

### **Érvényességi terület**

Jelen szabályzat az e.com-CERT Kft. általános üzleti és tanúsítási feltételeit írja le, melyet önmagára nézve kötelezőnek tart, és partnerei felé szerződéses megállapodásként kezel.

A szabályzat az e.com-CERT Kft. ügyfelei által adott megbízásokra elvégzett, azok menedzsment rendszerének független harmadik fél általi átvizsgálására terjed ki.

### **A szolgáltatás terjedelme**

A szolgáltatás terjedelmére kizárólag a felek által elfogadott és egyeztetett Megbízási Szerződés az irányadó.

Megbízási Szerződés hiányában a megbízó írásbeli megbízása és az e.com-CERT Kft. erre vonatkozó írásbeli visszaigazolása az irányadó.

A szerződés szerinti teljesítés – más írásbeli megegyezés eltérő rendelkezésének hiányában - a technika általánosan elismert szabályai szerint és a megbízás teljesítésének időpontjában érvényes előírások, szabványok, direktívák / irányelvek figyelembevételével valósul meg.

Megbízott szolgáltatásai nem hatósági jellegűek.

### **A felek együttműködése**

A Megbízó szavatolja, hogy a teljesítéshez szükséges tevékenységeket időben és díjmentesen elvégzi, vagy elvégezteti, továbbá a teljesítéshez szükséges dokumentációt, információkat, kommunikációs csatornákat, segédanyagokat, segéderőket stb. díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A Megbízó együttműködésének mindenkor meg kell felelni az érvényes jogszabályi előírásoknak, szabványoknak, biztonsági rendelkezéseknek, és a balesetvédelmi előírásoknak.

A Megbízó köteles viselni minden olyan többletköltséget, ami a késedelmesen, helytelenül vagy hiányosan szolgáltatott adatok, vagy a nem előírászerű együttműködés következtében keletkezett.

Az e.com-CERT Kft. ilyen esetben – rögzített vagy maximált ármegállapodás esetén is - jogosult a többlet ráfordítását pótlólagosan felszámítani.

Megbízó köteles rendelkezésre állni és tűrni azt a helyzetet, ha az akkreditáló hatóság igényt tart nála bemutató audit tartására. Ezzel kapcsolatban azonban semmilyen költség nem terhelheti.

### **Az ajánlat**

Az e.com-CERT Kft. ajánlata a terjedelem, az ár és a határidő tekintetében az ajánlat kiadásától számítva három hónapig érvényes. Amennyiben az ajánlat írásbeli elfogadására, illetve a szerződés megkötésére ezt követően, késedelmesen kerül sor az e.com-CERT Kft.-nek jogában áll - a Megbízó írásbeli értesítése mellett - az ajánlatban szereplő adatokon változtatni.

A Megbízási Szerződés attól kezdve tekintendő megkötöttnek, amikor az ajánlattételkor elküldött szerződéstervezet egyik példányát a Megbízó aláírva visszaküldte. Ha a Megbízó kéri, a szerződő felek képviselői parafálhatják a szerződés valamennyi oldalát.

A szerződésben rögzített teljesítési határidők és ráfordítások a munka terjedelmének előzetes becslésével, a Megbízó által szolgáltatott adatok alapján kerülnek megállapításra. Amennyiben a Megbízó olyan adatokat közölt, melyek nem felelnek meg a valóságnak, vagy az ajánlatot késedelmesen fogadta el, továbbá ha a szerződés megkötésének időpontját követően, a teljesítés időpontjára a körülmények jelentősen megváltoztak, az e.com-CERT Kft. jogosult az árait a tényleges ráfordításhoz és az aktuális árjegyzékében megadott egységárhoz igazítani.

### **Határidők**

A szolgáltatások teljesítésének időpontjára a Megbízó előzetesen javaslatot tesz, melyet az e.com-CERT Kft. által kijelölt vezető auditorral egyeztetve kölcsönösen pontosítanak. Amennyiben a megbízó magatartása miatt történik a késedelmes teljesítés, akkor ezért a felelősség teljes egészében őt terheli. Ellenkező esetben, ha a késedelem teljesítésért az e.com-CERT Kft. a felelős, akkor a megbízónak joga van kötbért felszámolni, melynek mértékére a Megbízási Szerződés előírásai az irányadók.

