

UYGULAMA KURALLARI

SGS SUPERVISE GÖZETME ETÜD KONTROL SERVİSLERİ A.Ş.

1. GİRİŞ

Bu Uygulama Kuralları, yukarıda adı geçen kuruluşun (SGS Supervise Gözetme Etüd Kontrol Servisleri A.Ş.) sahip olduğu akreditasyonları veren akreditasyon kuruluşlarının ilgili gereklilikleri doğrultusunda oluşturulmuştur. Bu kurallar, akredite olunan konular dışındaki belgelendirmelerde de uygulanır.

2. KAPSAM

SGS hizmetlerini kişilere veya şirketlere sunar (herbiri bir "müşteri"dir). SGS hizmetlerini doğrudan veya tamamen kendi takdir yetkisi çerçevesinde, (a) kendi çalışanları aracılığıyla, (b) herhangi bir SGS ofisi aracılığıyla veya (c) SGS tarafından görevlendirilebilecek herhangi bir başka kişi veya kuruluş aracılığıyla sunabilir. Verilen hizmetin bir kısmının diğer bir kuruluşa taşınmış olması durumunda, SGS belgelendirmenin yapılması, sürdürülmesi, kapsamının genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması veya iptal edilmesi ile ilgili tüm sorumlulukları taşımaya devam edecek ve uygun şekilde dokümanite edilmiş anlaşmaların uygulanmasını güvence altına alacaktır.

SGS, müşterilerini belgelendirme gereklilikleri ile ilgili olabilecek değişiklikler konusunda makul bir zaman aralığı içerisinde bilgilendirecektir.

3. GİZLİLİK

SGS, sunmakta olduğu hizmet esnasında elde ettiği bilgi ile ilgili olarak kendi bünyesinde tüm seviyelerde gizlilik prensiplerini uygular. Yasal bir gerekliliğe cevaben veya akreditasyon sürecinin bir parçası olarak akreditasyon kuruluşu tarafından talep edilmesi durumları dışında, hiçbir bilgi herhangi bir üçüncü tarafa açıklanmayacaktır. Müşterinin adı, adresi, belge kapsamı ve iletişim bilgileri ilgili dosyalara kaydedilebilir. SGS, sertifika sahibi müşterilerine ait bu bilgileri genel erişime açık olan SGS web sitesi aracılığıyla muhafaza eder. Bu bilgiler ayrıca, askıya alınmış, iptal edilmiş veya geri çekilmiş sertifikaların durumlarını da gösterecektir.

4. ORGANİZASYON YAPISI

SGS'nin sorumluluk ve raporlama yapısını gösteren organizasyon şemasının bir kopyası ve yasal durumunu açıklayan dokümanlar, talep edilmesi durumunda temin edilebilir.

5. BELGELENDİRME BAŞVURUSU

Doldurulmuş Bilgi Formunun (talep edilmesi durumunda SGS tarafından sağlanır) alınmasını takiben, belgelendirmenin uygulama şartları ile birlikte müşteriye kapsamın çerçevesini çizen ve verilecek hizmete ait ücretleri bildiren bir teklif gönderilir. Müşteri kuruluş tarafından yapılmış olan başvuru formu, ödemeler, ilgili dokümanların kontrollü kopyaları ve numunelerle birlikte geri gönderildiğinde; proje, sunulacak hizmetlerin SGS'nin prosedürleri doğrultusunda yerine getirilmesinin güvence altına alınmasından sorumlu olacak bir tetkikçiye teslim edilecektir.

6. MÜŞTERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Bir müşterinin, sertifika alabilmesi ve elinde tutabilmesi için uyması gereken prosedürler ve kurallar aşağıda belirtilmiştir:

- Müşteri, değerlendirme programının tamamlanabilmesi için SGS tarafından ihtiyaç duyulan tüm doküman, ürün numuneleri, çizimler, spesifikasyonlar ve diğer bilgileri temin edecektir. Ayrıca SGS ile iletişimi sürdürmek için yetkili bir kişiyi görevlendirecektir;
- SGS bütün belgelendirme gerekliliklerinin yerine getirildiği konusunda tatmin olmazsa, hata tespit edilmiş olan uygulamalarla ilgili unsurlar konusunda müşteriye bilgilendirecektir;

SGS

- (c) Müşteri, SGS tarafından belirlenmiş olan zaman dilimi içerisinde gerekliliklerin tamamını yerine getirmesi için düzeltici faaliyetleri gerçekleştirdiğini gösterdiği zaman; tetkikin sadece gerekli olan kısmının tekrar edilmesi için SGS tarafından ilave maliyetleri müşteriye yansıtılarak yeni bir tetkik düzenlenecektir;
- (d) Müşteri, belirlenmiş olan zaman dilimi içerisinde kabul edilebilir düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmek konusunda başarısız olursa, SGS'nin ilave maliyetleri yansıtarak bütün bir tetkiki tekrarlama gerekliliği ortaya çıkabilir;
- (e) Uygunluğun tanımlaması yapılırken, sertifika üzerinde belirtildiği veya sertifikaya eşlik eden diğer ek dokümanlarda olduğu gibi, sadece tetkik edilen tesisler veya ürünlere atıf yapılacaktır;
- (f) Müşteriler, talep edilmesi durumunda tetkiklere gözlemcilerin katılması konusunda gerekli desteği sağlayacaklardır. Örnek; akreditasyon tetkikçileri, veya aday tetkikçiler.

