vizsgálatára.
6. A panasz/reklamáció vizsgálata és elbírálása során semminemű megkülönböztetést nem eszközölünk a panaszt/reklamációt benyújtóval szemben.
7. A vizsgálat eredményét a panaszt benyújtó részére írásban megküldjük, közölve a vizsgálat befejezésének tényét.
8. A vizsgálat folyamatának nyomon követését dokumentáltan biztosítjuk.
9. A vezetőségi döntéssel szemben 15 napon belül az Irányító Testülethez (továbbiakban IT) címzett, de a vezetőségnek 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 felülvizsgálat 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.
10. 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