### **A teljesítés elismerése**

Az e.com-CERT Kft. amennyiben szükségesnek tartja a megbízás egyes lezárt részeit, mint részteljesítést a Megbízónak elismerésre benyújthatja. Ha a megbízó a teljesítést elismeri köteles haladéktalanul a képviselője által aláírni a „Teljesítés igazolás”-t. Amennyiben a Megbízó a teljesítést nem ismeri el, akkor kifogásait és azok indoklását 14 naptári napon belül köteles írásban bejelenteni. Abban az esetben, ha írásbeli kifogás nem születik, úgy Megbízott 30 naptári nap elteltével a teljesítést elismertnek tekinti. Ellenkező esetben, írásbeli kifogás esetén a felek törekednek a kölcsönös megegyezésre.

### **Elszámolási és fizetési feltételek**

A teljesítmény elszámolása a Megbízási Szerződésben rögzített díjak alapján történik. Ha nem került sor a díjazás írásbeli megállapítására akkor, az elszámolás - a Megbízó által igazolt tényleges ráfordítás figyelembe vétele mellett - az e.com-CERT Kft.-nek a teljesítés időpontjában érvényes árlistája alapján történik, melyet időről időre a költségeit figyelembe véve határoz meg.

A Megbízási Szerződés eltérő rendelkezésének hiányában a díjak kiegyenlítése számla alapján történik. A számlán megadott összeggel szembeni beszámítás csak írásbeli megállapodás esetén lehetséges.

A díjakat nem lehet visszaigényelni.

e.com-CERT Kft.  
H-1061 Budapest, Paulay Ede u. 46.  
Iroda: H-1027 Budapest, Kapás utca 19-29./104.  
Tel.: +(36-1) 413-0089  
Mobil: +(36-20) 9442-959  
E-mail: info@ecomcert.org

Adószám: 12607013-2-42  
Cégjegyzék szám: 01-09-694672  
Bank: 10201006-50140046

Sz 01 számú szabályzat  
Verziószám: 9.  
Kiadás dátuma: 2020.01.10.

Az e.com-CERT Kft. díjat számít fel minden járulékos munka elvégzéséért, vagy azokért, amelyeket a Megbízási Szerződés nem tartalmaz, de előre nem látható módon fellépett, továbbá az olyan auditokért, amelyeket a vizsgált menedzsment rendszer nem megfelelő működése miatt ismételtel szükséges megtartani.

Ez tartalmazza egyebek mellett az alábbi feladatok ellátásából származó költségeket:

- az auditprogram bármely részének megismétlése, mert a tanúsítás követelményeinek nem tettek eleget;
- a tanúsítvány felfüggesztése, visszavonása és/vagy visszaállítása kapcsán elvégzendő járulékos (többször) munka miatt;
- a menedzsment rendszerben bekövetkezett változások miatti audit megismétlése esetén.

Hacsak az egyes konkrét ajánlatok máshogy nem rendelkeznek, a kiszabott díjak nem tartalmazzák a ténylegesen felmerülő útiköltséget és a szállás költségét, amelyek többletkölségként kerülnek kiszámlázásra.

Valamennyi díj és járulékos költség ÁFA-köteles.

Olyan esetekben, ahol a tanúsítási díj nem érkezik meg időben (a határidőt a számla tartalmazza), a megítélt tanúsítvány felfüggesztésre kerül, és erről hivatalos értesítést küldünk. A felfüggesztett, illetve visszavont tanúsítványokért időarányos díjat kell fizetni, amíg azokat vissza nem juttatják az e.com-CERT Kft.-hez.

### Szerzői jogi kérdések

Valamennyi szerzői és társszerzői jog, amely az e.com-CERT Kft. által készített valamely dokumentumból származik, az e.com-CERT Kft. tulajdona marad. A Megbízó a megbízás keretében készült dokumentumokat csak arra a célra használhatja fel, amelyre azok a megállapodás szerint készültek.

### Pártatlansági és titoktartási kötelezettség

Az e.com-CERT Kft. törekszik arra, hogy folyamatosan betartsa a titoktartás követelményét minden olyan titkos információ esetében, amelyről alkalmazottai tudomást szereznek az ügyfeleinkkel való érintkezés során.

