

1. GİRİŞ

Bu Uygulama Prensipleri; Ulusal Akreditasyon kuruluşları ve uluslararası düzenleyici kuruluşların şartlarına uygun olarak **SUSCERT®** in tüm operasyonlarında uygulanmak üzere yazılmıştır. **SUSCERT®** uluslararası akreditasyon kuruluşlarının şartlarına, uluslararası düzenleyici kuruluşların rehberlerine ve belgelendirme standartlarına uygun olarak çalışır.

2. KAPSAM

- 2.1 **SUSCERT®**; Sürdürülebilir Ürün/Hizmet konularında, ilgili standart ve yönetmelikler kapsamında çalışan firmaların başvuruları doğrultusunda, ilgili şartları karşılayan firmaları bağımsız olarak inceler, denetler ve belgelendirir.
- 2.2 **SUSCERT®** tarafından sunulan tüm sürdürülebilirlik hizmetleri sertifikasyonları, tamamen gönüllülük esaslarına dayanmaktadır. **SUSCERT®**'e müracaat eden ve belge alan firmanın sertifikaları ulusal ve uluslararası mevzuat, standartlar ve sivil toplum kuruluşlarının yayınladığı bazı standart düzenlemeleri kapsamında gerçekleştirmekte olup, akreditasyon veya karşılıklı tanınma sistemleri MLA kapsamında değildir.

3. GİZLİLİK

- 3.1 **SUSCERT®**, iç ve dış tüm çalışanlarının tanıklık ettiği gizli bilgilerin gizliliğinin korunmasını sağlamakla sorumludur. Bu amaçla tüm iç ve dış personelimiz ile gizlilik sözleşmesi yapılmıştır. Ayrıca kuruluşlarla yapılan tüm sözleşmelerde gizlilik ile ilgili taahhütler karşılıklı olarak imza altına alınmaktadır.
- 3.2 Denetim raporlarının yazılı kopyaları ; özel personel sorumluluğundaki arşiv odalarında, elektronik kopyaları ise **SUSCERT®** özel yazılımında arşivlenmekte ve ofis dışına çıkarılmamaktadır.
- 3.3 Sürdürülebilirlik Sertifikasyonu faaliyetleri ile ilgili Akreditasyon kurumları , Yasal merciler, ilgili bakanlıklar ve yetkili otoriteler tarafından müşteri bilgi ve müşteriye ait tüm dokümanları, denetim bulgu ve sonuçları **SUSCERT®**'ten istenmesi durumunda, firmanız bu bilgilerin paylaşılmasını kabul eder. Ancak ilgili otoritelere kanunların izin verdiği ölçüde bilgi verilir. Bilginin paylaşılması için otoriteden yazılı resmi talep istenir
- 3.4 Gizlilik Prensiplerimiz ve Gizlilik Politikamız web sayfamızda yayınlanmıştır.

4. ORGANİZASYON

- 4.1 **SUSCERT®** Organizasyon Şemasına, sorumluluklara ve firmamızın raporlama sistemine istendiğinde ulaşılabilir.

5. GENEL ŞARTLAR

- 5.1 **SUSCERT®**'den Belge almak ve sürdürmek için temel şartlar:
- 5.2 Müracaatta bulunan firma başvuru ilgili standarda ait rehberlerde belirtilen kurallara, aşağıdaki prosedür ve kurallara uymak ve uygun bir şekilde çalışmak zorundadır.
- 5.3 Müracaat eden firma ilgili Denetim Programını tamamlamak için **SUSCERT®**'e gerekli tüm bilgileri sağlamalıdır
- 5.4 **SUSCERT®** Belgenin verilmesi için şartların karşılandığı konusunda tatmin olmamışsa bu görüşleri ve olumsuzlukları müracaat eden firmaya bildirir.
- 5.5 **SUSCERT®** 'e Müracaat eden firma belirlenen süre içinde tüm şartların karşılandığı ile ilgili gerçekleştirilen Düzeltici/Önleyici faaliyetleri gösterebildiğinde (bu Faaliyetler doküman göndermeyle doğrulanıyorsa), Firmamız yeni bir tetkik ayarlar ve bunu bir maliyet olarak firmaya fatura eder.
- 5.6 Uygunluğun tespiti yerinde tetkiklerde gerçekleştirilir ve belge kapsamında yazılacak kapsam tetkik sonunda belirlenir.
- 5.7 Ücretler teklifte belirlenen zaman içinde ödenir. İlk belgelendirme ücreti veya yeniden belgelendirme ücreti ödeninceye kadar belgeler yayınlanmaz. Gözetim ücretleri ödenmediğinde belge askıya alınır veya geriye çağrılır.
- 5.8 Müracaat eden firma teklifte yer alan sürelerde **SUSCERT®** tarafından gözetim denetiminin gerçekleştirilmesini sağlamalıdır.
- 5.9 Belge almaya hak kazanmış olan müşterimiz, logo, marka, ifade ve belge kullanımında, web sitemizde yer alan “ Logo, Marka ve Belge Kullanma Talimatı ” na uygun davranmakla yükümlüdür. Ayrıca belgelendirme kurallarının imzalanması ile müşteri aşağıdaki kuralları kabul ettiğini teyit eder;
- 5.9.1 İnternet, dokümanlar, broşürler veya reklamlar ya da diğer dokümanlar gibi iletişim ortamlarında, belgelendirme durumunu kamuoyu ile paylaşırken, **SUSCERT®**'in şartlarına uymak,
- 5.9.2 Belgelendirmesine ilişkin herhangi bir yanıltıcı beyanatta bulunmamak veya buna müsaade etmemek,
- 5.9.3 Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını yanıltıcı bir tarzda kullanmamak veya kullanımına müsaade etmemek,

