

# Belgelendirme Hüküm ve Koşulları

## TÜV Rheinland Uluslararası Standartlar Sertifikasyon ve Denetim A.Ş.

### I. Genel Belgelendirme Hüküm ve Koşulları

#### 1. Kapsam

- 1.1 Bu Belgelendirme Hüküm ve Koşulları, sadece mutabık kalınan belgelendirme hizmetlerine ve sözleşmenin ve diğer yan görevlerin ifası kapsamında sunulan yan hizmetlere uygulanır.
- 1.2 Bu Belgelendirme Hüküm ve Koşulları, Genel İş Hüküm ve Koşullarımızın yerine geçer.
- 1.3 Varsa müşterinin satın alma hüküm ve koşullarını da kapsayan müşterinin Genel İş Hüküm ve Koşulları uygulanmayacaktır ve işbu Belgelendirme Hüküm ve Koşulları belgesi söz konusu hüküm ve koşullarını açıkça kapsam dışı bırakmaktadır. Müşterinin hüküm ve koşulları, bu koşullar tarafımızca açıkça kapsam dışı bırakılmaya dahi bu sözleşmenin bir parçasını teşkil etmeyecektir.
- 1.4 Bu sertifikasyon Hüküm ve Koşullarında, "Akreditasyon Kuruluşu" onay ve tanıma kuruluşlarını da kapsayacaktır ve "Akreditasyon Kuralları", "Akreditasyon Şartları" ve "Akreditasyon Prosedürleri", kıyasen bu kuruluşların prosedürlerine de uygulanacaktır.

#### 2. Hizmetlerin kapsamı

- 2.1 İmalatçıların ve hizmet sağlayıcıların sistemlerini ve ürünlerini, akreditasyona, onay veya tanıma ya sahip olduğumuz ulusal veya uluslararası standartlara göre ("akredite belgelendirme") ya da akreditasyona sahip olmadığımız ulusal veya uluslararası standartlara göre ("standart belgelendirme") değerlendirmekte ve belgelendirmekteyiz ve ayrıca bağımsız belgelendirme hizmetlerini ("kurum içi standartlar") sağlamaktayız.
- 2.2 Mutabık kalınan hizmetler, genel olarak kabul gören teknoloji ilkeleri doğrultusunda ve sözleşmenin yapıldığı an itibarıyla geçerli düzenlemelere uygun olarak sağlanacaktır. Aksinin yazılı olarak kabul edildiği ya da emredici düzenlemeler uyarınca belirli bir yaklaşımın zorunlu olduğu halde haricinde, makul takdirimize göre değerlendirme yöntemi ve türü hakkında kendi kararımızı verme yetkisine de sahip olacağız.
- 2.3 Akredite belgelendirme tarafımızca, sözleşmede mutabık kalınan standart ve/veya sözleşmede atıfta bulunulan standartlara ya da sözleşmede atıfta bulunulan ve belirli belgelendirme standartları hakkında genel olarak uygulanan standartları, belgelendirme standartlarını ve yetkili akreditasyon kuruluşu tarafından belirlenen ilgili uygulama kılavuzlarını ve akreditasyon şartlarını da kapsayan kurallara ve düzenlemelere göre gerçekleştirilmektedir. Denetimde akreditasyon şartlarına riayet etmek için denetçilerin gün bazında daha uzun bir süre çalışmaları gerektiğini ortaya çıkması halinde, bu nedenle maruz kalınan ek masrafları müşteri karşılayacaktır; ancak bu ek masrafların bizden kaynaklandığı halde bu kapsam dışındadır.
- Standart belgelendirmeler, ilgili ulusal veya uluslararası standartlara uygun olarak gerçekleştirilmektedir.
- Kurum içi belgelendirme verilmesine yönelik belgelendirme prosedürleri, bizim tarafımızdan belirlenen kurallara ve düzenlemelere uygun olarak uygulanmaktadır.
- 2.4 Belgelendirmenin olumlu bir sonuçla tamamlanması halinde, ilgili belge bu Genel Belgelendirme Hüküm ve Koşullarının 3. Maddesinde belirtilen şekilde düzenlenecektir.
- 2.5 Müşteri, itirazda bulunmak için haklı nedenlere sahip olması ve bu nedenleri dikkatimize sunması kaydıyla, bazı denetçilerin veya teknik uzmanların atanmasına itiraz etme hakkını haiz olacaktır.
- 2.6 TÜV Rheinland Grubunun sürekli olarak istihdam etmediği denetçilerin (dış denetçiler) denetim ekibine atanmasında ve denetim ekibinde kullanılmasında önce müşterinin onayı alınacaktır. Müşteri, dış denetçinin denetim ekibine atanmasında kendisini bildirmesini takip eden bir hafta içerisinde dış denetçi kullanımına itiraz etmediği takdirde onay vermiş sayılacaktır.
- 2.7 Akredite belgelendirmelerde, müşteri, ilgili akreditasyon kuruluşunun veya ilgili standart sahibi kuruluşun denetçilerinin müşterinin belgelerini kontrol edebileceğini ve tanık denetçi olarak denetime katılabileceğini kabul eder. Müşteri, aynı şekilde, akreditasyon kuruluşlarının TÜV Rheinland Türkiye ile beraber sahada gerçekleştirilebileceği planlı ziyaretleri kabul eder.
- 2.8 Denetim veya belgelendirme prosesinin seyri veya içeriğine karşı şikayet ve itirazda bulunulması halinde, müşterinin onayına Yönetim Kurulu veya bir tahkim heyeti davet edilebilir.
- 2.9 Müşterinin belgelendirme kararına itiraz etme hakkı vardır.
- 2.10 Gözlemciler ve Rehberler: Denetim sırasında gözlemci bulunması durumunda; gözlemcilerin varlığı ve gereksizi denetim öncesi belgelendirme kuruluşu ve müşteri tarafından kabul edilmelidir. Denetim ekibi, gözlemcilerin denetim proseslerine müdahale etmemesini veya sonucu etkilememesini temin eder. Not: Gözlemciler, müşteri kuruluşunun üyeleri, danışmanları, akreditasyon kuruluşunun tanık personeli, düzenleyiciler vb. olabilir
- Her denetçi, baş denetçi bir rehber refakatinde olmalıdır. Rehber / rehberler denetimin kolaylaştırılması için denetime dahil edilir. Rehber denetim proseslerine ve denetim sonuçlarına etki edemez.
- Rehberin sorumlulukları şunlardır:
- Görüşmeler için zamanlama yapma ve temas kurma
  - Saha veya kuruluşun belirli bölümlerine ziyaretler düzenleme
  - Denetim ekibi üyeleri tarafından muhatap alınan, saha güvenliği ve emniyet prosedürleri ile ilgili bilinen kuralları garanti etmesi,
  - Müşteri adına denetim tanığı olması,
  - Denetçi tarafından talep edildiği takdirde açıklama veya bilgi sağlanması

#### 3. Belgelerin ve belgelendirme işaretlerinin (Logolarının) kullanım hakkının kapsamı (TÜV RHEINLAND CERT Logosu & TÜRKAK Akreditasyon İşareti)

- 3.1 Mutabık kalınan belgelendirme prosedürünün başarılı şekilde tamamlanması halinde, ilgili belge müşteriye verilir. Bu belge, sözleşmede belirlenen ya da sözleşmede belirlenmediği takdirde Özel Belgelendirme Hüküm ve Koşullarımızda belirlenen süre boyunca geçerli olacaktır.
- 3.2 Kendisine yukarıda Madde 3.1'de belirtilen şekilde belge verilen müşteriye, aşağıda Madde 3.3 ile 3.15'te ana hatları verilen belirli belge geçerlilik süresi

boyunca belgelendirme işaretini kullanmak için basit, devredilemez ve kendine ait olmayan bir hak verilecektir. Bu ayrıca, belgeler, broşürler veya reklam materyalleri gibi iletişim medyasındaki belgelendirme atıflarına da uygulanır. Akreditasyon Markası ve logolar kartvizitler üzerinde kullanılmaz. Kartvizitler üzerinde kuruluşun akreditasyonuna ilişkin hiçbir atıfta bulunulamaz.