Az e.com-CERT Kft. és munkatársai valamennyi a megbízás végrehajtása során tudomásukra jutott információt illetően titoktartásra kötelezettek. Az e.com-CERT Kft. azokról az írásbeli dokumentációkról, amelyek a megbízás teljesítéséhez szükségesek, indokolt mértékben, a saját archívuma számára másolatot készíthet, továbbá az adatvédelmi törvény rendelkezéseinek betartása mellett a személyi vonatkozású adatokat a saját céljaira megőrizheti, illetőleg feldolgozhatja.

Az e.com-CERT Kft. által megbízott auditorokkal és szakértőkkel szemben határozott elvárás, hogy a feladatukat teljes mértékben

pártatlanul, tárgyilagosan, előítélet és részrehajlás mentesen végezzék el. Az auditáló csoport egyetlen tagja sem állhat érdekkapcsolatban az auditált céggel.

### A tanúsítás rendje

A tanúsítási eljárás során a feleknek be kell tartaniuk a tanúsítási szabályzat rendelkezéseit.

Az e.com-CERT Kft. felelősséget vállal valamennyi olyan tevékenységért, amely a Megbízója menedzsment rendszere tanúsításával kapcsolatos.

A tanúsítást kérelmezők illetékessége egyértelműen meghatározni a menedzsment rendszerükkel kapcsolatos érvényességi területeiket, és az e.com-CERT Kft.-vel szembeni vonatkozó igényeket.

### A rendszer tanúsítása

Az auditok tárgya a tanúsítást kérelmező ügyfél menedzsment rendszere, a vonatkozó nemzetközi szabvány, direktívák / irányelvek követelményeinek teljesítettsége szempontjából.

A vizsgálatokat az e.com-CERT Kft. csak azt követően kezdi el, miután a kérelmező a rendszert leíró szabályozó dokumentációját átadta.

Az auditok alkalmával az ügyfél saját tanácsadója is jelen lehet, de az ő szerepe nem terjedhet túl a megfigyelésen.

A kérelmező eltérő rendelkezésének hiányában, az e.com-CERT Kft. minden tőle telhetőt megtesz, hogy a kérelmező rendszerszabályozó dokumentumainak kézhezvételét követő 6 héten belül lebonyolítsa a vizsgálatot.

A Megbízó kötelessége rendelkezésre bocsátani minden olyan információt, amelyet az e.com-CERT Kft. szükségesnek tart a tanúsítási program lefolytatásához.

Az adott audit lefolytatása után, amennyiben az auditált rendszert az e.com-CERT Kft. által kijelölt auditáló csoport kielégítőnek találta, az e.com-CERT Kft. erről értesíti az illető kérelmezőt, és kiállítja a tanúsítványt. Amennyiben a kérelmező menedzsment rendszere nem felelt meg a követelményeknek, akkor lehetősége van arra, hogy a rendszerét korigálja, és igazolja, hogy megfelelő és sikeres javító intézkedést hajtott végre annak érdekében, hogy meghatározott időn belül megfeleljen minden követelménynek. Az e.com-CERT Kft. - különdíjért - ellenőrzi a korrekciós intézkedéseket, és eldönti, hogy a rendszer kielégíti-e a tanúsítvány kiadásának feltételeit.

A tanúsított rendszert az e.com-CERT Kft. meghatározott időközönként ellenőrzi, és fenntartja magának a jogot azon tanúsítvány visszavonására, amelyről úgy ítéli meg, hogy az érvényét veszítette.

A rendszer felülvizsgálata évente egyszer kötelező, de további átvizsgálások is lehetségesek, amennyiben a Megbízó azt írásban igényli, vagy panasz, ill. fellebbezés miatt az szükségessé

e.com-CERT Kft.  
H-1061 Budapest, Paulay Ede u. 46.  
Iroda: H-1027 Budapest, Kapás utca 19-29./104.  
Tel.: +(36-1) 413-0089  
Mobil: +(36-20) 9442-959  
E-mail: info@ecomcert.org

Adószám: 12607013-2-42  
Cégjegyzék szám: 01-09-694672  
Bank: 10201006-50140046

Sz 01 számú szabályzat  
Verziószám: 9.  
Kiadás dátuma: 2020.01.10.

**Az e.com-CERT International Certification Bureau  
Rendszertanúsító Kft.  
ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEI ÉS  
TANÚSÍTÁSI SZABÁLYZATA**



válík. Az első felügyeleti auditot a tanúsító audit utolsó helyszíni munkanapját követő egy éven belül érvényesen le kell zárni.