- 5.9.4** Belgenin geri çekilmesi durumunda **SUSCERT®**'in yönlendirdiği şekilde, belgelendirmeye atıfta bulunan bütün reklam malzeme ve faaliyetlerinde kullanımın durdurmak,
- 5.9.5** Belgelendirme kapsamı daraltıldığında, buna göre bütün reklam malzemelerini değiştirmek,
- 5.9.6** Yönetim sisteminin belgelendirilmiş olmasının, **SUSCERT®**'in bir ürünü (hizmet dâhil) veya prosesi belgelendirmesi izlenimini verecek şekilde kullanılmasına izin vermemek,
- 5.9.7** Belgelendirmenin belgelendirme kapsamı dışındaki faaliyetlere ve adreslere uygulandığı izlenimini vermemek,
- 5.10** Firmamızdan herhangi bir konuda bilgi talebinde bulunmak isteyen kişiler; info@suscert.org mail adresine talepleri hakkında mail atmaları durumunda, konu hakkında ilgili kişilere yönlendirileceklerdir.

6. BELGELENDİRME MÜRACAATI

- 6.1** Başvuru formunun imzalanmasıyla başvuru sahibi kişisel verilerinin; **SUSCERT®** tarafından açıklanan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na ilişkin aydınlatma metnin de belirtilen bilgiler dahilinde ve çerçevesinde, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak, **SUSCERT®** tarafından verilen hizmetler kapsamında, ilgili hizmetlerden yararlanmak, akreditasyon ve bakanlık gerekliliklerinin yerine getirilmesi, hizmetler ile ilgili bilgilendirilmek gibi amaçların gerçekleştirilmesi için her türlü kanallar aracılığıyla Aydınlatma Metni'nde yer alan bilgiler ışığında işlenmesine ve kanuni ya da hizmete ve/veya iş ilişkisine bağlı fiili gereklilikler halinde Aydınlatma Metni'nde belirtilen kişiler ile paylaşılmasına konu hakkında tereddüde yer vermeyecek şekilde aydınlatılmış ve bilgi sahibi olarak, açık rızasıyla onay vermektedir.
- 6.2** **SUSCERT®** Tetkik kapsamına göre fiyatları içeren teklif, müracaat eden firmaya gönderilir. Potansiyel müşteri, teklifi aldığı anda fiyatların düşürülmesi ve detayları ile ilgili istekte bulunduğu bu isteği değerlendirme Genel Müdürün yetkisi dahilindedir. Başvuru formu müracaat eden firmanın Yönetim Temsilcisi tarafından imzalanır ve ekinde ödeme ücreti ve dokümanlarla birlikte **SUSCERT®** e ulaştırılır. **SUSCERT®** bu proje için uygun Tetkik Personelini tahsis eder.
- 6.3** Sözleşme imzalanması aşamasında firmanın, en az aşağıda belirtilen belge ve dokümanları tarafımıza ulaştırması gerekmektedir.

- Sürdürülebilirlik Sistemi ile ilgili firmanın sistem dokümanları (Varsa El Kitabı ve Prosedürler) v.b.
- Varsa tanıtıcı dokümanlar (broşür, katalog, reklam cd'si vs.)
- Sözleşmeleri imzalayan yetkiliye ait imza sirküleri
- Faaliyet Belgesi (Diğer duhsatlar)

7. TETKİK

Sürdürülebilirlik denetimleri 2 Aşamalı yapılmaktadır. Aşama 1 tetkikinin yapılmasının amacı; Firma kapsamının ve proses akışının yerinde doğrulanması, lokasyonun ve sahaya özgü koşulların değerlendirilmesi, uygunluk, yasal şartlar ve düzenleyici unsurlarla ilgili kapsam, prosesler, lokasyonlara göre ihtiyaç duyulan bilgilerin toplanması, altyapı ve proses şartları ile ilgili tanımlamaların incelenmesi, müşteri kuruluşun aşama 2 tetkiki için hazır olup olmadığının değerlendirilmesi, etkinliğinin kontrol edilmesi, gidecek denetçilerin firma kapsamına göre kontrolünün yapılması, firmanın sistem kurulumu mantığının standarda uygunluğunun gözden geçirilmesi, aşama 2 kaynaklarının sağlanmasını gözden geçirmek ve müşteri kuruluş ile aşama 2 tetkikinin detaylarını görüşmek, başvuran kuruluşun prosesleri ve yönetim sisteminin yeterli kavramasının teminiyle aşama 2 tetkikinin planlanmasına odaklanılmasının sağlanmasıdır.

Aşama 1 ve aşama 2 denetimi arasındaki süre müşteri ihtiyaçlarına göre belirlenir ancak 6 ayı aşamaz.

Aşama 1 denetiminin sonuçları aşama 2 denetiminin ertelenmesi veya iptal edilmesine sebep olabilir.

Yönetim sistemini etkileyebilecek herhangi bir önemli değişiklik meydana gelmesi durumunda **SUSCERT®** aşama 1 denetiminin tamamının veya bir kısmının tekrarlanması ihtiyacını değerlendirecektir.

Denetçiler denetim esnasına kritik ve yüksek risk içeren herhangi bir durum tespit ettiğinde denetimi durdurma hakkına sahiptir.

Denetim süresi; ilgili standartlara ait rehberlerde belirtilen kurallar çerçevesinde belirlenir ve denetim onay formu ile müşteriye bildirilir.

Denetim esnasında firmanın bir şartı karşılayamaması yada karşılamada hata oluşması durumunda firmaya Tetkik Uygunsuzluk Formu doldurulur. Bu formdaki uygunsuzluklar aşağıdaki gibi sınıflandırılır.

