



Beschwerde- und Einspruchsverfahren der TFI Aachen GmbH ***Complaint and appeals procedure of TFI Aachen GmbH***

Zweck und Geltungsbereich

Dieses Verfahren informiert alle interessierten Kreise über das Beschwerde- und Einspruchsverfahren der TFI Aachen GmbH. Es bezieht sich auf Beschwerden, die gegenüber der TFI GmbH bezüglich Ihrer Tätigkeiten erhoben werden und steht jedermann offen, der seine Unzufriedenheit gegenüber der TFI GmbH verleihen möchte.

Purpose and Scope

This procedure informs all interested parties about the complaint and appeals procedure of TFI Aachen GmbH. It refers to complaints raised against TFI GmbH regarding its activities and is open to anyone who wishes to lend their dissatisfaction to TFI GmbH.

Ablauf

1. Eingang der Beschwerde / des Einspruchs:

Alle Beschwerden sind schriftlich oder in Textform zu richten an:

TFI Aachen GmbH
Charlottenburger Allee 41
52068 Aachen
Deutschland
Telefax: +49 241 96 79 200
E-Mail: sales@tfi-aachen.de

Eine Beschwerde wird als Einspruch gewertet, wenn sie sich auf mindestens einen der folgenden Punkte bezieht:

- die Ablehnung, eine Zertifizierung fortzusetzen,
- Verlangen nach Korrekturmaßnahmen,
- Änderungen/Einschränkung des Zertifikatsgeltungsbereichs,
- Entscheidungen, eine Zertifizierung zu verweigern, auszusetzen oder zurückzuziehen,
- Ergebnis einer Prüfung oder Zertifizierung

Der Eingang der Beschwerde muss begründet sowie ggf. mit den

Procedure

1. Receipt of the Complaint / Appeal:

All complaints must be sent in writing or text form to:

*TFI Aachen GmbH
Charlottenburger Allee 41
52068 Aachen
Germany
Fax: +49 241 96 79 200
E-mail: sales@tfi-aachen.de*

An appeal is considered an appeal if it relates to at least one of the following points:

- *Refusal to continue a certification,*
- *Request for corrective action,*
- *Changes/restrictions to the scope of the certificate,*
- *Decisions to refuse, suspend or withdraw certification,*
- *The outcome of an audit or certification*

The receipt of the complaint must be substantiated and, if necessary,

erforderlichen Nachweisen versehen werden, um eine objektive Nachprüfung zu ermöglichen. Wird eine Beschwerde nicht begründet oder werden Nachweise auf Verlangen hin nicht vorgelegt, wird die Beschwerde geschlossen.

Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer innerhalb einer Woche nach Eingang bestätigt und das Verfahren eingeleitet. Der Verantwortliche, der im weiteren Verlauf für die Behandlung, Verfolgung und Überwachung der Meldung verantwortlich ist, wird benannt.

Ist eine Beschwerde offensichtlich unbegründet, wird die Bearbeitung der Beschwerde abgelehnt und der Beschwerdeführer darüber informiert.

2. Prüfungs- und Korrekturverfahren:

Der Verantwortliche stellt sicher, dass jede Beschwerde fachlich untersucht und validiert wird und eine formelle Entscheidung über ihrer Berechtigung getroffen wird.

Entscheidungen werden von Personen getroffen, die fachkompetent und unabhängig vom Verfahren sind, um bei der Bearbeitung Interessenkonflikte zu vermeiden.

Weiterhin wird sichergestellt, dass alle Beschwerden dokumentiert und verfolgt werden.

Bei Entscheidung, dass die Beschwerde Ihre Berechtigung hat, wird eine Analyse der Fehlerursache sowie eine Bewertung des Risikos durchgeführt. Es werden unverzüglich vollumfänglich Maßnahmen abgeleitet und deren Wirksamkeit überwacht.

3. Rückinformation an den Kunden:

Der Beschwerdeführer wird über die Beendigung des Beschwerdeverfahrens informiert. Ihm werden spätestens nach Abschließen der getroffenen

accompanied by the required evidence to enable an objective review. If a complaint is not substantiated or if evidence is not provided upon request, the complaint will be closed.

Receipt of the complaint will be acknowledged to the complainant within one week of receipt and the procedure will be initiated. The person responsible for handling, following up and monitoring the complaint in the further course will be designated.

If a complaint is obviously unfounded, processing of the complaint will be refused and the complainant will be informed.

2. Review and Correction Procedures:

The responsible party will ensure that each complaint is professionally investigated and validated and a formal decision is made as to its merit.

Decisions are made by persons who are professionally competent and independent of the procedure in order to avoid conflicts of interest during processing.

Further ensures that all complaints are documented and tracked.

When a decision is made that the complaint has merit, an analysis of the cause of the error and an assessment of the risk is performed. Measures are immediately derived in full and their effectiveness is monitored.

3. Feedback to the Customer:

The complainant is informed about the completion of the complaint procedure. All necessary information is provided and sent to him at the



Maßnahmen alle notwendigen Informationen bereitgestellt und gesendet. Auf Wunsch kann ein ausführlicher 8D-Report zur Verfügung gestellt werden.

Ist der Beschwerdeführer mit der TFI-Entscheidung zur Beschwerde/zum Einspruch nicht einverstanden, wird nach Klärung der Kostenübernahme-regelung als unabhängige Schiedsstelle eine andere zugelassene Stelle zur Schlichtung eingeschaltet.

Falls trotz Einbeziehung dieser Schlichtungsstelle keine Einigung möglich sein sollte, steht es dem Beschwerdeführer frei, relevante Behörden und/oder die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) zu informieren.

latest after completion of the measures taken. A detailed 8D report can be provided upon request.

If the complainant does not agree with the TFI decision on the complaint/appeal, another accredited body will be involved as an independent arbitration body for mediation after clarification of the cost coverage regulation.

If no agreement can be reached despite the involvement of this arbitration body, the complainant is free to inform the relevant authorities and/or the German Accreditation Body (DAkkS).

Kosten

Das Erheben einer Beschwerde ist für den Beschwerdeführer vorbehaltlich gebührenfrei.

Costs

The lodging of a complaint is subject to no charge for the complainant.