A tanúsítás a Tanúsítási Igazgató általi jóváhagyás napjától érvényes, azzal a feltétellel, hogy az időszakos felülvizsgálatok céljából tett helyszíni szemlék nem derítenek fényt semmiféle negatív irányú változásra a vonatkozó rendszerszabályozás szempontjából.

A tanúsítvány annak függvényében marad érvényben, hogy a minősített rendszer folyamatosan kielégítő színvonalú, és megfelel a szabályozó dokumentumoknak.

A tanúsítvány alapesetben 3 évig érvényes. Ezen időn belül a menedzsment rendszert ismételt teljes körű vizsgálatnak kell alávetni, hogy a rendszertanúsítottság újabb 3 éves ciklusa elkezdődhessen.

A tanúsítvány az e.com-CERT Kft. tulajdonát képezi, és indokolt esetben az ügyfél azt köteles neki visszaküldeni.

Valamennyi ügyfél, akiknek a rendszere tanúsított, köteles dokumentálni minden olyan hozzá érkezett panaszt, amely a tanúsítvány érvényességi területét érinti.

#### **A tanúsítvány kiterjesztése**

Ha egy szervezet szeretné kiterjeszteni tanúsítványát további eljárásokra vagy szolgáltatásokra, akkor ezen igényét írásban kell jeleznie az e.com-CERT Kft. felé.

Ezt követően a tanúsító szervezet lefolytatja a kibővítő auditot, különös hangsúllyal azokra a területekre, amelyekre az eredeti tanúsítvány érvényességi területe nem terjedt ki.

A tanúsítvány érvényességi területének kiterjesztési költsége az audit időráfordítás szükségletének megfelelően kerül megállapításra.

#### **A tanúsítottság nyilvánosságra hozatala**

Az érvényes tanúsítottság, és a külön díj megfizetése feljogosítja a Megbízót az e.com-CERT Kft. minősítési védjegyének használatára. A minősítési védjegy használata szigorú ellenőrzés alatt áll, és függ az érvényes tanúsítvány birtoklásától. A minősítési védjegy alkalmazását meghatározó feltételek a tanúsítvánnyal egyidejűleg a Megbízó rendelkezésére átadásra kerülnek.

A tanúsított szervezeteknek jogukban áll nyilvánosságra hozni, hogy bizonyos eljárásaikat, illetve szolgáltatásaikat az e.com-CERT Kft. megvizsgálta, és megfelelőnek találta. Továbbá jogukban áll reklámányaikon a megfelelést tanúsító védjegyet feltüntetni, azokra a szolgáltatásaikra vonatkozóan, melyekre a tanúsítvány vonatkozik. A védjegy használatára külön szerződést kell kötni.

A tanúsított szervezeteknek mindig megfelelő gondossággal kell eljárniuk annak biztosítása végett, hogy kiadványaikban és reklámányaikban ne lehessen összekeverni a tanúsított

(minősített) és nem tanúsított (nem minősített) eljárásokat, illetőleg szolgáltatásokat.

A tanúsított szervezet nem tehet olyan kijelentést, állítást, amely alapján a vevői, a valós helyzet ellenére arra következtethetnének, hogy bizonyos termékek, eljárások vagy szolgáltatások a tanúsítás hatálya alá esnek.

Az e.com-CERT Kft. listát vezet az általa tanúsítottokról, amely nyilvános.

#### **A tanúsítvány rendeltetésétől eltérő használata**

Az e.com-CERT Kft. minden ésszerű elővigyázatossági intézkedést megtesz az általa kiadott tanúsítványok korrektt alkalmazásának ellenőrzése céljából.

A tanúsítványokra való helytelen hivatkozást, valamint azok félrevezető használatát megfelelő módon fogja kezelni, beleértve az esetleges bírósági pert és a szabályszegés nyilvánosságra hozatalát is.

Ha az e.com-CERT Kft. arról értesül, hogy a tanúsítványt nem rendeltetészerűen használják, az értesítést kivizsgálja.

Amennyiben a visszaélés megállapítást nyer, a tanúsítvány birtokosa köteles a vizsgálat költségeit megtéríteni. Az e.com-CERT Kft. felméri a visszaélés mértékét, és meghatározza a korrigáló intézkedés módját.

A kiadott tanúsítvány és védjegy helytelen használatáról információt szolgáltatónak a kiléte titokban marad.