Majör uygunsuzluk

Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkileyen uygunsuzluk

Not 1 – Uygunsuzluk aşağıdaki durumlarda majör olarak sınıflandırılabilir:

- Etkin proses kontrol yapıldığına dair veya ürün ve hizmetlerin belirlenen özelliklere uygunluğuna dair önemli şüphe varsa;

- Bir şart veya konu ile sistematik bir eksiklik olabileceğini gösteren ve böylelikle bir majör uygunsuzluk oluşturan çok sayıda minör uygunsuzluk.

Minör Uygunsuzluk:

Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkilemeyen uygunsuzluk

Gözlem:

Firmanın kurulmuş sürdürülebilirlik ürün hizmet sisteminde önlem alınmadığı durumda uygunsuzluğa neden olabileceği tespit edilmiş konularda tespit edilir ve yazılı hale getirilir.

Kritik Uygunsuzluk:

Sürdürülebilirlik Sertifikasyonu kapsamındaki denetimlerde; Çevreye, İklim, İnsan sağlığı üzerine ciddi tehlike veya olası tehlike arz eden veya yasal şartların ihlal edilmesi veya dikkate alınmaması durumunda tespit edilen uygunsuzluktur. Majör uygunsuzluk gibi işlem görür. Tespiti halinde mutlaka firmaya tekrar denetime gidilmesi gerekmektedir.

8-BELGELENDİRME & GÖZETİM & HABERSİZ DENETİM

Belgelendirme Tetkiki: Baş Tetkikçiden teslim alınan rapor Belgelendirme Müdürü tarafından kontrol edilir ve sonucunda belgelendirme müdürü tarafından raporun içerik açısından yeterliliği kontrol edilir, paraflanır ve Belgelendirme Komitesine sunulur. Belgelendirme Komitesi, ilgili firmaya ait tetkik raporunu ve eklerini görüşür. Bu görüşmede tetkik raporu, ekleri ve varsa kapatılan uygunsuzluklar detaylı olarak incelenir. Belgelendirme Komitesinde yapılan gözden geçirme ve değerlendirme sonucunda, ilgili firmaya belge verilip verilmemesi veya belgenin kullanımının devam edip etmemesi kararı alınır. Belgelendirme Komitesi, tespit edilmiş olan majör ve minör uygunsuzlukların tamamen kapatıldığı garanti altına alınmadan, belgelendirme kararı alamaz. Firma, uyguladığı sürdürülebilirlik yönetim sisteminin ilgili standart şartlarına uygun olduğunun belirlenmesi ve Belgelendirme Komitesinin olumlu karar vermesi ile belge almaya veya belgenin kullanımına devam etmeye hak kazanır.

9 - BELGE YENİLEME

Sürdürülebilir Sertifikasyon sistemi sözleşmeleri; üç yıllık periyot için geçerlidir. Yeni tetkik tarihinden üç ay önce, yeni 3 yıllık periyot için teklif hazırlanır. Müşteri kuruluş yeniden belgelendirmenin sağlanması için; bu üç yıllık süre dolmadan önce denetimini tamamlamış, uygunsuzluklarını kapatmış ve **SUSCERT®**'e göndermiş olmalıdır.

Üç yıllık süre dolmadan önce yeniden belgelendirme tetkiki tamamlanamazsa veya herhangi bir majör uygunsuzluğa ilişkin düzeltmeler ve düzeltici faaliyetlerin uygulandığını doğrulayamazsa, bu durumda yeniden belgelendirme yapılamaz, belgenin geçerliliği sürdürülemez.

Yeniden belgelendirme faaliyetlerinin tamamlanması koşulu ile belgelendirme süresinin dolmasından sonra 6 ay geçmiş ve halen firma belge almaya hak kazanacak koşulları sağlamamış ise yeni bir şama 2 denetimi gerçekleştirilir ve firmaya fatura edilir.

10 - BELGE KAPSAMININ GENİŞLETİLMESİ/ DARALTIMASI

Yeni Ürün/Proses/Yer ilavelerinde Belgede kapsamın genişletilme isteği olduğunda müşteriden başvuru formunu doldurması istenir.

Tetkik ve Belgelendirme prosedürü madde 5.6.4 de verilmiş olup istenen alanda diğer alanları kapsamayacak şekilde Tetkik gerçekleştirilir. Belgenin kapsam genişletme maliyetleri istenen tetkik programına bağlı olarak hazırlanır.

Firmanın organizasyonunda, üretim alanındaki ürünlerinde azalma yönünde bir değişiklik olduğunda firmanın orijinal belgesindeki Kapsamı daraltılacaktır. Bu gibi bilgiler alındığında gözden geçirmeler yapılacak, yeni denetim yapılarak kapsam değiştirilecektir. Belge kapsamının daraltılması ile ilgili maliyetler istenen denetim programının ve yeni belge basılması için ilave idari faaliyetlerin maliyetinin toplamıyla oluşturulur

Firmanın ilgili kapsamdaki faaliyetlerinin durumunu ortaya koyan Tetkik başarıyla tamamlanırsa, belge yeniden düzenlenerek hazırlanır eski belge **SUSCERT®** 'e gönderilir.

11 - DEĞİŞİKLİK

Firma Ürün/Proses/Faaliyetlerinde veya Yönetim Sisteminde ilgili standardı etkileyebilecek herhangi bir değişiklik yapmak istediğinde **SUSCERT®** ye bilgi verecektir. Gerekli durumlarda **SUSCERT®** bu değişiklikleri ek denetimler ile doğrulayacaktır. **SUSCERT®** olumsuzluk tespit ettiğinde Belge iptal edilebilir. Firma aşağıdakilerle ilgili değişiklikleri tarafımıza bildirmek zorundadır.

1. a) Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
2. b) Kuruluş ve yönetim gibi kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro,
3. c) İletişim adresi ve önemli sahalar,
4. d) Belgelendirilmiş sürdürülebilirlik sistemleri altındaki işlemlerin kapsamı
5. e) Sektörel yasal düzenlemelerdeki değişiklikler
6. f) Bir ürün geri çağırma olayında müşteri, olayın durumu ve detayları ile ilgili olarak **SUSCERT®** Yönetimi'ni bilgilendirecektir.