7. SERTİFİKANIN DÜZENLENMESİ

Müşterinin bütün belgelendirme gerekliliklerini yerine getirdiği SGS tarafından teyit edildiği zaman, müşteri konu hakkında bilgilendirilecek ve bir sertifika yayınlanacaktır. Sertifika, SGS'nin mülkiyeti olarak kalacak ve yalnızca üzerinde "kopya" ifadesinin belirtilmesi koşuluyla üçüncü taraflara verilmek amacıyla kopyalanabilecek ve çoğaltılabilecektir.

Takip tetkikleri sırasında müşteriye ait Yönetim sisteminin ve/veya ürünlerin standartlar, normlar ve yasal gereklilikleri karşılamadığı konusunda bir bulgu ortaya çıkmadığı takdirde, belirtilmiş olan geçerlilik tarihine kadar sertifika geçerliliğini koruyacaktır.

SGS; her bir durumu tek tek değerlendirerek, çeşitli yerel gereklilikleri dikkate alarak ve tamamen kendi takdir yetkisini kullanarak, sertifikanın yayınlanması konusunda karar verme hakkını müşteri ödemelerinin ve söz konusu sertifika ile ilgili ödemelerin tamamının yapılmış olması ve müşteriye önceden verilmiş olan hizmetlerle ilgili ödemelerin durumuna bağlı olarak verme hakkını saklı tutar.

8. BELGELENDİRME LOGOLARI

Sertifikanın basılmasıyla birlikte, SGS müşteriye belirlenmiş belgelendirme logosunu kullanma yetkisi verebilir. Bir müşterinin herhangi bir logoyu kullanma hakkı, belgelendirilen Yönetim sistemine veya ürüne ait sertifikanın geçerliliğinin devam etmesine ve SGS tarafından yayınlanan logo kullanım kurallarına uygunluk şartına bağlıdır. Bir akreditasyon kuruluşunun logosunu kullanma yetkisi almış olan bir müşteri de bu kuruluşun logo kullanım kurallarına uymak zorundadır. Böyle bir logonun uygun olmayan şekilde kullanımı belgelendirme gerekliliklerine göre bir uygunsuzluktur ve belgenin askıya alınması sonucunu doğurabilir. Belge kapsamında daraltma yapıldığı durumda, belgeli firmanın yeni kapsamına uygun olarak tüm reklam malzemelerini değiştirmesi zorunludur. SGS tarafından verilen belgenin iptali sonrasında, belgelendirme logolarının ve belgelendirmeye atıfta bulunan reklam malzemelerinin kullanımı sonlandırılmalıdır, aksi durumda SGS yasal haklarını korumak için hukuki süreçlere başvurur.

9. TAKİP TETKİKLERİ

Sunulan belgelendirme hizmetinin tipine ve görevlendirilen tetkikçinin takdir yetkisine bağlı olmak kaydıyla, müşteri kuruluşun yönetim sisteminin dokümantasyon, imalat, dağıtım prosesleri ve ürünleri gibi unsurlarını kapsayacak şekilde periyodik takip tetkikleri gerçekleştirilecektir. Müşteri, gerekli görülen zamanlarda, takip tetkikleri için tüm tesislerine ve ürünlerine erişilebilmesini sağlayacaktır. İhtiyaç olması durumunda SGS ve Akreditasyon kuruluşları habersiz tetkikler yapma hakkını saklı tutar.

Müşteri kuruluş belge kapsamındaki konulardaki tüm müşteri şikayetlerinin ve yetkili merciler tarafından raporlanmış emniyetle ilgili olayların kaydını tutacak ve talep edilmesi durumunda bu bilgileri SGS'ye gösterecektir.

Müşteri, her bir takip tetkikinin sonucu hakkında bilgilendirilecektir.

10. BELGE YENİLEME

Sertifika geçerlilik süresinin sonuna yaklaşan ve sertifikalarının geçerliliğini yenilemek isteyen müşteriler 5.maddede beyan edilen prosedür doğrultusunda başvuru yapacaklardır. Müşterilere genellikle belge çevrim süresinin son tetkiki olan son takip tetkiki sırasında yeniden belgelendirme gereklilikleri konusunda bilgilendirilirler. Fakat sertifika yenileme başvurusunun zamanında yapılması ile ilgili tüm sorumluluk müşteri kuruluşu aittir.

