

<p>A NAH által NAH-6-0061/2016/K számon akkreditált terméktanúsító szervezet.</p> <p>Bejelentett szervezet (NB 2095). Kijelölt szervezet (MFO-46).</p>	<div style="text-align: center;">  <p><b>TLI</b></p> <p>TLI Technológiai, Laboratóriumi és Innovációs Zrt. Tanúsító Iroda</p> </div>	<p style="text-align: right;"><b>Melléklet: 5</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Kiadás/Változat:12/0</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Dátum: 2019.07.25.</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Oldal:1/5</b></p>
<h2>Általános szerződési feltételek</h2>		

### 1. Általános információk

A TLI Technológiai, Laboratóriumi és Innovációs Zrt. Tanúsító Iroda (TLI TI) tevékenységét az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 305/2011/EU RENDELETE (2011. március 9.) az építési termékek forgalmazására vonatkozó harmonizált feltételek megállapításáról, és a 89/106/EGK tanácsi irányelv hatályaon kívül helyezésétől, valamint az építési termék építményekbe történő betervezésének és beépítésének, ennek során a teljesítmény igazolásának részletes szabályairól szóló 275/2013. (VII.16.) Kormányrendelet előírásai alapján végzi.

A teljesítmény állandóságának értékelésére és ellenőrzésére szolgáló rendszerek közül a TLI TI alkalmazási területébe az „1.”, „2+.” és „1+.” rendszerek tartoznak.

A tanúsítási eljárással kapcsolatos fogalm meghatározásokat, valamint az előzőekben felsorolt rendszerekre vonatkozóan a gyártó és a tanúsító szervezet feladatainak részletesebb leírását a [www.tli.hu](http://www.tli.hu) honlapon található „Tájékoztató a tanúsítási eljárásokról és folyamatokról” című dokumentum tartalmazza.

Az Általános szerződési feltételek (ÁSZF) egyfelől a TLI TI, mint akkreditált, kijelölt és bejelentett (NB 2095) tanúsító szervezet, másfelől a Megbízó között létrejött szerződés teljes értékű, elmaradhatatlan részét képezi. A tanúsításra vonatkozó szerződés aláírása jelen feltételek elfogadását is jelenti.

A TI fenntartja jogát, hogy egyedi esetekben az ÁSZF-től eltérő feltétel(ek)e)t alkalmazzon, mely a tanúsítási szerződésben kerül rögzítésre.

A TLI TI megfelelés-értékelési tevékenységre a vonatkozó 5/2010. (I.14.) NFGM rendeletben meghatározott felelősségbiztosítással rendelkezik.

A TI kötelezettsége a 315/2009. (XII.28.) Kormány rendelet 8§. 1-2 bekezdés alapján, a jelentős nem megfelelések és a tanúsítványok visszavonásának 8 napon belüli bejelentése a Budapest Főváros Kormányhivatala Metrológiai és Műszaki Felügyeleti Főosztály Műszaki Felügyeleti Osztálynak.

### 2. ÁSZF hatálya és hatályba lépése

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a TLI TI, mint megbízott által az alábbi tárgy(ak)ban kötött egyedi szerződésekre:

- Üzemi gyártásellenőrzés tanúsítása,
- Terméktanúsítás.

**Jelen ÁSZF 2019. július 30-tól határozatlan ideig (visszavonásig) érvényes és hatályos, valamint hatálytalanítja az előzőt.**

A TLI TI az ÁSZF módosítását, annak hatályba lépését követően haladéktalanul közzéteszi honlapján.

### 3. Általános szabályok

#### 3.1 Kapcsolattartás

A TI a Megbízóval egyeztetett e-mail címen történő kommunikációt hivatalos formának tekinti (pl.: auditdőpont egyeztetése, hiánypótlások megküldése, stb.), ez alól kivételt képez a szerződés felmondása, amelyet a TI kizárólag postai úton kézbesített, cégszerű aláírással rendelkező levélként fogad el.

#### 3.2 Dokumentáció kiadása

A tanúsítványok és fenntartó határozatok kiadása csak abban az esetben történik, amennyiben a Megbízó a szerződés alapján szabályszerűen kiállított számla ellenértékét maradéktalanul kiegyenlítette.

#### 3.3 Számlázás és késedelmes fizetés

A számlázással és a késedelmes fizetéssel kapcsolatos információk az egyedi szerződésekből kerülnek rögzítésre.