12 - BELGE SAHİBİ TARAFINDAN YAPILACAK REKLAM

Sertifika Sahibi ürün, hizmet ve çevre performanslarının tetkik edilmiş olduğunu göstermek için her türlü reklam malzemesi kullanma hakkına sahiptir ve Belge de detayları verilen Belge kapsamıyla ilgili Markayı sabit promosyon malzemelerinde kullanabilir. Firma ürünlerinde ve ambalajlarında bu markayı kullanamaz. Firma reklamlarında ve ilanlarında Belgeli ve Belgesiz Ürün/Proses ve Faaliyetlerinin karışmamasını sağlamalıdır. Firma satın alma yapan müşterilerini Ürün/Proses veya Faaliyetlerinin belge kapsamında olmamasına rağmen , kapsamda olduğunu inandırmak için aldatmaya yönelik herhangi bir faaliyette bulunmayacaktır. Buna ilave olarak Belgenin yayınlanmış olması ilgili ürün, proses veya hizmetin Ülkenin akreditasyon Kuruluşunun Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı anlamına gelmez

13 - BELGENİN YANLIŞ KULLANIMI

SUSCERT® yayınlanmış Belgelerin kullanımının kontrolü için tüm uygun tedbirleri alır. Belge kapsamı yanlış olması durumunda veya Belge markasının ilanda veya kataloglarda yanlış kullanılmış olması durumunda Belgenin iptali veya askıya alınması, yasal faaliyet veya ihlal ilanı için uygun faaliyetleri gerçekleştirebilir.

14 - BELGENİN ASKIYA ALINMASI

Belge aşağıdaki şartların oluşması durumunda, Belgelendirme Komitesi kararı ile altı (6) ayı aşmamak kaydı ile askıya alınır:

GEREKÇE	YAPILACAK FAALİYET
Belgelendirilmiş müşterinin, gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması	Belge askıya alınır ve madde 14.1-14.2 uygulanır. Askıdan indirme için yeni bir denetim gerçekleştirilir.
Müşterinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin, yönetim sisteminin etkili olmasına yönelik şartları dâhil olmak üzere, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması	Belge askıya alınır ve madde 14.1-14.2 uygulanır. Askıdan indirme için yeni bir denetim gerçekleştirilir ve yönetim sistemi uygunluğu değerlendirilir. Madde 5.1.2 değerlendirilir.
Belgelendirilmiş müşterinin gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiklerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi	Belge askıya alınır ve madde 14.1-14.2 uygulanır. Denetime izin verene kadar askıda kalır. Yeni denetim ile askıdan indirilir.
Denetimde kritik uygunsuzluk saptanmış olması	Belge askıya alınır ve madde 14.1-14.2 uygulanır. Askıdan indirme için yeni bir denetim gerçekleştirilir. Madde 14.3 değerlendirilir.
Sertifikalı müşteri tarafından sağlanan (bkz. G 8.5.3) veya denetim sırasında doğrudan denetim ekibi tarafından toplanan, yetkili düzenleyici makamın katılımını gerektiren ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali	Belge askıya alınır ve madde 14.1-14.2 uygulanır. Askıdan indirme için yeni bir denetim gerçekleştirilir. Madde 14.3 değerlendirilir.

Aşağıda belirtilen durumlarda **SUSCERT®**, daha ayrıntılı inceleme yapabilmek adına belgeyi askıya alabilir

GEREKÇE	YAPILACAK FAALİYET
Ürün güvenliği veya yasal izinleri ile alakalı resmi bir işlem olması durumunda	Ürün veya yasal süreç ile ilgili sorun olmadığı SUSCERT® 'e bildirilip ispatlanana kadar askı süreci devam eder. Madde 14.1-14.2 uygulanır
Ürün geri çağırılması durumunda	Konu hakkında rapor talep edilir ve yerinde değerlendirilir. Bu süreç esnasında askıya alma talep edilebilir. Madde 14.1-14.2 uygulanır

Sitenin doğal afetler veya yangın gibi olaylar neticesinde büyük zarara uğraması durumunda	Mevcut sistemin işlerliği adına sorun yaratacak olan bu durumda yerinde denetime kadar belge askıya alınır. Denetim sonucuna göre karar verilir. Madde 14.1-14.2 uygulanır
Denetimlerde tespit edilen majör uygunsuzlukların, belirlenmiş sürelerde giderilmemesi,	Uygunsuzluk kapatmaların 3 aylık süre içinde giderilememesi sonucu firma askıya alınabilir ve Madde 14.1-14.2 uygulanır. Ancak bu askıya alma; ilk denetimde takip yazılmadı ise delil incelemesi ile kaldırılabilir.
Firmanın sözleşme metnindeki yükümlülükleri, belgenin iptalini gerektirmeyecek ölçüde ihlal etmesi	Sözleşme şartlarına uyum sağladığı ispat edilene kadar askıya alınır ve Madde 14.1-14.2 8 uygulanır
Belgelendirme kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin, ilgili standart dışında uygulanması gereken yasal yaptırımların yerine getirilmediğinin tespiti	Yasal uygunluk sağlanana kadar belge askıya alınır ve Madde 14.1-14.2 uygulanır. Yasal uygunluk raporu tebliği ile askı hali kaldırılabilir.
Firmanın talebi ile grev, lokavt, reorganizasyon, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama, tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara verilmesi veya benzeri sebeplerden dolayı firmanın üretimini/hizmetini durdurması	Firma askı talebini geri çekene kadar askıda kalır. Madde 14.1-14.2 uygulanır. Yerinde denetim ile askıdan kaldırılır.
Belgelendirme kurallarına uyulmaması	Hangi kurala uyulmadığına göre uygulama değişkenlik gösterir.
Belgelendirme doküman, ifade ve logonun yanlış kullanımı	Belgelendirme doküman, ifade ve logonun doğru kullanıldığı ispatlanana kadar askı hali devam eder. Madde 14.1-14.2 uygulanır. Değerlendirici kararına göre objektif delil değerlendirilmesi veya yerinde değerlendirme ile askı hali kaldırılır.
Belge veya denetim ücretlerinin ödenmemesi	Denetim sonrasında ücretin ödenmemesi halinde muhasebeden belge çıkışı yapılmaz. 1 ay içinde ücretin ödenmemesi durumunda askı işlemi uygulanır. Madde 14.1-14.2 uygulanır
İlk gözetim denetimi süresini; sebepsiz olarak 2 hafta ve/veya daha fazla erteleme durumunda	Gözetim denetimi gerçekleştirilene kadar askı süresi devam eder . Madde 14.1-14.2 uygulanır