11. KAPSAM GENİŞLETME

İlave tesisler veya ürünleri kapsamı amacıyla belge kapsamının genişletilmesi için müşteri tarafından yeni bir Bilgi Formu doldurulacaktır. Madde 5 içerisinde tanımlanmış olan başvuru prosedürü izlenecektir ve önceki kapsamda yer almayan alanlar/ ürünler için bir tetkik gerçekleştirilecektir. Belge kapsamının genişletilmesi maliyeti, gerçekleştirilecek işin yapısı ve programa göre belirlenecektir.

Başarılı bir tetkiki takiben, genişletilmiş kapsam dahilindeki unsurların belirtilmiş olduğu revize edilmiş bir sertifika yayınlanacaktır.

12. SİSTEM/ÜRÜN DEĞİŞİKLİĞİ

Müşteri; yönetim sistemine, ürünlerine veya üretim proseslerine yönelik ortak standartlara, normlara vs yasal gerekliliklere uygunluğu etkileyebilecek değişiklik düşüncelerini SGS'ye yazılı olarak bildirecektir. SGS, bildirilen değişikliklerin ilave bir tetkik gerektirip gerektirmeyeceğini belirleyecektir. Herhangi bir değişikliğin SGS'ye bildirilmesinde aksaklık olması sertifikanın askıya alınması ile sonuçlanabilecektir.

13. MÜŞTERİ TARAFINDAN YAPILAN TANITIMLAR

Logo(lar)ın kullanımı konusundaki kurallar doğrultusunda; bir müşteri, yönetim sisteminin veya ürünlerinin belgelendirilmiş olduğu konusunda genel duyurular yapabilir. İlgili belgelendirme logolarını, belge kapsamı içerisindeki kırtasiye malzemeleri ve reklam malzemeleri üzerinde basabilir.

Herhangi bir durumda, müşteri kuruluş, yaptığı duyurular ve reklam malzemelerinin belge kapsamında olan ve olmayan sistemleri, ürünleri veya tesisleri hakkında üçüncü taraflar için karışıklık yaratacak veya yanıltacak özellikte olmadığını güvence altına alacaktır.

14. SERTİFİKANIN VEYA BELGELENDİRME LOGOSUNUN YANLIŞ KULLANIMI

SGS sertifikaların ve belgelendirme logolarının kullanımı veya belgelendirmeye yapılan atıflarda yanlış ve yanıltıcı uygulamalara yönelik uygun tedbirleri alacak ve masrafları müşteriye fatura edecektir. Bu tedbirler, sertifikanın askıya alınması veya geri çekilmesi, yasal takip ve/veya ihlalin genel anlamda duyurulması faaliyetlerini içerir.

15. SERTİFİKANIN ASKIYA ALINMASI

Aşağıdaki koşulların oluşması durumunda, SGS tarafından herhangi bir sertifika belirli bir süre için askıya alınabilir.

- Bir düzeltici faaliyet isteği belirlenmiş zaman dilimi içerisinde tatmin edici şekilde kapatılmamışsa; veya
- Madde 14'de belirtilen yanlış ile ilgili olarak müşteri tarafından uygun geri çekmelerin yapılmaması veya diğer uygun düzeltici önlemlerin alınmaması durumunda; veya
- Teklif, kayıt için başvuru, Sistem Ürün ve Hizmet Belgelendirmesi ile ilgili Genel Kurallar, Uygulama Kuralları veya belgelendirme logosu kullanım kuralları ile ilgili herhangi bir ihlal; veya
- Ürünlerin piyasada emniyetli veya uygun olmayan şartlarda bulunması durumunda; veya
- Tetkiklerin öngörülen zaman dilimi içerisinde gerçekleştirilmemesi durumunda.

Müşteri, askıya alınmış bir sertifika kapsamında sunulan bir ürün üzerinde belgelendirme logosunu kullanmayacak ve kendini belgeli bir kuruluş olarak tanıtmayacaktır.

SGS sertifikanın askıya alındığını müşteriye yazılı olarak bildirecektir. Aynı zamanda, SGS hangi şartlar altında askının kaldırılacağını de belirtmelidir. Askıya alma sürecinin sonunda, sertifikanın yeniden devamını sağlayacak şartların yerine getirilip getirilmediğini belirlemek için bir tetkik gerçekleştirilecektir. Bu şartların yerine getirilmesiyle askı işlemi kaldırılacak ve müşteri, sertifikanın yeniden geçerli olduğu konusunda bilgilendirilecektir. Şartlar yerine getirilmediyse, sertifika geri çekilecektir.