- 3.3 Tarafımızca verilen belgeyi ve belgelendirme işaretini kullanma izni, müşteri organizasyonunun sadece belgenin kapsamı alanında belirlenen alanları için geçerli olacaktır. Belgenin ve/veya belgelendirme işaretinin, belge kapsamında belirtilmeyen alanlarda kullanılması yasaktır. Bir reklam kampanyasının parçası olacak şekilde bu dokümanda belirtilen şartlara uygun olarak TÜRKAK Akreditasyon Markası içeren reklam matzemeleri haricinde, TÜRKAK Akreditasyon Markası taşıtların üzerinde kullanılmamalıdır.
- 3.4 Müşteri, yönetim sisteminin belgelendirmesine ilişkin belgelendirme işaretlerini sadece müşterinin organizasyonunun ismi veya logosu ile doğrudan bağlantılı olarak kullanabilir. Belgelendirme işaretleri, müşterinin ürünlerine eklenemez veya bu ürünlere atıfta bulunacak şekilde kullanılmaz. Bu kural, ürün ambalajları, laboratuvar test raporları, kalibrasyon notları ve inceleme raporları ve eşlik eden bilgileri için de geçerlidir.
- Müşteri, sertifikalı yönetim sistemi ile ilgili paketleme ya da bilgi ile ilgili bir açıklama yapmak isterse, bu beyan asgari olarak içermelidir
- Müşterinin firma adı veya müşterinin markası ve şirket adı
  - Yönetim sisteminin türü, sırasıyla bir kombine yönetim sistemi söz konusu olduğunda yönetim sistemleri, örn. Kalite, çevre ve uygulanabilir standart, örn. ISO 9001:2015, ISO 14001:2015
  - Sertifikasyon Kuruluşu: TÜV Rheinland Cert GmbH
- İpucu: ISO 17021-1: 2015, bölüm 8.3.3'ün ürün ambalajı ve buna ilişkin tanımlamalar dikkate alınmalıdır.
- 3.5 Müşteri, belgeyi ve/veya belgelendirme işaretini sadece müşterinin organizasyonu ya da müşterinin organizasyonunun belgelendirme alanı hakkında beyanda bulunmak için kullanmayı taahhüt eder. Müşteri, belgelendirmenin resmi bir inceleme teşkil ettiği ve/veya sistem belgelendirmesinin bir ürün testi şekli olduğu itibarıyla yaratılmaktan da kaçınacaktır.
- 3.6 Müşteri, belgeyi veya belgelendirme işaretini değiştirme yetkisine sahip olmayacaktır. Eğer sertifika üzerinde değişiklik isteniyorsa, uygun bir başvuru yapılır. Bu durumda yeniden denetim yapılacaktır.
- 3.7 Müşteri, reklam materyallerinde ve benzeri materyallerde belgelendirmenin ihtiyarı olduğunu ve bir özel hukuk sözleşmesine dayanılarak gerçekleştirildiğini göstermeyi taahhüt eder
- 3.8 Kullanım hakkı, müşteri artık geçerli bir belgeye sahip olmadığında, bilhassa belgenin geçerlilik süresi sona erdiğinde ya da gerekli gözetim denetimleri gerçekleştirilmediğinde sona erecektir.
- 3.9 Müşterinin belgeyi ve/veya belgelendirme işaretini kullanma hakkı, müşterinin belgeyi ve/veya belgelendirme işaretini yukarıda Madde 3.1 ile 3.8'de yer alan hükümlere aykırı olarak ya da bu sözleşmenin diğer şartlarına aykırı olarak kullanılması halinde, feshedilmeye, derhal sona erecektir.
- 3.10 Müşterinin sertifika veya sertifikasyon işaretini kullanma hakkı etkin bir normal fesih durumunda kararlaştırılan dönemde ya da geçerli sebeple haklı bir olağanüstü fesih durumunda derhal yürürlüğe girecek sona erecektir.
- 3.11 Kullanma hakkı, bir belgenin idamesinin idari düzenlemelerle veya mahkeme tarafından yasaklanması halinde de kendiliğinden sona erecektir. Ödeme Belgelendirme Kuruluşu tarafından belirlenen süreçte yapılmazsa süresiz olarak feshedilebilir.
- 3.12 Kullanma hakkının sona erdiği hallerde, müşteri, belgeyi gecikmeksizin bize iade etmekle yükümlüdür.
- 3.13 Sözleşme hüküm ve koşullarının ihlali halinde, tazminat talep etme hakkımızı saklı tutmaktayız.
- 3.14 Belgelendirmenin, itibarımızı kötüye kullanma etkisi olmamalıdır.
- 3.15 Müşteri, belgelendirme hakkında izinsiz veya yanlışlı bulabileceğimiz beyanlarda bulunma hakkına sahip olmayacaktır.
- 3.16 Müşterinin belgelendirme şartlarına geçici olarak riayet edemediğinin **tespit edilmesi** halinde, belgelendirme askıya alınabilir. Belgenin askıya alınması süresince, müşteri belgelendirmeyi reklamlarında kullanamaz. Madde 7'de ana hatları verilen belgelendirilmiş kuruluşlar listesinde, durumu "askıda" olarak güncellenecektir.
- 3.17 Askıya alma sebeplerinin kararlaştırılan süre içinde giderilmesi durumunda sertifika yenilenecektir. Askıya alma sebeplerinin kararlaştırılan süre içinde giderilmemesi durumunda sertifika iptal edilecektir. Belgelendirme Kuruluşu belgelendirme logosunu Müşteriye elektronik ortamda kullanıma sunar. Logo başka renkte çoğaltılamaz, reproduksiyonu yapılamaz. Müşteri, iş ilişkilerinde sertifikanın kullanımının bir kaydını tutmakla yükümlüdür. Rastgele örnekleme yollarıyla uygun kullanımını izlemek için standartlarla bağlı olduğumuz unutulmamalıdır. Üçüncü taraflardan alınan bilgiler tarafımızca teyit edilecektir.
- 3.18 Müşteri, bir üçüncü tarafın sertifikasını uygunsuz bir şekilde kullandığının tespit etmesi durumunda hemen bizi bilgilendirmelidir.
- 3.20 Müşteri, belgelendirme dokümanlarını sadece kendi bünyesindeki veya belgelendirme şemasında belirlenen diğer taraflara temin edebilir.
4. Müşterinin katılma yükümlülüğü ve belgelendirme denetimine ilişkin genel kurallar
- 4.1 Müşteri, ilgili standartlara göre belgelendirme için gerekli olan tüm bilgileri sunacaktır. Bu bilgiler, "Hizmet talep Formu" doldurularak sunulabilir.
- 4.2 Müşteri, gerekli tüm belgeleri Belgelendirme Kuruluşuna denetimden önce uygun bir zamanda ücretsiz olarak sunacaktır. Gerekli belgeler bilhassa aşağıdakileri kapsayacaktır:
- Yönetim Sistemi Dokümantasyonu
  - Eşleme matrisi (organizasyonun yönetim sistemi belgelerleriyle eşleştirilen standart unsurlar)
  - Organizasyon planı/organizasyon şeması
  - Süreçlerin ve arabirimleri ile etkileşimlerinin sunumu – kontrol edilen yönetim belgelerinin listesi