14.1 Askıya alma işlemi sonuçları;

- Belge geçici olarak geçersizdir.
- Firma belgeye ait haklardan faydalanamaz
- Müşteri belgelendirme statüsünü afişe etmekten imtina etmelidir.
- Tanıtım materyallerinde ve reklam faaliyetlerinde belge atfı kullanamaz

- Askıya alınma hali kamuya açılır / kamu tarafından ulaşılabilir bir bilgidir.
- **SUSCERT®**; sözleşme çerçevesinde uygun gördüğü diğer bütün tedbirleri alabilir.

14.2 Askı halinin kaldırılması kapsamında gerçekleştirilen denetimin tipi, kapsamı ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir.

Denetim sonunda uygunluğu doğrulanan firmanın belgesinin askı hali kaldırılır. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda, belgenin iptali yoluna gidilir.

Verilen süre içerisinde sorunların çözülmesindeki başarısızlık belgelendirmenin geri çekilmesi veya daraltılmasıyla sonuçlanır.

Belgenin askı halinin kaldırılması firmaya yazılı olarak bildirilir.

14.3. Kapsamın bir kısmı için sistem şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterildiğinde, **SUSCERT®** müşterisinin belgelendirme kapsamını şartları karşılanmayan kısmı dışarıda olacak şekilde daraltır.

15 - BELGENİN İPTAL EDİLMESİ

Aşağıdaki hallerde belgenin iptal edilmesi kararı alınmaktadır:

GEREKÇE	YAPILACAK FAALİYET
Verilen askı süresi sonuna kadar Firmanın tetkikin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır.
Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (tetkik, doküman inceleme vb) Firmanın uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firmanın iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firmanın Sürdürülebilirlik Sistemi Belgesi kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firmanın tetkikler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
SUSCERT® tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin, fatura edilmesini takip eden 6 ay içinde ödenmemesi,	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan tetkiklerde Firmanın yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firmanın askıya alma şartlarını kabul etmemesi	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır

Firmanın askıya alma gerekçelerini 6 ay içinde ortadan kaldırmaması	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firmanın, askı süresi sonunda takip denetimi yapılabilmesi için teyit vermemesi	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firmanın belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firmaya ait tüzel kişiliğin değişmesi	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firmanın belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Herhangi bir sebepten dolayı Firmanın, SUSCERT® tarafından bildirilen gözetim tetkik tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim tetkikinin iptali talebinde bulunması, Firmanın, gözetim denetimini kabul etmemesi	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır
Firma talebi ile SUSCERT® 'e yazılı olarak bildirilmesi halinde	Belge iptal edilir ve madde 15.1 uygulanır

Aşağıda belirtilen durumlarda **SUSCERT®**, doğru karar verebilmek amacı ile tekrar denetim yapar ve bu denetim neticesinde iptal kararı verebilir.

- Ürün güvenliği veya yasal izinleri ile alakalı resmi bir işlem olması durumunda
- Ürün geri çağırılması durumunda
- Sitenin doğal afetler veya yangın gibi olaylar neticesinde büyük zarara uğraması durumunda
- Sahibinin değişmesi durumunda

15.1 İptal işlemi sonuçları

- Belge geçersizdir, (iptali takiben uygun şartlar sağlanması ve devam talebi olması durumunda; ilk belgelendirme olarak işlem görülür)
- Firma belgeye ait haklardan faydalanamaz
- Müşteri belgelendirme statüsünü afişe etmekten imtina etmelidir.
- Belgenin iptalini takiben bir ay içerisinde firmanın, belgelendirme logo, marka ve ifadesini her tür yazışma ve tanıtım materyalinden çıkarması gerekmektedir
- İptal hali kamuya açıktır / kamu tarafından ulaşılabilir bir bilgidir.
- **SUSCERT®** sözleşme çerçevesinde uygun gördüğü diğer bütün tedbirleri alabilir.

Aksi takdirde **SUSCERT®**;

- Konuyu ilgili akreditasyon kuruluşu ile diğer belgelendirme firmalarına duyurur,
- Firmanın belgeyi, sözleşme kurallarını ihlal etmek suretiyle illegal olarak kullandığını, çeşitli yayın organlarında duyurur,
- Bu yüzden oluşacak maddi ve manevi zararların giderilmesi için yasal yollara başvurur.

SUSCERT® herhangi bir ödenmiş tetkik ücretini geri vermek mesuliyetinde olmayacaktır. **SUSCERT®** belgenin iptal edildiğini yayınlar. İptal edilen Belgeler ve Logoların iptal işlemi sonrasında Firma tarafından kullanılması yanlıştır, bunun geri çağırılması Marka sahibinin entelektüel hakkıdır ve yasalarla belirlenmiştir

16 - ÜCRETLER

Ücretler müracaat eden firmaya gönderilen teklifte detaylandırılacaktır. Tüm maliyetler zamana bağlı olarak teklifte yer alacak, Belgelendirme sırasındaki fiyat artışları da teklife yansıtılacaktır.