#### 3.4 Titoktartás

Üzleti titoknak minősül a szerződő Felek közötti tárgyaláson, helyszíni szemlén elhangzottak, illetve mindaz az információ, amely a teljesítés során bármely fél tudomására jut.

Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a tudomásukra jutott üzleti titkot megőrzik és azt a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelik.

<p>A NAH által NAH-6-0061/2016/K számon akkreditált termék tanúsító szervezet.</p> <p>Bejelentett szervezet (NB 2095). Kijelölt szervezet (MFO-46).</p>	 <p><b>TLI</b></p> <p>TLI Technológiai, Laboratóriumi és Innovációs Zrt. Tanúsító Iroda</p>	<p>Melléklet: 5 Kiadás/Változat: 12/0 Dátum: 2019.07.25. Oldal: 2/5</p>
<h2>Általános szerződési feltételek</h2>		

Szerződő felek kötelesek tartózkodni minden üzleti titoknak minősülő információ szerződésen kívüli saját vagy más célra történő felhasználásától, valamint harmadik fél részére történő átadásától, ide nem értve azt az esetet amikor a felhasználáshoz vagy átadáshoz a másik szerződő fél előzetesen írásban, kifejezetten hozzájárul.

### 3.5 Adatkezelés

A TLI Zrt. adatvédelmi szabályzata a cég hivatalos honlapján ([www.tli.hu](http://www.tli.hu)) megtekinthető.

## 4. Megbízó jogai / kötelezettségei a tanúsítási eljárásra vonatkozóan

- a. Megbízó tudomásul veszi, hogy a „teljesítménynyilatkozat” kiadásának feltétele a tanúsítás tárgyát képező termék megadott teljesítményjellemzőinek, gyártási körülményeire és gyártásközi ellenőrzésére vonatkozó műszaki előírásban előírt követelmények teljesítése.
- b. A megbízó a kiadott tanúsítvány használati jogát kapja meg és ennek szükséges adatait jogosult/köteles az általa kiadott teljesítménynyilatkozatban megadni, illetve forgalomba hozott termék esetében jogosult a tanúsítvány közzétételére.
- c. Megbízó csak arra a szakterületre vonatkozóan állíthatja, hogy tanúsítást szerzett, amelyre tanúsítványt kapott.
- d. Megbízó nem használhatja a tanúsítványt úgy, hogy ez a tanúsító szervezetet rossz hírbe hozza, és nem tehet semmiféle olyan kijelentést, amelyet a tanúsító szervezet vagy harmadik fél félrevezetőnek vagy illetlennek ítélnék és erről gondoskodik is.
- e. Megbízó, ha az (EK-)Üzemi gyártásellenőrzés megfelelőségi tanúsítványára hivatkozik a médiában, például dokumentumok, füzetek vagy hirdetések útján, az fejezze ki egyértelműen, hogy a TI az „üzemi gyártásellenőrzés megfelelőségét” tanúsította.
- f. Megbízó, ha az (EK-)Teljesítmény állandósági tanúsítványára hivatkozik a médiában, például dokumentumok, füzetek vagy hirdetések útján, az fejezze ki egyértelműen, hogy a TI az „termék teljesítményének állandóságát” tanúsította.
- g. Megbízónak a TLI TI képviselője számára lehetővé kell tennie, hogy a helyszíni ellenőrzéseket lefolytassa, az üzemi gyártásellenőrzés eredményét értékelhesse.
- h. Megbízónak lehetővé kell tennie, hogy a Nemzeti Akkreditáló Hatóság (NAH) Értékelő Csoportja – előre egyeztetetten- részt vegyen a Tanúsító Iroda által végzett alapvizsgálati vagy folytatólagos felügyeleti helyszíni szemlén. A helyszíni szemlén a NAH Értékelő Csoportja kizárólag a TI tevékenységét vizsgálja.
- i. Megbízó az üzemi gyártásellenőrzés megfelelősége és a termék megfelelősége szempontjából lényeges dokumentumokat a tanúsító rendelkezésére bocsátja, melyet a TI az adatvédelmi szabályzata alapján kezel.
- j. Termék tanúsítási eljárás során a Megbízónak a TLI TI képviselője és/vagy a – mindkét fél által elfogadott – alvállalkozó képviselője számára lehetővé kell tennie, hogy a vonatkozó műszaki előírásban meghatározott módon a termékből mintát vegyen.
- k. A Megbízó kötelessége a tanúsítási eljárás során feltárt hiányosságokat előírt határidőre megszüntetni.
- l. A TI tevékenységét felügyelő Tanúsítási Bizottsághoz a Megbízó panasszal élhet, fellebbezhet. A Megbízó panaszvizsgálás esetén betekintésre jogosult az ügyére vonatkozó feljegyzésekbe.
- m. Megbízó jogosult a TI Minőségirányítási Kézikönyvét, mellékleteit és a tanúsítási folyamathoz tartozó eljárási utasításokat megtekinteni.
- n. A Megbízó hozzájárul, hogy a TI honlapján az (EK-)Üzemi gyártásellenőrzés megfelelőségi vagy az (EK-)Teljesítményállandósági tanúsítványának állapotát (érvényes/felfüggesztett/visszavont) feltüntesse.
- o. Amennyiben a Megbízó más tanúsító szolgáltatását kívánja igénybe venni, úgy a szerződését 1 hónapos felmondási határidővel írásban felmondhatja. A felmondásban a tanúsítás folytatólagossága érdekében hosszabb felmondási időt is kérhet.
- p. Megbízó köteles a tanúsításra való hivatkozást a visszavonás dátumától megszüntetni.
- q. Megbízó tudomásul veszi, hogy a felügyeleti ellenőrzés lezárási határideje a tanúsítvány első kiállításának forduló napja  $\pm$  2 hónap.
- r. Megbízó köteles 15 nappal megelőzően bejelenteni a TI-nak:
  - ha a gyártást más műszaki előírás alapján kívánja végezni;
  - ha a gyártási módot vagy gyártási körülményeket megváltoztatni szándékozik;
  - ha minőségügyi rendszerét módosítani kívánja;