- Resmî ve yasal şartların listesi
- Teklifte belirtilen diğer belgeler
- 4.3 Müşteri, uygulamanın kapsamıyla bağlantılı tüm kayıtları denetim ekibimize ve/veya denetimimize açıklayacak ve onlara söz konusu organizasyonun birimlerine erişim imkanı tanıyacaktır. Bu sayede vardiya çalışması da dikkate alınmalıdır.
- 4.4 Müşteri, sözleşmede mutabık kalınan hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında denetimimize yardımcı olması için bir veya daha fazla denetim temsilcisi belirleyecektir ve bu kişi(ler) müşterinin iletişim kurulacak kişisi(leri) olarak görev yapacaktır.
- 4.5 Belgenin verilmesinden sonra, müşteri, sözleşmenin süresi boyunca, yönetim sistemini veya belgelendirilmiş ürünü ciddi şekilde etkileyen ve bilhassa aşağıdakileri kapsayan tüm değişiklikleri bildirmekle yükümlü olacaktır.
  - Belgelendirilmiş yönetim sistemindeki değişiklikler.
  - Belgelendirilmiş ürünün tasarımı veya özellikleri ile bağlantılı değişiklikler.
  - Organizasyon yapısındaki ve organizasyonun kendisindeki değişiklikler. Bu aynı zamanda vardiya çalışmasının uygulanması veya değiştirilmesi için de geçerlidir.
- Müşteri, sözleşmenin süresi boyunca, ayrıca aşağıdakileri bildirmekle de yükümlü olacaktır.
  - Ürün ve hizmetlerin güvenliğini etkileyen herhangi bir olay
  - Piyasa denetimi ve devletin hukukî yaptırım organları tarafından belirlenen yasal gerekliliklere uygun olmayan herhangi bir durum
- 4.6 Müşteri, yönetim sistemi ile ilgili şirket dışından, örneğin müşterilerinden gelen tüm şikayetleri ve müşteriye yönelik sertifikalı ürün ya da işlemin sertifikasyon standartlarının gerekliliklerine uygunluğu ile ilgili tüm şikayetleri kaydetmek zorundadır. Müşteri uygun önlemleri alacak, alınan eylemleri belgeleyecek ve denetim sırasında istek üzerine bunları denetçiye sunacaktır.
- 4.7 Müşteri, talep üzerine normatif dokümanlarla ve ilgili belgelendirme standardında belirtilen şartlarla bağlantılı tüm yazışmaları ve tüm tedbirleri, denetim sırasında denetçiye sunmakla yükümlü olacaktır.
- 4.8 Ürün belgelendirme kapsamında yukarıda Madde 4.5'te ana hatları verilen değişikliklerin başkaca değerlendirilmesi gerekli kıldığı fark ettiğimiz takdirde, müşteri, değişikliklerin yürürlüğe konmasından sonra, tarafımızdan müşteriye bunun güvenli olduğu bildirilene kadar piyasaya ürün belgelendirmesi kapsamında bir ürün sürmeyecektir.
- 4.9 Ürün belgelendirilmesine ilişkin hallerde, müşteri, artık ürün belgelendirme şartlarına uygun olmadığı takdirde bize bildirimde bulunacaktır.
- 4.10 Müşteri belgelendirme şartlarını, ilgili değişiklikler de dahil yerine getirilmesinden sorumludur. Müşteri ayrıca sertifikasyonun geçerliliği süresince temel yönetim sistemini sürekli ve etkin bir şekilde işletmeyi taahhüt eder
- 4.11 Müşteriyle bir ön denetim gerçekleştirilmesi konusunda mutabakata varılabilir ve bu denetimin kapsamı müşteriyle birlikte belirlenebilir.
- 4.12 Kurulmuş yönetim sisteminin etkinliği, organizasyonda yapılacak olan ve organizasyonun belgelenmiş prosedürlerini uyguladığını ispatlayacağı yerinde denetimde doğrulanacaktır. Riayet edilmeyen ve organizasyonun düzeltici eylemlerde bulunmasını gerekli kılan standartlar veya standart unsurlar, uygunsuzluk raporlarında belgelenecektir.
- 4.13 Denetimin sonunda, denetim sonucu kapanış toplantısında müşteriye iletilecek ve bunun sonrasında bir denetim raporu olarak belgelenecektir. Uygunsuzluklar belgelenecektir ve sonuçların gerçekleştirilmesi halinde yeniden denetime (diğer bir deyişle yerinde tekrarlanan denetime) ya da revize edilen dokümanların sunulmasına neden olabilir. Yeniden denetimin kapsamına baş denetçi karar verecektir. Yeniden denetim, sadece kendisine ilişkin uygunsuzlukların belirlendiği standartları unsurlarına odaklanmaktadır. Denetimin sonu ve sertifikası kararı arasındaki sürede standarda uygunluk ispat edilemezse, sertifikasyonun reddedilmesi zorunlu hale gelecektir.
- 4.14 "Sertifika(lar)" örneğin resmî kayıtlar, geçerlilik beyanları, kelimenin gerçek anlamıyla sertifikaları gibi şekilde listelenen tüm uygunluk ifadeleri anlamına gelir. "Sertifikasyon" tüm değerlendirme, denetim, doğrulama ve sertifikasyon süreçleri anlamına gelir. Bu testlere dayanarak ; belgelendirme verme, reddetme, sürdürme, kapsam genişletme veya daraltma, yenileme, askıya alma sonrası askıya almayı kaldırma veya devam ettirme veya geri çekme kararı verilir. Sertifika(lar), sertifikasyon süreci belgelerin olumlu değerlendirilmesinden sonra tarafımıza düzenlenir. Sertifikalara müşteriye teslim edilecektir. Sertifika(lar), sadece, tüm uygunsuzluklara dair düzeltici faaliyetler, belgelendirme kuruluşu tarafından onaylandıktan sonra düzenlenecektir. Sertifika(lar) belirli dönem için verilir.
- 4.15 Belgenin geçerliliğini sürdürmek için, söz konusu standarda bağlı olarak yerinde gözetim denetimleri yapılacaktır. Belgelendirme Kuruluşunun gözetim prosedürünü belgenin idamesine ilişkin olumlu bir karar içerecek şekilde tamamladığı haller hariçinde, belge geçersiz olacaktır. Bu durumda sertifikanın tüm suretlerinin Belgelendirme Kuruluşuna iade edilmesi gereklidir.
- 4.16 Gözetim denetiminde, asgari şart olarak standardın önemli unsurları teyit edilecektir. Buna ek olarak, gözetim denetimlerinde belgenin (ve uygun olan durumlarda belgelendirme işaretinin) usulüne uygun şekilde kullanımı, yönetim sistemine ilişkin şikayetler ve uygunsuzluklara yönelik olarak yapılan düzeltici işlemlerin etkinliği değerlendirilmektedir. Gözetim denetimlerinden her biri, müşteriye iletilecek bir raporla belgelenecektir.
- 4.17 Gözetim veya yeniden belgelendirme denetimleri ve/veya ayrı genişletme veya standarttaki revizyonlara bağlı olarak yapılan upgrade denetimleri kapsamında başka standartları kapsayacak şekilde coğrafi (ek şubeler gibi) ve teknik (ek ürünler gibi) kapsam genişletilebilir/ daraltılabilir ve/veya belgelendirme upgrade edilebilir. Genişletmeye veya upgrade'e ilişkin olarak denetçilerin harcayacağı gün sayısı, denetimden önce kuruluş tarafından açıkça tanımlanacak olan genişletmenin veya upgrade'in kapsamına bağlıdır.
- 4.18 Sözleşmenin süresi içerisinde prosedürün dayandığı ayrıntılarda (örneğin organizasyona veya akreditasyon şartlarına ilişkin ayrıntılarda) değişikliklerin meydana gelmesi halinde, bu değişikliklerin prosedürlerde gereğince dikkate alınması ve sözleşmenin karşı tarafının gecikmeksizin haberdar edilmesi gereklidir. Bu, söz konusu değişiklikler nedeni ile belgelendirme için denetçilerin çalışması gereken gün sayısında değişiklik olduğunda da uygulanacaktır.
- 4.19 Çeşitli standartları ve şartları kapsayan entegre yönetim sistemleri, birleştirilmiş bir belgelendirme prosedürü yoluyla belgelendirilebilir. Söz konusu standartlara ve şartlara göre, bu birleştirilmiş belgelendirmeler ayrı ayrı sunulabilir.
- 4.20 Planlanmamış denetimlerin veya yeniden denetimlerin ve önceki denetimlerde ortaya çıkan uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik düzeltici eylemlerin teyit edilmesinin neden olduğu ek çabalara ilişkin olarak maruz kalınan masraflar, süre ve masraf esasına göre müşteri tarafından üstlenilecek

TÜV Rheinland Uluslararası Standartlar Sertifikasyon Ve Denetim. A.Ş

Saniye Ermutlu Sok. Çolakoğlu Plaza  
 No: 12 B Blok Kozyatağı / Kadıköy, 34742  
 İstanbul, Turkey