Bu gibi artışlar müşteri firmaya yazı ile bildirilecektir. Müracaat edildiğinde firma belgelendirme prosesi ilerlerken birinci yılın ücretini sonuç ne olursa olsun, ödemekle sorumludur. Üç yıllık belgelendirme periyodunun ilk yılının ücreti otuz gün içinde ödenmezse müracaat reddedilecektir. Orijinal teklifin kapsamında bulunmayan ekstralar, Plansız ziyaretler Sürdürülebilirlik sisteminin uygulamada yeterliliğini sürdürdüğünün doğrulanması için yapılan ilave Denetimlerle ilgili ücretlerde faturalandırılır. Tetkik ve Gözetim faaliyetlerindeki tüm ücretler seyahat ve barınma masrafları hariç tutularak (Teklifte aksi belirtilmedikçe) fiyatlandırılmıştır. Gerekğinde bu masraflar (yol, işe vs) ekstra olarak faturalandırılır. Tüm ücretler buldukları ülkelerin vergi oranlarına göre vergilendirilir.

SUSCERT® Ürün belgelendirme denetimlerinde, denetim esnasında her üründen alınan numune, analiz ettirmek üzere ilgili Bakanlıktan yetkilendirilmiş veya Akredite edilmiş laboratuvarlara gönderilir. Analiz ücreti müşteriye aittir.

Ücretler; ilgili talimata göre belirlendikten sonra, müracaat edilen firmaya gönderilen teklifte detaylandırılacaktır.

17 - BAŞVURULAR VE İTİRAZLAR

Kuruluşlar, tetkik heyetine, tetkik tarihine, tetkik planına, tetkik heyetinin aldığı uygunsuzluk kararlarına ve belgelendirme komitesinin aldığı kararlara itiraz etme hakkına sahiptir. Bu itirazlar; şikayet ve itirazların yönetimi prosedürü doğrultusunda değerlendirilmektedir.

Belgelendirilmek için başvuran kuruluş ile ilgili olarak, firmanın denetim planına, tarihine, atanan tetkikçilere v.b durumlarda anlaşamama durumunda kuruluşun talebi göz önüne alınarak Belgelendirme Müdürü tarafından yeniden işlem yapılarak anlaşamama durumu çözüme kavuşturulur. Kuruluşun atanan tetkikçilerde değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması beklenir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme yapılarak, değişiklik yapılır.

Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ise, **SUSCERT®** e ulaştığında, itiraz konusu, Yönetim Kurulu Başkanı tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme komitesi gündemine havale edilir. Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir. Kuruluşlar talep etmeleri halinde toplantıya katılabilmektedir. Kuruluş şikayet ve İtiraz komitesi üyelerine haklı bir gerekçe göstererek itiraz etme hakkına sahiptir.

Komite, itirazın **SUSCERT®** e ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Şikayet ve İtiraz komitesi kararı; **SUSCERT®** tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.

18 - ŞİKAYETLER

SUSCERT®; web sitesinden e-mail ile, sözlü veya yazılı gelen tüm şikayetler kayıt altına almaktadır.

SUSCERT® faaliyetleri ile ilgili alınan her türlü şikayet en geç bir hafta içerisinde ilgili prosedür doğrultusunda değerlendirilmekte ve gerekiyorsa düzeltici faaliyetler başlatılıp ilgili taraflar en geç 15 gün içerisinde bilgilendirilmektedir. Gerekli durumlarda Şikayet ve İtiraz komitemiz tarafından ele alınan şikayetlerin değerlendirilmesinde bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik prensibi esastır.

Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler (örneğin, şikâyette

bulunanlardan veya düzenleyici makamlardan) gizli olarak değerlendirilmektedir

Alınan şikâyet belgelendirilmiş kuruluşun sunduğu ürün veya hizmetle ilgili şikâyet hiç vakit kaybedilmeden kuruluşu iletilir ve en geç iki hafta içerisinde düzeltici faaliyet prosedürü çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılması istenilir. Değerlendirme sonuçları gerekli durumlarda şikâyetle bulunan kuruluşu gizlilik prensipleri göz önünde bulundurularak gönderilir. Alınan müşteri şikâyetleri **SUSCERT®** için kendini gözden geçirme fırsatı olarak değerlendirilir.

Tüm belgeli kuruluşlarımız istendiğinde müşteri şikâyetlerine ait kayıtları ve bunlar doğrultusunda başlatılan düzeltici önleyici faaliyetleri gösterebilmelidir. **SUSCERT®** Teknik bu kayıtları gözetim denetimlerinde ele alarak değerlendirir.

Eğer şikâyeti yapan taraf **SUSCERT®**' in şikâyeti ele alma sürecinin sonucundan memnun değilse, şikâyetçi şikâyetini ilgili akreditasyon kurumuna yapacaktır.

Daha önce şikâyetçiyle mutabık olunmuş ve doküman edilmiş zaman aralığında kapatılmayan şikâyetler, **SUSCERT®** ' in üst yönetimine sunularak bu şikâyetin uygun önceliği aldığından emin olunacaktır. Mutabık olunan zaman dilimi içerisinde kapatılmayan uygunsuzluklar akreditasyon kurumunun dikkatine sunulacaktır.

19 - BELGELİ FİRMALARIN YÖNETİMİ

Belgeli firmalar ile ilgili tüm sorumluluk **SUSCERT®** e aittir. Belgeli veya Belgesi iptal edilen firmalar istendiğinde Kamuoyuna açıklanabilir.

