

Tájékoztató a MATRIX Kft. tanúsítási tevékenységéről

Jelen tájékoztató célja, hogy ügyfeleink megismerjék tanúsítási folyamatainkat, röviden az őket megillető jogokat és kötelezettségeket, a panasz kezelés és fellebbezés lehetséges módját.

Tanúsítási eljárás:

A MATRIX Kft. tanúsítási tevékenysége a honlapján meghatározott területekre terjed ki. A tanúsítás bizonyos területeken akkreditáción, más területeken kijelölésen alapul. Az akkreditációval és kijelöléssel kapcsolatos információk a MATRIX Kft. honlapján ellenőrizhetők.

Az ügyfélnek be kell nyújtania a MATRIX Kft. honlapján közzétett, adott terület vonatkozásában releváns kérelem formanyomtatványt. A kérelem alapján a MATRIX Kft. minden tevékenység kapcsán vizsgálja, hogy akkreditációja/kijelöltsége alapján az adott tevékenységet elvégezheti-e.

A befogadott kérelem alapján a MATRIX Kft. előkészíti a tanúsítási tevékenységre vonatkozó szerződést. A megkötött szerződés alapján kijelölésre kerülnek az audit csoport tagjai és elkészül a Projekt indító dokumentum, melyben a tanúsítás folyamata kerül rögzítésre. Az ügyféllel egyeztetett követelményeket a MATRIX Kft. szakterületekre osztja és szakterületenként a vizsgálatok részleteit tartalmazó Elemzés, majd ezt követően azok tapasztalatait rögzítő Jelentés készül. A Szakterületi Jelentések eredményeit az Értékelő Jelentés foglalja össze. Az Értékelő Jelentés mellékleteként a MATRIX Kft. hibajegyzéket készít az esetlegesen feltárt hiányosságokról. Az eltérések javítása azok súlyától függően a tanúsítás kiadásának feltétele vagy a következő felügyelet során kerül a javítás ellenőrzésre.

Amennyiben az Értékelési Jelentés alapján a tanúsítási igazgató döntése szerint a tanúsítás kiadható, a MATRIX Kft. annak tartalmát egyezteti az ügyféllel. Amennyiben az egyeztetett tartalomhoz képest utóbb az ügyfél kérésére a tanúsítványon módosítani kell (ide nem értve a tanúsítási terület módosítását) azért a MATRIX Kft. külön díjat számíthat fel. A MATRIX Kft. a tanúsítvány kiadásakor a tanúsítási jel felhasználása kapcsán az ügyféllel külön jelhasználati megállapodást köt.

A tanúsítványok a tanúsítási területtől függően éves felügyelet mellett hatályosak. A felügyeleti eljárások vonatkozásában a MATRIX Kft. jelzést küld az ügyfélnek. A felügyeleti látogatás elmaradása a tanúsítvány felfüggesztését vagy visszavonását eredményezheti.

Az ügyfél jogai és kötelezettségei:

A MATRIX Kft. ügyfeleinek jogait és kötelezettségeit részletesen az ügyféllel kötött szerződés tartalmazza. Jelen tájékoztató csak ennek kivonata.

Az ügyfélnek kötelessége, hogy a tanúsítás tárgyát képező termékkövetelményekre vonatkozó, a tanúsítási rendszer által meghatározott szabványokban vagy más normatív dokumentumokban előírt követelményeket folyamatosan teljesítse. Teljesítenie kell a tanúsítási követelményeket, beleértve a feltárt nem megfelelőségek nyomán szükséges változtatások végrehajtását is, amikor azokról a tanúsító szervezet tájékoztatja őt.

Az ügyfélnek biztosítania kell a tanúsítvány hatályának ideje alatt, hogy a tanúsítás tárgyát képező termékhez szükséges dokumentációkat, eszközöket, fizikai, logikai hozzáférést, személyzetet, és az esetlegesen szükséges mintamennyiséget.

Az ügyfélnek lehetővé kell tennie a szükséges előkészületeket az értékelés elvégzésére, a felügyeletre beleértve a dokumentáció vizsgálatokat, az ellenőrzött helyszínekhez, személyzethez és alvállalkozókhoz való hozzáférést. Továbbá lehetővé kell tennie megfigyelő részvételét az auditon, ha az szükséges, figyelembe véve az összeférhetlenségi szabályokat.