Tel: 0216 665 3200  
 Faks: 0216 6653261

E-posta: info@tr.tuv.com

- 5. **Gizlilik**
- 5.1 Bu sözleşmede, "gizli bilgi", taraflardan birinin ("açıklayan taraf") diğer tarafa ("alan taraf") verdiği, transfer ettiği veya sair şekilde açıkladığı tüm bilgileri, dokümanları, görselleri, çizimleri, know-how'ı, verileri, numuneleri ve proje dokümanlarını kapsayacak şekilde tanımlanmaktadır. Gizli bilgi, aynı zamanda bu bilgilerin yazılı suretlerini veya elektronik suretlerini de kapsar.
- 5.2 Açıklayan taraf, yazılı olarak açıklanan gizli bilgilerin tamamını alan tarafa iletmeden önce gizli olduğunu belirtecektir. Bu, e-posta ile iletilen gizli bilgilere de uygulanır. Gizli bilgilerin sözlü olarak açıklanması halinde, alan tarafa öncesinden uygun şekilde bilgi verilecektir.
- 5.3 Açıklayan tarafın alan tarafa iletmediği ya da sair şekilde açıkladığı gizli bilgilerin tamamı,
  - a) Açıklayan tarafa aksine açıkça yazılı olarak mutabakata varılan haller hariçinde, alan tarafça ancak yukarıda tanımlanan amaçlar için kullanılabilir;
  - b) Alan tarafça kopyalanamaz, dağıtılamaz, yayımlanamaz veya sair şekilde açıklanamaz. Bir akreditasyon prosedürü kapsamında denetim kurullarına ve/veya akreditasyon kuruluşlarına iletilmesi gereken gizli bilgiler yukarıda belirtilen kuralın bir istisnasını teşkil eder;
  - c) Alan tarafça, alan tarafın kendi gizli bilgilerini korumak için kullandığı gizlilik seviyesiyle aynı olan, ancak hiçbir zaman objektif olarak gerekli olan özendiren daha az olmayan gizlilik seviyesinde ele alınacaktır.
- 5.4 Alan taraf, açıklayan taraftan alınan gizli bilgileri sadece bu bilgileri bu sözleşmenin konusu için gerekli olan hizmetleri yerine getirmek üzere bu bilgilere ihtiyacı olan çalışanlarına açıklayacaktır. Alan taraf, bu çalışanlara bu açıklama yasağı hükümünde belirtilenle aynı gizlilik seviyesine riayet etme yükümlülüğü yükleyecektir.
- 5.5 Alan tarafın,
  - a) Açıklama anında genel olarak bilindiğine veya bu sözleşme ihlal edilmeksizin umumen bilgisi dâhiline girdiğine ya da
  - b) Bu bilgileri açıklama hakkına sahip olan bir üçüncü kişi tarafından alan tarafa açıklanmış olduğuna ya da
  - c) Alan tarafın açıklayan tarafça açıklanmadan önce bu bilgilere hali hazırda sahip olduğuna ya da
  - d) Alan tarafın açıklayan tarafın açıklamasından bağımsız olarak kendisinin geliştirdiğine ilişkin olarak delil sunabildiği bilgiler, bu sözleşmede tanımlanan şekilde gizli bilgi sayılmayacaktır.
- 5.6 Gizli bilgilerin tamamı, açıklayan tarafa ait olmaya devam edecektir. Alan taraf, açıklayan tarafın herhangi bir zamanda talep etmesi halinde, ancak her hâllükarda bu sözleşmenin süresinin feshinden veya süresinin sona ermesinden sonra özel olarak talep edilmesine gerek olmaksızın derhal (i) tüm suretlerini de kapsamak üzere, gizli bilgilerin tamamını açıklayan tarafa ve/veya açıklayan tarafın talep ettiği şekilde iade etmeyi ve (ii) tüm suretlerini de kapsamak üzere, gizli bilgilerin tamamını imha etmek ve bu gizli bilgilerin imha edildiğini açıklayan tarafa yazılı olarak bildirmeyi kabul eder. Bu sözleşme kapsamındaki akdi yükümlülüklerimizi ifa ederken sadece müşteri için hazırladığımız ve müşteriye kalan tüm raporlar ve belgeler yukarıdaki kuraldan hariç tutulmaktadır. Ancak sonuçlarımızın doğru olduğuna delil gösterebilmek ve genel belgeleme amaçlarını yerine getirebilmek amacıyla bu raporların ve belgelerin suretlerini ve bu rapor ve belgelerin dayanağını teşkil eden gizli belgelerin suretlerini saklama hakkına sahibiz.
- 5.7 Bu sözleşmenin başlangıcından itibaren ve bu sözleşmenin feshinden veya süresinin sona ermesinden sonraki altı yıllık süre boyunca, alan taraf, gizli bilgilerin tamamının gizliliğini kesinlikle koruyacak ve bu bilgileri üçüncü kişilere açıklamayacak veya kendisi kullanmayacaktır.
- 6. **Fesih**
- 6.1 Sözleşmenin her iki tarafı da, sözleşmede mutabık kalınan sürenin sona ermesinden önceki 6 aylık süreye riayet etmek suretiyle bu sözleşmeyi feshedebilir.
- 6.2 Belgelendirme sözleşmesini, önemli nedenlerle, bildirimde bulunmaksızın feshetme hakkına da sahip olacağız.
- 6.3 Bu sözleşmede, bizim için "önemli neden" aşağıdaki şekilde tanımlanacaktır:
  - a) Müşterinin, organizasyonundaki belgelendirmeyle alakalı değişiklikleri veya değişiklik emarelerini gecikmeksizin tarafımıza bildirmemesi,
  - b) Müşterinin bir belgeyi ve/veya belgelendirmeye işaretini kötüye kullanması ya da sözleşmeye aykırı şekilde kullanması,
  - c) Müşterinin varlıklarına ilişkin olarak haciz prosedürlerinin başlatılması ya da bu haciz prosedürlerine yönelik başvurunun, varlıklarının bulunmaması nedeni ile reddedilmesi.
- 6.4 Yukarıdakiler ek olarak müşterinin, bir belgelendirme prosedürünün tabii olduğu denetleme/hizmet sağlama faaliyetleri için belirlenmiş sürelerle riayet edememesi ve bunun sonucunda belgenin geri alınmasının gerekli olması (örneğin gözetim denetimlerinin yapılması) halinde, sözleşmeyi bildirimde bulunmaksızın feshetme hakkına sahip olacağız.
- 7. **Belgelendirilmiş organizasyonların listesi**
- 7.1 TÜV Rheinland Cert GmbH, belge sahibi organizasyonların şu bilgilerini içeren bir listesini tutmakta zorundadır: belgelendirilmiş organizasyonun adı, ilgili standart, geçerli kapsam, coğrafi konumu (birden çok lokasyonu olan belgelendirmelerde: merkez ofisin coğrafi konumu ile beraber kapsamda yer alan bütün diğer lokasyonların coğrafi konumu).
- 7.2 Madde 3.16 uyarınca askıya alınan belgelendirmeler ve Madde 3.9 ve Madde 3.17 uyarınca geri alınan belgelendirmeler ile denetlemeye/hizmet sunulmasına (örneğin takip denetimlerinin yapılması) ilişkin olarak gerekli olan sürelerle riayet edilmemesi nedeni ile geri alınan belgelendirmeler, bu listeye dahil edilmemektedir.
- 7.3 TÜV Rheinland Cert GmbH talep üzerine Bölüm 7.1 'de belirtilen rehberi kamuya sunma hakkına sahiptir.
- 8. **TÜV Rheinland Cert GmbH'nin sözleşme yapma hakkı**
- Am Grauen Stein  
 51105 Köln  
 Almanya
- adresinde bulunan TÜV Rheinland Cert GmbH, herhangi bir zamanda bu Belgelendirme Hüküm ve Koşullarının temelini teşkil eden belgelendirme sözleşmesini yapma hakkına sahiptir.
- 9. **Belgelerin değiştirilmesi**
- 9.1 1 aylık bildirim süresine riayet etmek suretiyle, belgede belirtilen akredite belgelendirme kuruluşunda bir değişiklik olması halinde herhangi bir zamanda hâlihazırda verilmiş belgeleri yeni belgeler ile (değiştirilen belgeler) değiştirme

hakkına sahibiz; ancak bunun için bu değiştirmenin belgelendirmenin kapsamında bir değişikliğe neden olmaması gereklidir.

- 9.2 Değiştirme halinde, müşteri, değiştirilecek olan belgeyi Madde 9.1'de belirtilen şekilde, gecikmeksizin tarafımıza iade etmekle yükümlü olacaktır.

**10. Şikayetler**

- 10.1 Şikayetler tarafımıza yazılı olarak bildirilmelidir.  
10.2 Şikayet gerekçeleri açıklandığında, gerekli düzeltici faaliyetler tarafımızca başlatılacaktır.  
10.3 Şikayetin sürdürülemez olduğu görüşü kanıtlanırsa müşteri bu durumdan bilgilendirilerek 30 gün içerisinde görüş bildirmesi istenecektir. Eğer şikayet eden taraf ile barışçıl bir çözüme varılmazsa, taraflar karşılıklı olarak sorunun hakem kararıyla çözülmesi adına yasal yollara başvurmak için mutabakata varabilirler.