20-ETİK KURALLARA UYUM

SUSCERT®'in kendi işini yönetirken hedefi; olabilecek en yüksek etik seviyesini karşılamak ve legal standartları yakalayabilmektir. **SUSCERT®**, bütün tam zamanlı ve yarı zamanlı çalışanlarını ve taşeronlarını MESLEKİ ETİK KURALLARI 'nda yazılı olan prensipleri kendilerine rehber tutarak çalışmalarına zorunlu tutmaktadır.

SUSCERT® tüm çalışmalarında tarafsızlık politikasına uygun bir yol izler. Üst yönetim de bunu deklarasyonu ile destekler. Hizmet başvuruları tüm kuruluşlara açıktır. Hizmetlerin sunumu esnasında hiçbir taraf yada gruba üstünlük yada ayrıcalık tanınmaz. **SUSCERT®** şartlarını, değerlendirmesini, gözden geçirmesini, kararını ve gözetimini (gözetim söz konusu ise) belgelendirmenin kapsamı ile bizzat ilişkili konularla sınırlandırır.

21-BELGENİN HAKSIZ VEYA YANLIŞ KULLANIMI

Belge kullanma hakkı kazanan kuruluşların, sistem belgesini yanıltıcı tarzda kullandığı veya tanıtım dokümanlarında belgeye ait bilgileri tüketiciyi yanıltıcı şekilde kullandığı tespit edilebilir. Bu tespit;

Belgelendirme ile ilgili yanlış hususlar tespit edildiğinde kuruluş öncelikle yazılı olarak uyarılır. Belgelendirme Müdürlüğü gerektiğinde yasal uzmanların iş birliği ile konuyu değerlendirir. Kuruluş kendisine yapılan uyarılar neticesinde gerekli değişiklikleri yapmayı reddederse belgenin askıya alınması, feshedilmesi ve yasal girişimler belgelendirme prosedür ve talimatlarında kuruluşlara da açıklandığı şekilde yapılır.

SUSCERT® Sürdürülebilirlik Belgesini veya Logosunu, sözleşme olmaksızın ya da sözleşmesi herhangi bir nedenle sona erdiği halde kullanımının tespiti halinde; **SUSCERT®**'i maddi zarara sokması ve müşterilerini yanıltıcı beyanda bulunmaları sebebi ile yasal yollara başvurulur.

Belgenin haksız kullanımı ile ilgili hususlar tespit edildiğinde yasal yöntemler uygulanır.

Belgenin haksız ve yanıltıcı kullanıldığı durumların kayıtları Belgelendirme Müdürlüğü tarafından muhafaza edilir ve gerektiğinde Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler başlatılır.

Belirtilen süre içerisinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmemesi durumunda **SUSCERT®** tarafından aşağıda sıralanan faaliyetler uygulanmaya başlanır:

- Düzenlemiş olan belgenin iptal edildiği kamuoyuna duyurulur,

- Yasal takibat başlatılması için gerekli girişimlerde bulunulur. müşteri sözleşmesinde belirtilen belgelendirme ücretinden az olmamak kaydı ile maddi ve manevi tazminat talebi ile hukuki ve ayrıca cezai işlemler başlatılır.

.22- KARŞILIKLI SORUMLULUKLAR

22-1. Müşterinin Sorumlulukları

- Müşteri ilgili standart ve rehberlerin istediği kapsamlara ilişkin sürdürülebilirlik sistemi ve faaliyetleriyle ilgili tüm doküman ve kayıtlarının(Müşteri sözleşmeleri, raporlar, kayıtlar vb dahil) **SUSCERT®** tarafından incelenmesini ve bunları **SUSCERT®** ile paylaşmayı kabul eder. Denetim ekibinin objektif delil toplayabilmek amacıyla talep etmesi halinde bu belgelerin kopyalarını denetim ekibine vermeyi kabul eder.
- Müşteri, denetim programı onay formunda belirtilen süreleri aşmadan başvuruda istenen doküman ve kayıtları **SUSCERT®**'e göndermeyi taahhüt eder.
- MÜŞTERİ, denetim esnasında yeterli sayıda yetkili personelini **SUSCERT®** denetim ekibine rehberlik etmek için hazır bulundurmayı taahhüt eder.
- MÜŞTERİ, denetimler esnasında belgelendirme başvuru kapsamı ile ilgili birimleri ile bu faaliyetlerle ilişkili diğer birimleri **SUSCERT®** denetim ekibine açmayı taahhüt eder.
- MÜŞTERİ, yazılı olarak mutabık kalınmış denetim tarihleri için geçerli sebebi olmadıkça erteletme talebinde bulunamaz.
- MÜŞTERİ, yasal statüsünde ve faaliyet gösterdiği adreste yapmayı planladığı değişiklikleri 15 gün önceden **SUSCERT®**'e yazılı olarak bildirir. Bu bildirim sonrası MÜŞTERİ, durumunun **SUSCERT®** tarafından değerlendirilmesini ve belgelendirme ile ilgili yeniden karar alınmasını kabul eder. **SUSCERT®**, mümkün olan en kısa sürede değişiklik kapsamında denetimi gerçekleştirir.
- Herhangi bir nedenle belge mevcudiyeti kısmen veya tamamen askıya alınan MÜŞTERİ, ilgili **SUSCERT®** dokümanlarında belirtilen azami askıda kalma süresi içerisinde denetim ve karar süreçlerinin tamamlanmaması halinde belgesinin iptal edileceğini kabul eder.
- MÜŞTERİ, ortaklık ve yönetim yapısındaki değişiklikler ile akreditasyon kapsamındaki faaliyetleri etkileyen değişiklikleri (kalite yönetim sistemi, personel, teçhizat vb.) 15 gün içinde **SUSCERT®**'e yazılı olarak bildirir. Bu bildirim sonrası **SUSCERT®** Müşteri'nin durumunu değerlendirir
- MÜŞTERİ, **SUSCERT®** tarafından bulunan uygunsuzluklarla ilgili yapmış olduğu düzeltici faaliyetlerin kayıtlarını denetim tarihinden itibaren ilgili **SUSCERT®** dokümanında belirtilen süre içerisinde sunmayı taahhüt eder. Denetim ekibi tarafından yerinde takip denetimi gerekli bulunan uygunsuzluklar olması durumunda düzeltici faaliyetlerin yerinde görülmesi için takip denetimi yapılmasını kabul eder.
- MÜŞTERİ, denetimler haricinde de **SUSCERT®** tarafından değerlendirildikten sonra kendisine iletilen (şikâyet, düzeltme, iyileştirme vb) bildirimler için düzeltici faaliyet açmayı ve bu faaliyetlerin kayıtlarını ilgili kayıtları **SUSCERT®**'e sunmayı taahhüt eder.
- MÜŞTERİ, denetim esnasında **SUSCERT®** tarafından görevlendirilen denetim ekibinin iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tedbirleri almakla yükümlüdür.
- **SUSCERT®**; MÜŞTERİ'ye haber vermeksizin denetim/ziyaret gerçekleştirebilir. MÜŞTERİ bu denetimleri ve bu amaçla oluşturulan denetim ekibi ile işbirliği yapmayı kabul eder.
- MÜŞTERİ, belgesini, **SUSCERT®**'in itibarını zedeleyecek şekilde kullanamaz.