#### **A tanúsítás felfüggesztése**

Egy meghatározott eljárásra vagy szolgáltatásra vonatkozó tanúsítvány felfüggeszthető, például a következő esetekben:

- ha az auditvezető a felügyeleti auditon olyan eltéréseket tár fel, hogy az audit következtetése alapján a tanúsítvány felfüggesztését javasolja és ezt a Tanúsító Testület jóváhagyja,
- ha a felügyeleti audit a szerződésben meghatározott időn belül nem történik meg, vagy érvényesen nem zárható le,
- panasz kapcsán lefolytatott vizsgálat esetén, ha a vizsgálat eredménye az ügyfélre nézve elmarasztaló,
- a tanúsítványra nem megfelelő módon történő hivatkozás, illetve az azzal való visszaélés esetén.

A felfüggesztés időtartama alatt az ügyfél nem jelölhet tanúsítottként semminemű olyan eljárást vagy szolgáltatást, amely esetében a korábban arra kiállított tanúsítvány érvényessége felfüggesztésre került.

A tanúsítvány felfüggesztéséről az e.com-CERT Kft. az ügyfelet értesíti, és megnevezi azokat a feltételeket, amelyek bekövetkezése esetén a felfüggesztés hatályát veszti.

e.com-CERT Kft.  
H-1061 Budapest, Paulay Ede u. 46.  
Iroda: H-1027 Budapest, Kapás utca 19-29./104.  
Tel.: +(36-1) 413-0089  
Mobil: +(36-20) 9442-959  
E-mail: info@ecomcert.org

Adószám: 12607013-2-42  
Cégjegyzék szám: 01-09-694672  
Bank: 10201006-50140046

Sz 01 számú szabályzat  
Verziószám: 9.  
Kiadás dátuma: 2020.01.10.

A felfüggesztési időszak végén rendkívüli auditot kell tartani annak megállapítására, hogy a tanúsítvány érvényességének felfüggesztéséhez vezető okokat megszüntették-e. A feltételek teljesülése esetén a felfüggesztést meg kell szüntetni, és értesíteni kell az ügyfelet a tanúsítvány újbóli érvényességéről.

Amennyiben a feltételek nem teljesültek, a tanúsítvány és a védjegy használati jogosultsága végleg visszavonásra kerül.

Az e.com-CERT Kft. a tanúsítottág felfüggesztése, illetve visszaállítása során keletkezett mindennemű költséget az ügyfélre hárít.

### **A tanúsítvány visszavonása, illetve a tanúsítottág megszűnése**

A tanúsítvány visszavonására a következő esetekben kerülhet sor:

- ha a felülvizsgálat arra derít fényt, hogy a rendszer súlyos mértékben nem felel meg a követelményeknek,
- ha az ügyfél időben nem tesz eleget a pénzügyi kötelezettségének;
- amennyiben a felfüggesztés időtartama alatt az ügyfél nem tesz megfelelő lépéseket;
- az ügyfél bármely olyan cselekvése esetén, amely az e.com-CERT Kft.-t rossz hírbe hozhatja;
- az ügyfél a tanúsítottág időtartama alatt olyan tevékenységbe kezd, amely a tanúsítás szakmai vagy erkölcsi színvonalát leértékeli, ill. súlyosan jogszabályt sért.

A fenti esetekben az e.com-CERT Kft.-nek joga van az ügyfél értesítése mellett visszavonni a tanúsítást.

Ezen döntés ellen az érintett ügyfélnek jogában áll fellebbezni.

Tanúsítványok az alábbi esetekben szűnhetnek meg:

- ha az ügyfél nem kívánja tovább fenntartani rendszerének tanúsított állapotát;
- ha a szóban forgó terméket vagy szolgáltatást az ügyfél már nem kínálja, vagy az ügyfél beszünteti a gazdasági tevékenységét.

Ilyen esetekben a már befizetett díjak nem kerülnek visszatérítésre.

### **Fellebbezések**

Az e.com-CERT Kft.-hez fellebbezéssel a tanúsítandó vagy a tanúsított szervezetek, illetve azok ügyfelei, partnerei fordulhatnak.

Az e.com-CERT Kft. felső vezetése garantálja, hogy a fellebbezések beadása, megvizsgálása és elbírálása ne okozzon

semminemű megkülönböztetést a fellebbezővel szemben és felelősséget vállal minden döntésért a fellebbezések kezelési folyamatának minden szintjén. Biztosítja, hogy a fellebbezések kezelési folyamatában részt vevő minden személy különbözik azoktól, akik az auditokat végezték és a tanúsítási döntést hozták.