<p>A NAH által NAH-6-0061/2016/K számon akkreditált termék tanúsító szervezet.</p> <p>Bejelentett szervezet (NB 2095). Kijelölt szervezet (MFO-46).</p>	 <p><b>TLI</b></p> <p>TLI Technológiai, Laboratóriumi és Innovációs Zrt. Tanúsító Iroda</p>	<p style="text-align: right;"><b>Melléklet: 5</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Kiadás/Változat: 12/0</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Dátum: 2019.07.25.</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Oldal: 3/5</b></p>
<h2>Általános szerződési feltételek</h2>		

- az érvényes tanúsítással rendelkező gyártómű áttelepülése esetén a gyártás befejezését. (Az áttelepítést követően a TI rendkívüli felügyeleti eljárás keretében ellenőrzi, hogy az előírásoknak való megfelelés fennáll-e. Miután megbizonyosodott arról, hogy biztosítottak a működéshez szükséges feltételek, a tanúsítási státuszt érvénybe lépteti, melyről határozatot állít ki.)
- s. Megbízó köteles 15 napon belül bejelenteni a TI-nak:
  - ha a Megbízó szervezet jogutódlás nélkül megszűnik;
  - ha a Megbízó szervezet átalakul (névváltozás, szervezeti forma). A bejelentéshez csatolni kell egy érvényes cégkivonatot. (Nem igényel rendkívüli felülvizsgálatot.)
- t. Megbízó köteles 3 napon belül bejelenteni – a tanúsítás területére vonatkozó nem megfeleléssel kapcsolatos – bármilyen írásos reklamációt. Panaszbejelentés esetén a Megbízó biztosítja a rendkívüli – TI által szükségesnek ítélt – rendkívüli felülvizsgálat lefolytatását. Megbízó a panaszokról kimutatást vezet, amelyhez a TI részére hozzáférést biztosít.
- u. Megbízó tudomásul veszi, hogy az (EK-)Üzemi gyártásellenőrzés megfelelési tanúsítványának vagy az (EK-)Teljesítmény állandósági tanúsítványának érvényessége a következő feltételekhez kötött:
  - A gyártásellenőrzés tanúsítására kötött szerződés érvényessége.
  - A Megbízó biztosítja a folyamatos gyártásfelügyelet értékelést a Tanúsító Irodának (az érvényesség feltétele a rendszeres felülvizsgálatot igazoló fenntartó határozat kiadása).
  - Panaszbejelentés esetében: a Megbízó biztosítja a rendkívüli, TI által szükségesnek ítélt rendkívüli felülvizsgálat végrehajtását. A panaszokról kimutatást vezet, amelyhez a TI részére betekintést biztosít.
- v. Az érvénytelenítés, felfüggesztés vagy visszavonás esetén fel kell hagyni minden olyan hirdetéssel, amely bármiféle hivatkozást tartalmaz a tanúsításra. A Megbízónak vissza kell küldeni mindazokat az eljárással kapcsolatos dokumentumokat, amelyeket a TLI TI visszakér.