## II. TÜV Rheinland Uluslararası Standartlar Sertifikasyon ve Denetim. A.Ş'nin Akredite Belgelendirme Sürecine tabi olduğu Özel Belgelendirme Hüküm ve Koşulları

Burada belirtilen düzenlemeler, Genel Belgelendirme Hüküm ve Koşullarına ek olarak uygulanmaktadır ve akredite belgelendirme programları, diğer bir deyişle ulusal veya uluslararası akreditasyon, onay veya tanıma ile ilişkili bir standarda veya koda dayalı programlar ("akredite belgelendirme programları") ile sınırlıdır. Bu Özel Belgelendirme Hüküm ve Koşullarında, "Akredite Kuruluşu", "Akredite Şartları", "Akredite Standartları" ve "Akredite Prosedürleri" terimleri, bu kuruluşların prosedürlerine de kıyasen uygulanacaktır. Akredite belgelendirme programları, genel olarak geçerli olan uluslararası akreditasyon standartlarına ve bağlantılı uygulama kılavuzlarına, söz konusu belgelendirme standardına özgü akreditasyon standartlarına ve bağlantılı uygulama kılavuzlarına, belgelendirme standartlarına ve bağlantılı uygulama kılavuzlarına ve ilgili akreditasyon kuruluşu tarafından tanımlanan ve bilhassa aşağıdakileri kapsayan akreditasyon kurallarına tabidir:

- Genel olarak geçerli olan uluslararası akreditasyon standartları: örneğin ISO/IEC 17021, ISO 19011.
- İlgili belgelendirme standardına özgü akreditasyon standartları: örneğin gıda endüstrisi için ISO 22003 veya IT için ISO 27006, havacılık sektörü için EN 9104-001, EN 9101 standartları.
- ISO 9001, ISO 14001, IATF 16949, BH OHSAS 18001, SCC, ISO 50001 gibi belgelendirme standartları.
- İlgili akreditasyon kuruluşu tarafından tanımlanan akreditasyon kuralları.

### 1 Akredite Belgelendirme Programlarına İlişkin Genel Hüküm ve Koşullar

#### 1.1 Belgelendirme denetimi

- 1.1.1 Belgelendirme denetimleri iki aşamadan oluşmaktadır. 1. Aşama, yönetim sisteminin ve bu sistemin olgunluğunun (uygulama durumu) genel bir görünümünün elde edilmesini amaçlamaktadır. Bu bilgilerin elde edilmesinden sonra, yönetim sisteminin kuruluşunu ve yönetim sisteminde riayeti değerlendiren 2. aşama gerçekleştirilir.
- 1.1.2 Denetimin 2. aşaması doğrudan denetimin 1. aşamasından sonra gerçekleştirilebilir. Ancak denetimin 1. aşamasında organizasyonun henüz belgelendirmeye hazır olmadığına ortaya çıkması halinde, denetimin 2. aşaması, denetimin 1. aşamasının tamamlanmasından sonra doğrudan gerçekleştirilmeyecektir. Bu durumda, müşterinin ilk olarak organizasyonun belgelendirmeye hazır olması için harekete geçmesi gereklidir. Bu nedenle müşterinin maruz kalacağı veya bizim maruz kalacağımız ve seyahat masraflarını, seyahat sürelerini ve kaybedilen süreyi de kapsayan ek masraflar, müşteri tarafından karşılanacaktır.
- 1.1.3 Denetimin 1. aşaması ile 2. aşaması arasındaki süre 6 ayı geçmemelidir. Denetimin 1. aşaması ile 2. aşaması arasında 6 aydan fazla bir sürenin geçmesi halinde, denetimin 1. aşaması yenilenecektir. Bu nedenle müşterinin maruz kalacağı veya bizim maruz kalacağımız ve seyahat masraflarını, seyahat sürelerini ve kaybedilen süreyi de kapsayan ek masraflar, müşteri tarafından karşılanacaktır.
- 1.1.4 Denetimin 1. aşaması ile 2. aşaması arasındaki süre belirlenirken, hem müşterinin gereksinimleri hem de zafiyetlerin giderilmesi için gerekli süre için zaman ayrılacaktır. Genel olarak, denetim süresinin büyük kısmı denetimin 2. aşamasında harcanmaktadır.
- 1.1.5 2. Aşamanın son gününden sonraki 6 ay içinde major bir uygunsuzluğun düzeltilmesi ve düzeltici eylemlerin uygulanmasını doğrulamazsak, sertifikasyonu önermeden önce başka bir aşama 2 denetimi gerçekleştirilecektir.

#### 1.2 Gözetim denetimi

- 1.2.1 Belgenin geçerliliğini korumak için yerinde gözetim denetimleri en az yılda bir kez yapılmalıdır. Teslim tarihi (due date), ilk sertifika denetiminin son gününden başlayarak belirlenir. Sertifikasyon denetiminden sonraki ilk gözetim denetimi teslim tarihinden (due date) önce planlanmalı ve belgelendirme denetim kararından itibaren 12 ay geçmeyecek şekilde gerçekleştirilmelidir.
- 1.2.2 Tarihlerin kısa bir süre önce bildirimde bulunularak ertelenmesi gerekse dahi bu terminlere uyulmasının sağlanması amacıyla, gözetim denetimleri mümkünse yukarıda belirtilen sürenin başında gerçekleştirilecek şekilde ayarlanacaktır.

#### 1.3 Yeniden belgelendirme denetimi

- 1.3.1 Belgelendirmenin yeni bir üç yıllık bir süre için yenilenmesi için, belgelendirmenin geçerliliğinin sona ermesinden önce müşterinin organizasyonunda bir yeniden belgelendirme denetimi yapılacaktır.
- 1.3.2 Prosedür, belgelendirme denetiminin prosedürüne benzer olup denetimin 1. aşamasının gerekliliği ve kapsamı, müşteri yönetim sistemindeki değişikliklere, müşteri organizasyonuna veya bağlanma ve önceki denetimlerdeki bulgulara göre belirlenmektedir.
- 1.3.3 Yeniden sertifikasyonun başarılı olması üzerine, sertifikasyonun süresi, önceki sertifikasyonun bitiş tarihinden itibaren 3 yıl daha uzatılır. Yeniden belgelendirme denetimi belge bitiş süresinden önce yapılmış ve pozitif belgelendirme kararı verilmiş olmalıdır.

#### 1.4 Kısa süre öncesinden bildirimde bulunularak ya da habersiz yapılan denetimler

Aşağıda belirtilen nedenlerle kısa bir süre öncesinden bildirimde bulunarak veya habersiz özel bir denetim yapılması gerekebilir:

- Belgelendirme kuruluşunun farkına vardığı, müşterinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliğini tehdit eden ve yazılı şekilde veya tarihi belirlenmiş sonraki denetimde ortadan kaldırılamayan ciddi şikâyetler veya sair koşullar (örneğin müşterinin veya yöneticilerinin hukuku ihlal ettiği iddiası).
- Müşteride meydana gelen yönetim sisteminin etkinliğini, organizasyonun artık standartın şartlarına uymamasına neden olacak şekilde zedeleyen değişiklikler.
- Müşterinin belgelendirilmesinin askıya alınması.