Az ügyfélnek haladéktalanul tájékoztatnia kell a MATRIX Kft-t minden olyan változásról, amely a tanúsított termékek és szolgáltatások jellemzőit oly mértékben befolyásolja, hogy az a Tanúsítvány soron kívüli



felülvizsgálatát teszi szükségessé, illetve a Tanúsítvány érvényességét veszélyezteti. A változást annak bevezetése előtt kell bejelentenie olyan időben, hogy a MATRIX Kft. meggyőződhessen arról, a változás mellett a tanúsítvány továbbra is fenntartható. A változás jelentést az ügyfél az info@matrix-tanusito.hu email címen teheti meg.

A MATRIX Kft. tudomására jutáskor késedelem nélkül tájékoztatja a tanúsító szervezetet azokról a változásokról, amelyek befolyásolhatják a tanúsítási követelmények betartására irányuló képességét.

Azon termékek körét, melyekre a tanúsítás kiterjed, a MATRIX Kft. és az ügyfél közösen határozzák meg, ezeket a tanúsítvány melléklete tartalmazza, az ügyfél a tanúsítványt csak ezen termékek vonatkozásban használhatja.

Az ügyfél, ha a tanúsítási dokumentumokról másolatokat ad (a titoktartási szerződést figyelembe véve) másoknak, a dokumentumok másolását teljes terjedelmükben, vagy a tanúsítási rendszerben előírt módon kell biztosítani.

Az ügyfél nem használhatja a terméktanúsítást oly módon, hogy rossz hírért keltse a MATRIX Kft.-nek, és a terméktanúsítással kapcsolatosan semmi olyasmit nem állíthat, amit a MATRIX Kft. félrevezetőnek vagy illetéktelennek tekinthetne. Amennyiben a MATRIX Kft. felügyelete során ilyen tapasztal az a tanúsítvány hatályának korlátozásával, a tanúsítvány visszavonásával és a szerződés felmondásával járhat.

Az ügyfélnek a tanúsítás felfüggesztésekor, visszavonásakor vagy elévülésekor, be kell fejeznie az összes olyan reklámanyag használatát, amely bármiféle utalást tartalmaz a tanúsításra, és a tanúsítási rendszer által megköveteltek szerint jár el (például a tanúsítási dokumentumok visszaküldése).

Az ügyfél külön szerződés (jelhasználati megállapodás) alapján a megbízott logóját a tanúsított terméken feltüntetheti, azt (igazolás, reklám céljára) felhasználhatja. A MATRIX Kft. a jelhasználat szerződés szerűségét ellenőrizheti.

Panaszkezelés, fellebbezés:

Panaszt a MATRIX Kft. által tanúsított termékek vonatkozásában annak vásárlója, a MATRIX Kft. tanúsítási tevékenységével kapcsolatban a MATRIX Kft. ügyfele tehet. Fellebbezést a MATRIX Kft. ügyfele tehet a tanúsítási döntések vonatkozásában.

A MATRIX Kft. a panaszokat, fellebbezéseket írásban várja a 2040 Budaörs, Szabadság út 290. székhely címén vagy info@matrix-tanusito.hu email címen. A beérkező panaszokat a MATRIX Kft. érkezteti és 60 napon belül kivizsgálja. A kivizsgálást a MATRIX Kft. által kijelölt bizottság végzi a panaszos és az érintett tevékenységért felelős személy meghallgatásával. A panasz kivizsgálásának eredményét az ügyvezető rögzíti határozatban és hagyja jóvá. A kivizsgálásról szóló határozatot írásban közli a panaszossal.

A MATRIX Kft. által tanúsított termék vásárlója által tett panasz kapcsán a MATRIX Kft. felveszi a kapcsolatot a termék gyártójával és bevonja a panasz kivizsgálásába.

Ha a megbízó a fellebbezés, panasz, vitás kérdés eredményét sem fogadja el, jogait polgári peres eljárás keretében érvényesítheti a MATRIX Kft.-vel szemben, vagy panasszal élhet a Nemzeti Akkreditáló Hatóságnál (www.nah.gov.hu) vagy az adott szakterületért felelős kijelölő hatóságnál az erre vonatkozó eljárás szerint.