Sertifikanın askıya alınması ve yeniden geçerli olması işlemleri sırasında oluşan maliyetler SGS tarafından müşteriye fatura edilecek.

16. SERTİFİKANIN GERİ ÇEKİLMESİ

Şu durumlarda bir sertifika geri çekilebilir: (i) Müşterinin askıya alınmış sertifika ile ilgili yetersiz önlemler alması; (ii) ürün belgelendirmesinde, ürünün standartlara, normlara veya yasal gerekliliklere uygun olmaması veya artık üretilmiyor olması; (iii) SGS'nin müşteriyle olan sözleşmesini feshetmesi. Bu durumlardan herhangi biri olduğunda, SGS müşteriye yazılı olarak bildirerek sertifikayı geri çekme hakkına sahiptir.

Müşteri ikazda bulunabilir (Bakınız Madde 19).

Geri çekme durumunda, tetkik ücretlerinin iadesi yapılmayacaktır. Sertifikanın geri çekilmesi, SGS tarafından yayınlanacak ve eğer varsa ilgili akreditasyon kuruluşu bilgilendirilecektir.

17. SERTİFİKANIN İPTAL EDİLMESİ

Şu durumlarda bir sertifika iptal edilecektir: (i) Müşterinin SGS'ye sertifikasını yenilemek istemediğini veya faaliyetini durdurduğunu yazılı olarak bildirmesi; (ii) müşterinin ürünlerinin üretimini durdurması; (iii) müşterinin yenileme için başvuruya zamanında başlamaması.

İptal etme durumunda, tetkik ücretlerinin iadesi yapılmayacak ve eğer varsa ilgili akreditasyon kuruluşu bilgilendirilecektir.

18. AKREDİTE KURULUŞLARIN TANINMASI

SGS, tamamen kendi takdir hakkını kullanarak, diğer bir akredite SGS'nin yayınladığı sertifikaları, sistem veya ürün belgelendirme düzenlemelerinin bütünlüğünü tehlikeye atmıyorsa, genellikle tanır.

19. İTİRAZLAR

Müşterinin, SGS tarafından verilmiş olan herhangi bir karara itiraz etme hakkı vardır.

İtiraz etme niyeti yazılı olarak bildirilmeli ve müşterinin yapılmış olan bildirim almasından sonraki yedi gün içerisinde SGS'ye iletilmelidir.

Müşteriye, doldurması ve 14 gün içerisinde SGS'ye İtirazlar Prosedürü sırasında gözönüne alınacak ilgili deliller ve verilerle destekleyerek iletilmesi için bir İtiraz Formu gönderilecektir.

Bütün itirazlar SGS'ye iletilir ve itirazlar komitesine sunulur. SGS kendi kararını destekleyecek kanıtları sunmak zorunda kalacaktır. SGS'nin kararı, itiraz sonuçlanıncaya kadar yürürlükte kalacaktır.

İtirazlar komitesinin kararı nihai karar olacaktır, müşteriye ve SGS'yi bağlayacaktır. Herhangi bir itirazla ilgili karar verildiğinde, davalı taraf kararı değiştirmek veya düzeltmek amacıyla karşı talepte bulunamaz.

İtirazın müşteri lehine sonuçlanması durumunda, SGS'ye masrafların veya oluşan kayıpların tanzim edilmesi gibi bir talepte bulunulamaz.

20. ŞİKAYETLER

Herhangi bir kişinin SGS'ye şikayette bulunmak için bir nedeni varsa, gecikmeden ve yazılı olarak şikayet SGS'nin Belgelendirme Yöneticisi dikkatine gönderilmelidir. Eğer şikayet Belgelendirme Yöneticisi hakkında ise, şikayet mektubu SGS'nin Genel Müdürü dikkatine gönderilmelidir.

Şikayet alındığı yazılı olarak teyit edilecektir. SGS tarafından şikayet bağımsız bir şekilde incelenecek ve inceleme sonucu tatmin edici bir karar ile kapatılacaktır. Kapatmanın ardından şikayet sahibi incelemenin karara bağlandığı konusunda bilgilendirilecektir.

BELGELENDİRME KURULUŞU, ÖNCEDEN HABER VERMEKSİZİN BU UYGULAMA KURALLARINDA EKLEME YAPMAK, SİLMEK VEYA DEĞİŞTİRMEK HAKKINI SAKLI TUTAR.

YAZILI OLARAK AÇIK BİR ŞEKİLDE BELİRTİLMİŞ OLAN KONULARDA, BÜTÜN HİZMETLER SİSTEM VE HİZMET BELGELENDİRMESİ İÇİN GENEL KOŞULLAR'A GÖRE GERÇEKLEŞTİRİLİR. HERHANGİ BİR KONUDA UZLAŞILMASI DURUMUNDA İKİNCİ SEÇENEK UYGULANACAKTIR.