#### 1.5 Birden fazla sahanın belgelendirilmesi

- 1.5.1 Birden fazla sahanın belgelendirilmesi, birden fazla sahası olan veya sadece bölge ofisi olarak görev yapan şubeleri bulunan organizasyonlara uygulanabilir. Grup şirketi mantığıyla birbirine bağlı olmayan ve yönetim sistemini geliştirip, kurup ve devam ettirmek için başka bir grup firması veya dış organizasyon kullanan bir çok bireysel, bağımsız ve özerk firmalar veya organizasyonlar IAF MD 1'in kastedtiği çoklu tesis tanımına girmektedir (IAF = Uluslararası Akreditasyon Forumu, MD = Zorunlu Doküman) ve bu nedenle grup olarak sertifikalandırılmaz.
- 1.5.2 Birden fazla sahanın belgelendirilmesi, aşağıdaki kriterler yerine getirildiği takdirde mümkündür:
- Tüm sahalanın, organizasyonun merkezi ile hukuki veya akdi bir ilişkiye sahip olması.
  - Ürünlerin/hizmetlerin sahalanın tamamında esas olarak aynı olması ve aynı yöntemler ve süreçler kullanılarak üretilmesi.
  - Tüm şubeler/üretim tesisleri için yeknesak bir yönetim sisteminin tanımlanması ve bu sistemin tüm şubelerde/üretim tesislerinde tesis edilmesi ve sürdürülmesi.
  - Yönetim sisteminin tamamının, organizasyonun merkez ofisinde bulunan ve yönetim sistemiyle bağlantılı olarak tüm şubelere/üretim sahalalarına talimat verme yetkisine sahip olan Yönetim Temsilcisinin yönlendirmesi kapsamında merkezden izlenmesi.
  - Tüm şubelerde/üretim sahalalarında iç denetimlerin ve yönetim incelemelerinin gerçekleştirilmesi.
  - Bazı alanların, ürün ve süreç tasarımı ve geliştirilmesi, satın alma, insan kaynakları gibi merkezi faaliyetleri tüm şubeler/ sahalaları adına gerçekleştirilmesi.
- 1.5.3 Birden fazla sahanın belgelendirilmesine ilişkin hallerde, sahalanın yerinde denetimi belgelendirme ve gözetim denetimlerine yayılabilir. Örnek sahalara ek olarak merkez de yıllık olarak denetlenmesi gereklidir.
- 1.5.4 Denetlenecek tesisler tarafımızca seçilecektir.

### 2 Akredite belgelendirme programlarında standarda özgü hüküm ve koşullar

Bazı akredite belgelendirme programlarına uygulanan ve yukarıda Madde 1'de ana hatları verilen Genel Hüküm ve Koşullara ek olarak riayet edilmesi gereken hüküm ve koşullar, söz konusu belirli her standarda ilişkin olarak aşağıda ayrı ayrı sayılmaktadır.

#### 2.1 ISO 14001 ve/veya EMAS'a göre çevre yönetim sistemlerine ilişkin ek hüküm ve koşullar

- 2.1.1 Bu yardımcı koşullar aşağıdakilere uygulanır:
- Çevresel yönetim sistemlerinin ISO 14001 ile uyumlu olarak sertifikasyonu
  - EMAS (Eko Yönetim Denetleme Şeması) ile uyumlu olarak doğrulama ve geçerli kılma.
- 2.1.2 ISO 14001 uyarınca denetimin 1. aşamasına ilişkin ek hüküm ve koşullar: İlk belgelendirme hallerinde, denetimin 1. aşamasının her zaman yerinde yapılması gereklidir. Ancak aşağıdaki kriterlerin sağlanması halinde yukarıda belirtilen kuralın istisnası söz konusu olabilir:
- Denetim ekibinin önceki denetimlerden müşterinin organizasyonunun ve çevreye ilişkin tipik yönlerini tanıması,
  - Müşterinin organizasyonunun ISO 14001 veya EMAS uyarınca belgelendirilmiş bir yönetim sistemini hâlihazırda kullanıyor olması.
  - Müşterinin organizasyondaki sahalanın çoğunun çevreye bağlantısının düşük veya sınırlı olarak sınıflandırılması.

Doküman incelemesi, ilgili sistem dokümantasyonunu ve çevreye ilişkin yönlerin ve müşterinin riayet olması gereken hukuki şartların (çevre hukukuna dayanan ruhsatlar da dahil olmak üzere) genel açıklamasını kapsayacaktır.

#### 2.1.3 EMAS uyarınca belgelendirme, temel AB Düzenlemelerine ve Almanya'da bilhassa Çevre Denetimi Kanunu'na (Umweltauditgesetz, UAG) artı Harçlar Yönetmeliği'ne (UAG-Gebührenverordnung, UAGGebV) tabi olacaktır.

- 2.1.4 Müşteri, çevresel önemli bir olay veya şirkette resmi katılım gerektiren çevresel yükümlülüklerin ihlal edilmesi durumunda derhal bizi bilgilendirmekle yükümlüdür. Bu anlamda, özellikle de olayın cezai veya idari soruşturmalara yol açması durumunda, çevresel önemli olayın üstlenilmesi gerekmektedir. Yüklenici, kısa süre öncesinden bildirimde bulunarak yapılan özel bir denetimin gerekip gerekmediğine karar verir (bkz. 1.4). Çevre yönetim sisteminin belgelendirme şartlarının ciddi bir şekilde ihlal edildiği ortaya çıkarsa, Yüklenici sertifikasyonun askıya alınmasına veya geri çekilmesine yol açabilecek önlemleri uygulayacaktır.

#### 2.2 Otomotiv endüstrisindeki belgelendirme programlarına ilişkin ek hüküm ve koşullar – IATF 16949, VDA 6.x

- 2.2.1 Otomotiv endüstrisine yönelik belgelendirme standartlarında belirtilen ve aşağıda sayılan düzenlemeler, öncelikle sahip olacaktır.
- **IATF 16949** – IATF 16949 otomotiv belgelendirme programı: IATF tanınması ve sürdürülmesine yönelik kurallar, IATF 16949 4. baskı, 1 Ekim 2013 (IATF: Uluslararası Otomotiv Çalışma Grubu)
  - **VDA 6.x** – ISO 9001'e dayanan VDA 6.1, VDA 6.2 ve VDA.4'e (VDA – QMC Verband der Automobilindustrie – Qualitäts Management Center) yönelik belgelendirme programı.
- 2.2.2. Müşteri:
- IATF temsilcisinin bulunmasını reddedemez