- MÜŞTERİ; kendi faaliyet alanı ile ilgili olanları takip etmeyi, şartlar ve kurallarda meydana gelen ve **SUSCERT®** tarafından yayınlanan değişiklikleri ve gereklerini öngörülen sürede yerine getirmeyi taahhüt eder.
- MÜŞTERİ, **SUSCERT®** logosunu ve belgesini ilgili belgelendirme kararı alındıktan sonra ve kapsamı dahilinde kalarak kullanmayı taahhüt eder.
- MÜŞTERİ, **SUSCERT®**'in verdiği logo ve belgesini, belge üzerinde yer alan kapsamda faaliyet göstermeyen bölüm, bağlı kuruluş veya iştirakler için kullanamaz.
- MÜŞTERİ, **SUSCERT®** logosunun ve belgesinin kullanımını üçüncü taraflara devredemez.
- MÜŞTERİ, logo ve belge kullanımında; web sitemizde yer alan logo, marka ve belge kullanım talimatında belirtilen kurallara uymak zorundadır.
- MÜŞTERİ, **SUSCERT®** tarafından kendisinden istenen bilgi ve kayıtları kendisine bildirilen süre içerisinde sunmayı taahhüt eder.
- MÜŞTERİ, **SUSCERT®** tarafından kendisine sağlanan ve kamuya açık olmayan **SUSCERT®** denetim raporları ve denetim ekibiyle ilgili bilgi ve belgelerin gizliliğini muhafaza etmeyi, bu bilgi ve belgeleri **SUSCERT®**'in izni veya yasal gereklilikler dışında üçüncü kişilerle paylaşmamayı taahhüt eder.

22.2. SUSCERT®'in Sorumlulukları

- **SUSCERT®**, MÜŞTERİ'nin kalite sistemi ve uygunluk değerlendirmesi faaliyetlerini ilgili mevzuat, standart ve dokümanlara göre doküman inceleme ve denetimler yolu ile gözden geçirerek, bunlara uygunluğunu değerlendirir, raporlar; sonuç uygun ise belgesini hazırlar ve MÜŞTERİ'ye verir.
- **SUSCERT®**, belgelendirdiği MÜŞTERİ'nin adını, adresini, belgelendirme tarihini ve kapsamını resmi internet sitesi aracılığı ile ilan eder.
- **SUSCERT®**, belgelendirdiği MÜŞTERİ'nin adını, adresini, belgelendirme tarihini ve kapsamını resmi internet sitesi aracılığı ile ilan eder.
- **SUSCERT®**, MÜŞTERİ tarafından sağlanan tüm bilgi, belge ve dokümanların, kendi personeli ve görevlendirdiği denetçiler ve teknik uzmanlar tarafından gizlilik ve güvenlik kurallarına uygun olarak muhafaza etmekle yükümlüdür.
- **SUSCERT®**, denetimde görevlendireceği denetçi ve uzmanları MÜŞTERİ ile çıkar çatışması/ çıkar ilişkisi olmayacak şekilde belirler. MÜŞTERİ'den bu yönde gelecek itirazları değerlendirir.
- **SUSCERT®**, ilk belgelendirme, gözetim ve belge yenileme denetimlerinde denetim ekibi ve programını denetimden 10 gün öncesine kadar MÜŞTERİ'ye bildirir. Ancak MÜŞTERİ'nin kabul etmesi halinde 10 günden daha az süre önce bildirilerek de denetim gerçekleştirilebilir.
- **SUSCERT®**, denetim tarihlerini geçerli bir sebep (sağlık sorunu vb.) olmadıkça değiştirmemeyi taahhüt eder.
- **SUSCERT®**, MÜŞTERİ ile ilgili tüm bilgi, belge ve dokümanları, kanuni gereklilikler ve akreditasyon kurumu ile yapılan anlaşmaların gereklilikleri dışında MÜŞTERİ'nin izni olmadan hiçbir şekilde üçüncü şahıslara veremez ve çoğaltamaz. Sadece konu ile ilgili birim, denetçi ve uzmanlar ile karar organlarının ulaşmasını sağlar.
- **SUSCERT®**, belgelendirme kurallarında meydana gelen değişiklikleri, bu değişikliklerle ilgili geçiş planlarını internet sayfası ve/veya elektronik posta vb. araçlar ile zamanında MÜŞTERİ'ye duyurur.