## 5. A Tanúsító Iroda jogai / kötelezettségei a tanúsítási eljárásra vonatkozóan

- a. TI köteles tájékoztatást adni a Megbízó számára az üzemi gyártásellenőrzésére vonatkozó követelményekről, valamint az értékelési és tanúsítási eljárásokról. („Tájékoztatót a tanúsítási eljárásokról és folyamatokról” című dokumentum a TLI TI hivatalos honlapjáról letölthető)
- b. A TI audittervben tájékoztatja a Megbízót a tanúsítási eljárásban résztvevő személyekről. A Megbízó összeférhetetlenség vagy elfogultság indokaival – a tudomására jutástól számított 5 munkanapon belül – kérheti más személy(ek) kijelölését. Az indok megalapozottságáról és esetleges más személy kijelöléséről a TI vezetője dönt.
- c. A tanúsítási eljárást lefolytató személyek kötelezik magukat, hogy betartják a TI által meghatározott szabályokat, beleértve a bizalmas ügykezelésre és a kereskedelemre vagy más érdektől való függetlenségre vonatkozó szabályokat is.
- d. A TI felelősséget vállal arra, hogy – törvény által előírt esetek kivételével – a tudomására jutott információkat a Megbízó írásbeli engedélye nélkül harmadik félnek nem adja ki. Amennyiben törvényi intézkedés folytán szükséges lenne bármely információ kiadása, úgy a kiadott adatokat másolatban az érintett részére is megküldi.
- e. A TI joga eldönteni, hogy az 4. pont r szakasza szerint bejelentett módosítások rendkívüli felülvizsgálatot igényelnek-e. Az eljárás során a Megbízó miatt szükségessé váló póthelyszínelés költsége (mérnöknap, utazás, szállás) a szerződés adott pontja szerint kerül elszámolásra.
- f. Az éves felülvizsgálati auditra való felhívás a szerződésben megadott vagy előre egyeztetett e-mail címre a tanúsítvány első kiállításának évfordulója előtt minimum 2 hónappal kerül megküldésre. Amennyiben a Megrendelő a tanúsítás fenntartását nem kéri, a TI a meglévő tanúsítványt a határozatban megadott határidővel visszavonja, amelyről értesíti a Megrendelőt és a kijelölő hatóságot.
- g. A tanúsítvány a TLI TI szellemei terméke, és mint ilyen, a tulajdona.
- h. Amennyiben a Megbízó a tanúsítvány újbóli kiállítását kéri vagy módosított tanúsítvány kiállítására van szüksége, amelyet nem szabványváltozás, jogszabályváltozás vagy a TI esetleges hibája indokol, abban az esetben a TLI TI a tanúsítvány módosítás vagy újbóli kiállítás díját a szerződésben megadott mérnökóra (mérnöki napidíj nyolcada) alapján számlazza. (Ilyen esetek pl.: cégnév módosítás, jogutódlás, székhelyváltozás, stb.)

<p>A NAH által NAH-6-0061/2016/K számon akkreditált terméktanúsító szervezet.</p> <p>Bejelentett szervezet (NB 2095). Kijelölt szervezet (MFO-46).</p>	 <p><b>TLI</b></p> <p>TLI Technológiai, Laboratóriumi és Innovációs Zrt. <b>Tanúsító Iroda</b></p>	<p><b>Melléklet: 5</b> <b>Kiadás/Változat:12/0</b> <b>Dátum: 2019.07.25.</b> <b>Oldal:4/5</b></p>
<h2>Általános szerződési feltételek</h2>		

- i. Idegnyelvű (angol, német, francia) tanúsítvány kiállítása a szerződésben megadott mérnöknap x 0,5 díjon kerül elszámolásra, az előzőekben felsoroltaktól eltérő idegnyelv esetén egyedi megállapodás alapján kerül elszámolásra.
- j. TI köteles a tanúsítási eljárással kapcsolatos dokumentációt a szerződés megszűnésének dátumától számított 10 évig megőrizni.

### 6. A tanúsítvány kiadásának feltételei

A tanúsítvány kiadásának feltétele, hogy a tanúsítási eljárás mindenben feleljen meg a termékre vonatkozó műszaki előírásban szereplő teljesítmény állandóságának értékelésére és ellenőrzésére szolgáló rendszer szerinti eljárásnak, valamint az érvényben lévő tanúsítási megállapodásnak.