- IATF'ye nihai raporu gönderme talebimizi reddedemez.
  - IATF'nin gözlemci olarak denetimini reddedemez.
  - Bizim kurum içi şahit denetimimiz hazır bulunmasını reddedemez.
  - IATF temsilcilerinin veya onların atadıkları kişilerin bulunmasını reddedemez
- 2.2.3 Müşterinin danışmanları denetim esnasında fiziksel olarak herhangi bir şekilde müşteri sahasında bulunamazlar veya denetime iştirak edemezler.
- 2.2.4 **Denetimin Planlanması**  
 Müşteri, denetimin planlanması için gereken dokümanları; denetçi tarafından etkin bir şekilde incelenmesi için en az 10 gün önce paylaşmalıdır. Belirtilen süre içerisinde dokümanlar gönderilmediyse baş denetçi, açılış toplantısından önce dokümanları incelemek için, denetim süresini uzatma yönünde bir karar alabilir. Böyle bir durumda ek süre ücretine tabi olacak ve sözleşme ile kabul edilen adam / gün ücretine göre faturalandırılacaktır.
- 2.2.5 Herhangi bir değişikliği müşteri tarafından bize bildirilmemesi, yasal yaptırımı olan anlaşmanın ihlali olarak algılanır ve ISO/TS 16949 sertifikasının tarafsızca geri çekilmesi ile sonuçlanabilir. Değişiklikler şunlarla ilintili olabilir:
- Yasal statü
  - Ticari statü (örn. Müştere teşebbüs, diğer organizasyonlarla yapılan taşeron süreçleri)
  - Mülkiyet statüsü (birleşme ve satın almalar)
  - Organizasyon ve yönetim
  - İletişim adresi ve konum
  - Belgelendirilmiş yönetim sistemi kapsamındaki faaliyetler
  - IATF üyesi orijinal ekipman üreticisi müşterilerinin özel durumları
  - Yönetim sistemi ve proseslerindeki büyük değişiklikler
- 2.2.6 Denetimin iptal edilmesi:
- Eğer aşama 2 denetimi iptal edilirse, müşteri aşama 1 hazırlık incelemesi ile baştan başlayacaktır.
  - Eğer gözetim denetimi iptal edilirse, sertifika askıya alınacaktır ve kapanış toplantısından itibaren doksan (90) takvim günü içerisinde tam kapsamlı bir tekrar gözetim denetimi yapılacaktır.
  - Eğer tekrar belgelendirme denetimi iptal edilirse, müşteri bölüm 5.1.1 uyarınca başka bir tekrar belgelendirme denetimi geçirecektir. Eğer zamanasımı söz konusu olur ise, müşteri ilk belgelendirme denetimi ile baştan başlayacaktır (Aşama 1 ve Aşama 2).
  - Eğer transfer denetimi iptal edilirse, müşteri ilk belgelendirme denetimi ile baştan başlayacaktır (Aşama 1 hazırlık incelemesi ve Aşama 2).
- 2.2.7 Uygunsuzlukların yönetilmesi:  
 Müşteriden, yerinde denetimin kapanış toplantısından itibaren en fazla altmış (60) takvim günü içerisinde aşağıda belirtilen hususların kanıtlarını beyan etmelerini şart koşarız:
- Yapılan düzeltme,
  - Kullanılan metod, analiz ve sonuçları ile beraber kök sebep,
  - Her bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için, diğer benzer proses ve ürünlere etkisi de göz önünde bulundurularak sistematik olarak gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler,
  - Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması
- Bir uygunsuzluk için yapılan düzeltici faaliyet planının kabul edilmediği durumlarda, denetim kapanış toplantısından itibaren doksan (90) takvim günü içerisinde tamamlanmamış konuların yeniden çözülmesini sağlarız. Eğer yeniden çözüm tamamlanamıyorsa, nihai denetim sonucu başarısız olarak yorumlanır ve IATF veri bankası güncellenir. Belgelendirme kararı olumsuz olur ve müşteri ilk belgelendirme denetimi ile baştan başlar. Güncel geçerli sertifika derhal geri çekilir. Major bir uygunsuzluk yerinde doğrulama gerektirir.
- Düzeltilen faaliyetlerin gerçekleştirilmesinin yerinde denetimin kapanış toplantısından itibaren doksan (90) takvim günü içerisinde tamamlanmasının mümkün olmadığı istisnai durum(lar)da, aşağıdaki koşulların sağlanması halinde uygunsuzluğunun açık fakat 100% çözülmüş olduğunu göz önünde bulundurulur:
- Bir sonraki denetimden önce olacak şekilde yerinde takip denetimin planının faaliyet planı içerisinde kabul edilmesi
  - Müşterinin proseslerine sistematik etkisi incelenip göz önünde bulundurulduğunda, müşterinin müşterisini riske maruz bırakmaması için acil önlemlerin alınması
  - Kabul edilebilir bir faaliyet planının dokümanite edilmiş kanıtları ve uygunsuzluk durumunu ortadan kaldırmak için müşterinin proseslerine sistematik etkisi göz önüne alınarak oluşturulmuş talimatlar ve kayıtlar
- Minör uygunsuzluklar için tanımlanan düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının doğrulanmasını, ilave bir yerinde doğrulama ziyaretinin yerine bir sonraki denetimde yapabiliriz. Kabul edilen düzeltici faaliyet planının etkin bir şekilde uygulanmadığına karar verildiği durumlarda, düzeltici faaliyet prosesine yeni bir major uygunsuzluk açılır ve bir önceki minör uygunsuzluk major olarak tekrar yayımlanır. Bu durum otomatik olarak sertifikanın askıya alınmasına yol açar.
- 2.2.8 Özel Denetimler  
 Belgili müşterilere, şikayetler üzerine performansını incelemek üzere (Bkz. Bölüm 8.1 kurallar a/b), müşterinin proseslerinde meydana gelen değişikliklere istinaden (Bkz. Bölüm 3.2 kurallar), müşteri sahasında meydana gelen büyük değişiklikler veya askıya alınan sertifikanın sonucu olarak (Bkz. Bölüm 8.3 kurallar), tarafımızca denetim yapma ihtiyacı hasil olabilir. Müşteriler özel denetimlere iştirak edemezler.
- 2.2.9 Transfer denetimi  
 Müşteri, eski belgelendirme kuruluşuna bize transfer olma niyetini bildirmek zorundadır.

Yasal uygulanabilir bir sözleşme, bize yapılan tüm transfer faaliyetleri tamamlanncaya kadar sürenin uzatılmasını sağlamak için hükümler içermezdir.

### 2.3 ISO 22000 / FSSC 22000 uyarınca gıda endüstrisine yönelik ek hüküm ve koşullar

- 2.3.1 Bu yardımcı koşullar aşağıdakilere uygulanır:
- ISO 22000 - Gıda güvenliği yönetim sistemleri - Gıda zincirindeki tüm kuruluşlar için şartlar
  - ISO / TS 22002-1 - Gıda güvenliği önkoşul programları - Bölüm 1: Gıda üretimi
  - önkoşul programları gıda güvenliği -Part 4 . Gıda ambalaj üretimi.
- 2.3.2 Logo kullanımı da dahil tüm denetim ve belgelendirme sürecinin temelinde uygulanabilir standartların spesifikasyonları ve Gıda Güvenliği Belgelendirme Kuruluşunun ek belgeleri vardır, örneğin Gıda Güvenliği Sistem Sertifikasyonu 22000 BÖLÜM I ([www.fssc22000.com](http://www.fssc22000.com)).
- 2.3.3 ISO / TS 22002-1 ve/veya ISO/TS 22002-4 standartları, sadece ISO 22000 ile kombine olarak denetlenebilir.
- 2.3.4 ISO 22000 için çoklu tesis sertifikasyonları, hayvan yetiştiriciliği, bitki yetiştirme, yemek hizmeti, dağıtım ve/veya taşıma/depolama gibi alanlardaki tesislerde en fazla 25 tesise kadar mümkündür.
- 2.3.5 FSSC 22000 için çoklu tesis sertifikasyonları yapılmamaktadır.
- 2.3.6 Müşteri kendi ürününün sağlık riskleri taşıdığı veya yasal gereklilikleri karşılamadığını fark ederse, bu durumu derhal tarafımıza bildirecektir.
- 2.3.7 Müşteri, ürün güvenliği veya ürün uyumu ile ilgili herhangi bir olası yasal adımın farkına vardığında bu durumu derhal tarafımıza bildirmekle yükümlüdür ; FSSC 22000 uyum gerekliliklerini yerine getirmeye devam etmek için yönetim sisteminin kapasitesini ikileyecek önemli değişiklik de dahil olmak üzere
- 2.3.8 Bir ürünün geri çağırılması durumunda, müşteri durumu ve bu duruma yol açan detayları tarafımıza bildirmekle yükümlüdür.
- 2.3.9 Sipariş veren tarafından TÜV Rheinland Cert GmbH üzerinden aşağıdaki bilgileri

Foundation for Food Safety Certification  
 Stephensonweg 14,

4207 HB Gorinchen, The Netherlands'e

iletmeyle fartsız olarak ve geri dönüşü olmaksızın yetkilendirilmiştir.

- FSSC 22000'e göre denetim siparişi
- FSSC 22000 sipariş, denetim, sertifikasyona dair sonuçları, detaylı olarak da, mevcut denetimden bağımsız olarak. Bu bilgiler Foundation for Food Safety Certification'da orada tutulan bir online databankta tutulacaktır.

- 2.3.10 Müşteri, Gıda Güvenliği Sertifikasyon Vakfı ve ilgili memurları ve çalışanlarına gerekli tüm bilgilere sınırsız erişim sağlayacağını ve onlara;
- iş veya çalışma saatlerinde mülkiyete, işletmeye, operasyonel ve depolama alanlarına taşıma araçlarına girme,
  - denetimleri yürütme,
  - Sertifikalandırılmış kuruluşla ilgili bilgileri gerektiğinde resmi kurumlarla ve vakıflarla paylaşma
  - tüm yazılı ve elektronik iş belgeleri görme ve inceleme ve,
  - gerekli bilgileri isteme hakkını sağlayacağını kabul eder.
- Ciddi uygunsuzluklar bulunması durumunda, Gıda Güvenliği Sertifikasyon Vakfı Yüklenciyeye karşı yaptırımlarda bulunabilir ve bu da sertifikanın geri çekilmesine yol açabilir.

- 2.3.11 En az bir habersiz FSSC 22000 denetimi, ilk / yeniden belgelendirme denetiminden sonra ve bundan sonra her 3 yıllık periyot içinde gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, müşteri gönüllü olarak tüm gözetim denetimlerini habersiz yıllık gözetim denetimleriyle değiştirmeyi tercih edebilir. Müşteri, yılda 10 gün olacak şekilde habersiz denetimin yapılamayacağı günleri yazılı olarak bize bildirir. (ör. Şirket tatilleri)

- 2.3.12 Eğer müşteri, habersiz FSSC 22000 denetimine katılmayı reddederse, önce sertifika derhal askıya alınacaktır ve eğer müşteri bize denetim tarihinden itibaren altı ay içinde habersiz denetim gerçekleştirme fırsatını vermezse, sertifika geri çekilecektir.