A fellebbezés kezelésének folyamata az alábbi:

miután a fellebbezés átvételre került, annak jogosságának megállapítására vizsgálatot kell lefolytatni. A vizsgálatot a kijelölt független vizsgálatvezető végzi, illetve irányítja. A vizsgálat alapját az üggyel kapcsolatos összes dokumentum és a tanúsított szervezet észrevételeit tartalmazó fellebbezés képezi. Ha a fellebbezéssel kapcsolatos tények nem tisztázhatók - vagy a tanúsított szervezet ezt kéri - helyszíni szemlét kell tartani. A vizsgálat eredménye alapján a döntés a következő lehet:

- el kell fogadni a fellebbezés jogosságát, ha a fellebbező által előterjesztett tények bebizonyosodnak, és ezek indokoltá teszik a korábbi döntés megváltoztatását,
- el kell utasítani a fellebbezést, ha bizonyítható, hogy a fellebbező indokai nem megalapozottak, vagy azok nem indokolják a döntés megváltoztatását.

Az e.com-CERT Kft. az érintett döntést követő 30 naptári napon belül fogad el fellebbezést, és 14 napon belül határozatot hoz melyről írásban értesíti a fellebbezőt.

Ha a fellebbezés elutasításra kerül, további eljárásra az e.com-CERT Kft. keretein belül már nincs lehetőség, ebben az esetben bírósághoz lehet fordulni.

Ha a fellebbezés sikeres volt, a felmerült költségek az e.com-CERT Kft.-t terhelik. Elutasított fellebbezés esetén minden költséget a fellebbező visel.

### **Panaszok**

Az e.com-CERT Kft.-hez panasszal a tanúsítandó vagy a tanúsított szervezetek, illetve azok ügyfelei és partnerei a panasszal érintett tanúsítvány érvényességi idején belül fordulhatnak. A panaszokat minden esetben írásban kell benyújtani az e.com-CERT Kft. címére.

A panasz átvétele és megismerése után az e.com-CERT Kft. megvizsgálja, hogy a panasz valóban összefüggésbe hozható-e a saját tanúsítási tevékenységével. Abban az esetben, ha a panasz egyértelműen nem érinti a tanúsító testületet, a panasz elutasításra kerül, és ezt írásban is jelzi a panasztevőnek. Abban az esetben, ha a panasz bármilyen csekély mértékben is érintheti a tanúsító testületet, elindítja annak kivizsgálását. Biztosítja, hogy a panaszok kezelési folyamatában részt vevő minden személy különbözik azoktól, akik tevékenysége a panasszal érintett.

A vizsgálat alapját az üggyel kapcsolatos összes dokumentum és a panaszos észrevétele képezi. Ha a panasszal kapcsolatos

**Az e.com-CERT International Certification Bureau  
Rendszertanúsító Kft.  
ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEI ÉS  
TANÚSÍTÁSI SZABÁLYZATA**



tények nem tisztázhatók - vagy a panaszos ezt kéri - helyszíni szemlét kell tartani.

A vizsgálat eredménye alapján a döntés a következő lehet:

- el kell fogadni a panasz jogosságát, ha a panaszos által előterjesztett tények bebizonyosodnak, és ezek indokoltá teszik a korábbi döntés megváltoztatását,
- el kell utasítani a panaszt, ha bizonyítható, hogy a panaszos indokai nem megalapozottak, vagy azok nem indokolják a döntés megváltoztatását.

Az eljárás megindításának határideje a panasz érkezésétől számított 14 nap. A határozat meghozatalának határideje a vizsgálat lezárásától számított 5 nap.

Az e.com-CERT Kft. minden esetben 14 napon belül írásban is értesíti a panaszost a döntésről.

Ha a panasz elutasításra kerül, további eljárásra az e.com-CERT Kft. keretein belül már nincs lehetőség, ebben az esetben bírósághoz lehet fordulni.

Az e.com-CERT Kft. igény esetén a panaszossal együtt egyeztetve dönt arról, hogy a panasz tárgyát és megoldását nyilvánosságra hozzák-e, vagy sem, és ha igen, milyen terjedelemben.