További feltételek, hogy:

- az üzem rendelkezzen a vonatkozó műszaki előírás követelményei alapján összeállított üzemi gyártásellenőrzési dokumentációval,
- az üzem rendelkezzen a megfelelő eszközökkel, berendezésekkel, amelyek szükségesek a gyártásellenőrzési rendszer működtetéséhez,
- a személyi feltételek adottak legyenek a gyártásellenőrzési rendszer hatékony működtetéséhez,
- a gyártó üzem rendelkezzen a vonatkozó műszaki előírásnak megfelelő első típusvizsgálati, valamint az üzemi gyártásellenőrzés fenntartásához szükséges mintavételi és vizsgálati gyakoriságot szabályozó dokumentációval,
- a gyártó az első típusvizsgálatban megadott teljesítménnyel bíró termék előállítására folyamatosan képes és ezt a vonatkozó műszaki előírásban megadott vizsgálatokkal és az azokhoz tartozó gyakorisággal ellenőrzi,
- a TLI TI lefolytassa a gyártó üzem alapvizsgálatát és a megbízó az ellenőrzés során feltárt nem-megfelelőségek\* megszüntetésére tett helyesbítő tevékenységét a megadott határidőre elvégezze és az azt igazoló dokumentumot a TI részére megküldje,
- a Megbízó teljesítse jelen ÁSZF 4. pontjában megadott kötelezettségeit.

#### 6.1 Az ellenőrzés során tapasztalt nem-megfelelőségek osztályozása (\*):

1	Észrevétel:	Azon nem-megfelelőség, mely nem befolyásolja az üzemi gyártásellenőrzés megfelelőségét, de helyesbítő intézkedést igényel, melynek határidejeként megadható a következő felülvizsgálat időpontja. A tanúsítvány / fenntartó határozat kiállítható.
2	Csekély nem-megfelelőség	Azon nem-megfelelőség, mely döntően nem befolyásolja az üzemi gyártásellenőrzés (ÜGYE) megfelelőségét vagy a termék teljesítményállandóságát egy limitált időn belül, maximum 3 hónap. Amennyiben a TI kevesebb, mint 6 db csekély nem-megfelelőséget tapasztal, abban az esetben a tanúsítvány / fenntartó határozat kiállítható; 6 db vagy ennél több esetén a helyesbítő intézkedés elvégzése és annak elfogadása után kerül kiállításra a tanúsítvány / fenntartó határozat.
3	Jelentős nem-megfelelőség	Olyan nem-megfelelőség, mely befolyásolja az üzemi gyártásellenőrzés (ÜGYE) működését és/vagy hatékonyságát, vagy a termék teljesítményállandóságának biztosítását úgy, hogy olyan termékeket gyártanak, amelyek nem felelnek meg a nyilatkozott teljesítménynek. A tanúsítvány visszavonásra kerül, amennyiben a helyesbítő intézkedés nem kerül bemutatásra és elfogadásra egy maximum 3 hónapos határidőn belül.

### 7. A tanúsítvány fenntartásának feltételei

A tanúsítvány fenntartásának feltétele, hogy:

- a gyártó üzemben a TLI TI éves rendszerességgel teljeskörű felügyeleti vizsgálatot végezzen,
- a megbízó/gyártó folyamatosan fenntartsa azt az üzemi gyártásellenőrzési rendszert, amelyet a TI az első tanúsítási eljárás folyamán ellenőrzött és megfelelőnek talált,
- a Megbízó teljesítse jelen ÁSZF 4. pontjában megadott kötelezettségeit.

### 8. A tanúsítvány visszavonása vagy felfüggesztése

A tanúsítvány visszavonásra kerül, ha:

- bármilyen okból végzett ellenőrzési eljárás során olyan mértékű vagy jellegű nem-megfelelőséget észlel a TI munkatársa, amely ismétlődésével azt mutatja, hogy az üzemi gyártásellenőrzési rendszer nem képes a vonatkozó műszaki előírásoknak megfelelni;