- 2.3.13 Eğer denetçinin, denelenecek müşteri şirketine girişine izin verilmezse, müşteri, özellikle yolculuk süresi, seyahat masrafları ve denetimin planlanması başta olmak üzere, bizim için ortaya çıkan tüm masraflardan sorumlu olacaktır.

- 2.3.14 Müşteri 3 iş günü içinde ciddi olayları bize bildirmek zorundadır. Bu anlamda ciddi olaylar özellikle :
- Gıda güvenliği veya yasalılığı ile ilgili yasal işlemler, kovuşturmalar ve bunların sonuçları
  - Müşteri ile bağlantısı olan kamuya açık gıda güvenliği olayları (örneğin, kamusal geri çağırılmalar, felaketler, vb.)

- savaş, grev, isyan, siyasi istikrarsızlık, jeopolitik gerginlik, terörizm, suç, salgın, sel, deprem, kötü niyetli bilgisayar korsanlığı, diğer doğal veya insan kaynaklı felaketler gibi gıda güvenliği veya sertifikasyonu için büyük tehditler oluşturan olağanüstü olaylar.

- 2.3.15 Biz de sırayla durumu değerlendirmek için uygun adımları atacağız, eğer uygulanabilirse her uygun aksiyonu alacağız, sırasıyla ek doğrulama faaliyetleri gerçekleştirileceğiz. Bu aktiviteler müşterinin belgelendirme durumuna etki edebilir

### 2.4 IFS Standartları/ IFS Gıda Standardı / IFS Lojistik ve IFS Aracı Standardı uyarınca ürün belgelendirmesine yönelik ek hüküm ve koşullar

- 2.4.1 Bu ek hüküm ve koşullar aşağıda belirtilen uluslararası kabul gören standartlar uyarınca ürün belgelendirmelerine uygulanmaktadır:

- IFS Gıda – Gıdaların kalite ve güvenliği standardı
- IFS Lojistik - gıda ve gıda olmayan ürünler için tüm lojistik aktiviteleri standardı
- IFS Broker - ticari kuruluşlar, ithalatçılar ve broker hizmetlerinin ürün kalitesi ve güvenliği ile uyumunu denetleme için standart.

- 2.4.2 Logo kullanımı da dâhil olmak üzere denetim ve belgelendirme sürecinin tamamı, tadil edilmiş haliyle ilgili standartta belirtilen hükümlere ve IFS Management GmbH'deki IFS Doktrin Dergisi gibi ek belgelere tabidir.



- 2.7.5 SCC veya SCP uyarınca belgelendirilen müşteriler, belgelendirmelerinin geçerlilik süresi içerisinde SCC işareti kullanmak için başvuruda bulunabilirler.
- 2.7.6 Müşteri, sağlık ve güvenlikle ilgili büyük bir olayda veya şirkette resmi katılım gerektiren yasal yükümlülüklerin ihlali durumunda derhal bizi bilgilendirmekle yükümlüdür. Bu anlamda, özellikle de olayın cezai veya idari soruşturmalara yol açması durumunda, sağlık ve güvenlikle ilgili büyük olayın üstlenilmesi gerekmektedir. Kısa süre öncesinden bildirimde bulunarak yapılan özel bir denetimin gerekip gerekmediğine tarafımızca karar verilecektir (bkz. 1.4). İSG yönetim sisteminin belgelendirme şartlarının ciddi bir şekilde ihlal edildiği ortaya çıkarsa, biz sertifikanın askıya alınmasına veya geri çekilmesine yol açabilecek önlemleri uygulayacağız.
- Örneğin, ölümle sonuçlanan bir iş kazası durumunda ciddi bir ihlal söz konusudur.

## 2.8 Diğer TÜV Rheinland Kuruluşlarının ek hüküm ve koşulları

Akreditasyonun diğer TÜV Rheinland Kuruluşlarına ait olduğu yönetim sistemi belgelendirmelerinde (örneğin SA 8000, IRIS), standarda özgü ek belgelendirme şartları uygulanır.

## 2.9 ISO/IEC 27001 uyarınca BGYS'ye yönelik ek hüküm ve koşullar

Madde 1.5'te belirtilen birden fazla sahanın belgelendirilmesine ilişkin şartlara ek olarak, ISO/IEC 27001 uyarınca Bilgi Güvenliği Yönetimi Sistemlerinin (BGYS) belgelendirilmesine aşağıda yer alan ek hüküm ve koşullar uygulanır:

- 2.9.1 Birden fazla sahanın belgelendirilmesi, benzer birden çok sahaya sahip olan ve tüm sahaların gereksinimlerini karşılayan bir BGYS tesis etmiş bulunan organizasyonlarda gerçekleştirilebilir.
- Aşağıda belirtilen kriterlerin sağlanması halinde bir organizasyona ve sahalarına ilişkin olarak bir belge verilebilir.
- Tüm sahaların, merkezi bir fonksiyon tarafından yönetilen ve izlenen ve kurum içi denetime ve yönetim incelemesine tabi olan aynı BGYS'ye sahip olması;
  - Tüm sahaların, organizasyonun denetim ve yönetim incelemesi programına dahil edilmesi;
  - İlk sözleşme incelemesinin, ayrı ayrı sahalar arasındaki farkların numune seçilirken gereğince dikkate alınmasını sağlaması;
  - Belgelendirme kuruluşunun, aşağıdaki yönleri dikkate alarak örnek teşkil eden sayıda sahadan numune almış olması:
    - Merkez ofiste ve sahalarda yapılan iç denetimlerin sonuçları
    - Yönetim gözden geçirmesi sonucu
    - Sahaların farklı boyutları
    - Sahaların farklı ticari amaçları
    - BGYS'nin karmaşıklık seviyesi
    - Farklı sahalardaki bilgi sistemlerinin karmaşıklığı
    - Çalışma operasyonlarının farklı türleri
    - Devam eden faaliyetlerdeki farklılıklar
    - Kritik bilgi sistemleri veya hassas verileri işleyen bilgi sistemleri ile muhtemel etkileşim
    - Farklı hukuki şartlar
  - Örnek teşkil eden numuneler, müşterinin BYGS'si kapsamında yer alan sahaların tamamına atıfta bulunmaktadır. Numuneye dâhil edilen sahalarda, yukarıda d)de sayılan kriterlere göre ve rastgele örnekleme yoluyla seçilmektedir.
  - Belgelendirme öncesinde, önemli riskler içeren sahaların tamamının denetlenmesi gereklidir.
  - Gözetim programı, sahaların tamamının makul bir süre içerisinde denetlenmesini sağlamaktadır.
  - Bir sahada yapılan düzeltici eylemler, belgelendirme kapsamında birden fazla sahayı içeren organizasyonun tümüne uygulanacaktır.

## 2.10 ISO 50001'e göre enerji yönetim sistemleri sertifikasyonu için ek koşullar

- 2.10.1 Deutsche Akkreditierungsstelle (DAKKS) kuralları, mevcut versiyonunda (bkz. [www.dakks.de/doc\\_zm](http://www.dakks.de/doc_zm)) "enerji yönetim sistemleri belgelendirme kuruluşlarının akreditasyonu - EnMS" (71 SD 6 022) konusunda geçerlidir. İlk belgelendirme veya yeniden belgelendirme, ISO 50003:2014 e göre, akreditasyon tarihinden itibaren ISO 50003'ün gerekliliklerini yerine getirmek zorundadır.
- 2.10.2 Çoklu tesis sertifikaları için, Bölüm II.1.5 de belirtilen koşullar uygulanır. Çalışanı olmayan lokasyonlar, denetim süresi kararı için ek lokasyon olarak hesaplanmaz fakat tüm denetim döngüsü içinde (3 yıl) dikkate alınması / denetlenmesi zorunludur.
- 2.10.3 İlk belgelendirmede Aşama 1 denetimi sahada gerçekleştirilmelidir. Gerekeçeli istisnai durumlarda, (mikro-işletmeler, ISO 14001 denetim sonucunda yeterli geçerli sertifikasyon kuruluşu bilgisi, EMAS doğrulamaları, denetimin Aşama 1 ve Aşama 2 denetimleri birbiri ardına gerçekleştirilebilir, ancak bu sadece denetimi iptal etme tehlikesi müşteriye açıkça izah edilmişse yapılabilir. Karar Yüklenci 'ye aittir.