#### **Felépítési és szervezeti változások**

A tanúsított szervezeteknek kötelessége folyamatosan fejleszteni a menedzsment rendszerét, és értesíteni az e.com-CERT Kft.-t bármely jelentős változásról, amely a tevékenységében, a szervezeti felépítésében vagy rendszerében bekövetkezik, különös tekintettel az olyan változásra, amely a tanúsítvány érvényességi területét érinti. Az e.com-CERT Kft.-t minden aktuális rendszerátvizsgálás előtt legalább egy hónappal korábban kell a változásról értesíteni.

#### **Felelősség**

Az e.com-CERT Kft. minden olyan veszteséget és/vagy anyagi kárt megtérít ügyfeleinek, amely azok vagyonában a tanúsítási eljárás végrehajtása során keletkezett, és a felelősség bizonyítottan az e.com-CERT Kft.-t terheli.

Az e.com-CERT Kft. semmilyen esetben sem felelős az ügyfelei által elszenvedett haszonkimaradásért, a szolgáltatásaik igénybe vételében bekövetkezett kimaradásért, illetve az ügyfelei által elszenvedett gazdasági és járulékos veszteségekért. Továbbá nem felelős bírságokért, vagy olyan egyéni kötelezettségekért, amelyeket az ügyfél valamely szerződés értelmében magára vállalt.

Az e.com-CERT Kft. nem vállal garanciát a véleményezett vagy vizsgált dokumentációknak, eljárásoknak, a vizsgált menedzsment rendszer egészének vagy részének folyamatos

előírászerű működéséért, kifogástalan állapotáért vagy működőképességéért. Vizsgálati megbízások esetén az e.com-CERT Kft. nem felel az ügyfél által közölt bármilyen előírás helyességéért, kivéve, ha írásban kifejezetten erre kötött szerződést. Az e.com-CERT Kft. nem vállal felelősséget a közvetett károkért és kárkövetkezményekért sem, kivéve, ha a kárt bizonyíthatóan saját szándékossága vagy súlyos gondatlansága okozta. Az e.com-CERT Kft. felelősségkorlátozása egyidejűleg érvényes munkavállalóra, alvállalkozóra, vezetőire és szervezetére is. Az e.com-CERT Kft. csak akkor felelős a munkavállalói és alvállalkozói által közölt információkért, nyilatkozatokért, ha ezek az információk és nyilatkozatok az e.com-CERT Kft. részéről írásban, mint hivatalos nyilatkozatok születtek. Az e.com-CERT Kft. nem vállal felelősséget a Megbízó azon munkavállalóiért és/vagy eszközeiért, akiket, vagy amelyeket a Megbízó az audit, vagy az egyéb tárgyú vizsgálat során az e.com-CERT Kft. rendelkezésére bocsát. Ez a rendelkezés vonatkozik harmadik fél esetleges ilyen irányú igényére is. A kártérítési igények elévülésére a jogszabályi előírások az irányadóak. Szerződésszegésből adódó kártérítési igény benyújtására egy éven belül van lehetőség.

#### **Záró rendelkezések**

A szerződés módosítása vagy kiegészítése, beleértve egy záradék megváltoztatását is, csak írásos formában érvényes. Amennyiben ezen üzleti feltételeknek vagy magának a szerződésnek egyes kikötései vagy a kikötések egy része érvénytelenné válna, az a többi kikötés érvényességét nem befolyásolja. Az érvénytelen kikötés vagy annak egy része helyett az a kikötés az irányadó, amely az érvénytelen kikötés értelmének és céljának megfelel, amennyiben azt mindegyik fél írásban elfogadta. A felek a vitás kérdéseiket a Ptk. rendelkezései alapján egymás közti egyeztetés útján kívánják rendezni. Ennek eredménytelensége esetén a felek a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Az e.com-CERT Kft. fenntartja magának azt a jogot, hogy előzetes értesítés nélkül is megváltoztathassa a jelen szabályzatot.

<p>e.com-CERT Kft. H-1061 Budapest, Paulay Ede u. 46. Iroda: H-1027 Budapest, Kapás utca 19-29./104. Tel.: +(36-1) 413-0089 Mobil: +(36-20) 9442-959 E-mail: info@ecomcert.org</p>	<p>Adószám: 12607013-2-42 Cégjegyzék szám: 01-09-694672 Bank: 10201006-50140046</p>	<p>Sz 01 számú szabályzat Verziószám: 9. Kiadás dátuma: 2020.01.10.</p> <p style="text-align: right;">Oldalszám: 5 / 5.</p>
--	---	---