<p>A NAH által NAH-6-0061/2016/K számon akkreditált terméktanúsító szervezet.</p> <p>Bejelentett szervezet (NB 2095). Kijelölt szervezet (MFO-46).</p>	 <p><b>TLI</b></p> <p>TLI Technológiai, Laboratóriumi és Innovációs Zrt. <b>Tanúsító Iroda</b></p>	<p><b>Melléklet: 5</b></p> <p><b>Kiadás/Változat:12/0</b></p> <p><b>Dátum: 2019.07.25.</b></p> <p><b>Oldal:5/5</b></p>
<h2>Általános szerződési feltételek</h2>		

- a termék nem megfelelőségére vonatkozó panaszbejelentések ismétlődnek;
- a Megbízó súlyosan megsérti jelen ÁSZF 4. pontban megadott kötelezettségeit.
- ha a gyártó üzem vagy a gyártásellenőrzési rendszerhez kapcsolódó termék gyártása megszűnik;
- ha szerződés közös megegyezéssel érvényét veszíti, vagy a gyártó a szerződést felmondja,
- a vonatkozó műszaki előírás megváltozott, és a Megrendelő nem akarja, vagy nem tudja az új követelményeknek való megfelelést biztosítani.
- a felfüggesztés maximális 1 éves időtartama lejárt.

A tanúsítvány felfüggesztésre kerül, ha:

- a felügyeleti eljárás során az üzemi gyártásellenőrzés nem felel meg a követelményeknek, de azonnali visszavonás nem szükséges,
- ha a tanúsítvány vagy a tanúsítási jel (amennyiben értelmezhető) helytelen használatát (pl. félrevezető a cég kiadványa) nem oldják meg a megfelelő visszavonásokkal;
- a tanúsítási rendszert vagy a TI eljárásait egyéb módon megsértették,
- panaszbejelentés esetén a panasz kivizsgálásának időtartamára az új „fenntartás”-ról vagy „visszavonás”-ról szóló határozat kiadásáig,
- a gyártó kéri a felfüggesztést,
- ha a TI és a Megrendelő kölcsönösen megállapodik egy korlátozott időre (maximum 1 év), például a termelés szüneteltetése miatt, vagy más okból.

A Megrendelő kérheti a tanúsítás felfüggesztésének megszüntetését, ez esetben soronkívüli „fenntartás”-ra irányuló ellenőrzést kell tartani.

## 9. Jelhasználat

A tanúsítási jel használatát a Megbízó e-mail üzenetben vagy a felülvizsgálat során személyesen az ellenőrzési jelentés megfelelő rovatának kitöltésével kérelmezheti.

A tanúsítási jel a TLI Zrt. kizárólagos tulajdona, annak használatát és szabályait – külön megállapodás (Jelhasználati megállapodás) szerint – a Tanúsítvány jogosultjának engedélyezi.

Az érvényes tanúsítvánnyal rendelkező Megbízó az alábbi szöveges hivatkozások közül a tanúsítványának megfelelően külön szerződés nélkül használhatja:

- I. A TLI Zrt. TI által kiadott [tanúsítvány száma] számú Üzemi gyártásellenőrzés megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező szervezet.
- II. A TLI Zrt. TI által kiadott [tanúsítvány száma] számú EK-Üzemi gyártásellenőrzés megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező ~~tanúsított~~ szervezet.
- III. A TLI Zrt. TI által kiadott [tanúsítvány száma] számú Termék teljesítmény állandósági tanúsítvánnyal rendelkező szervezet.
- IV. A TLI Zrt. TI által kiadott [tanúsítvány száma] számú EK-Termék teljesítmény állandósági tanúsítvánnyal rendelkező szervezet.
- V. Az alkalmazott szöveges hivatkozásnak bármilyen betűtípus alkalmazása esetén is egyértelműen olvashatónak kell lennie.

A Megbízó a tanúsításra való szöveges hivatkozást nem alkalmazhatja névjegykártyákon, járműveken, épületeken és zászlókon.

## 10. Fellebbezések és reklamációk kezelése

A TI a fellebbezések és reklamációk kezelését külön eljárásban (E-03) szabályozta, amely a cég hivatalos honlapjáról letölthető. Ennek megfelelően:

Panaszt, fellebbezést, kifogást és bárminemű reklamációt írásban, a TLI Zrt. vezérigazgatójához kell benyújtani.

A TI írásban értesíti az panasztevőt, hogy benyújtott panaszát nyilvántartásba vette, és a továbbiakban tájékoztatja ügyének állásáról. A panasz **beérkezésétől számított 30 napon belül** a TI Vizsgáló Bizottság létrahozásával köteles kivizsgálni az ügyet.