



TALİMAT

Belgelendirme Kuralları Talimatı

Doküman No	T.07.01
Yayın Tarihi	12.11.2018
Revizyon No	2
Revizyon Tarihi	01.02.2021

	Departman	İsim	Tarih	İmza
Hazırlayan	Yön. Temsilcisi	NUR GÖKGÖZ	01.02.2021	
Gözden Geçiren	Sistem Belg. Md.	MEHMET İŞMAN	01.02.2021	
Onaylayan	Genel Müdür	Osman DEMİR	01.02.2021	

Revizyon Durumu

Sıra No.	Madde No.	Revizyon Açıklaması	Sayfa Numaraları	Rev. No	Tarihi
1	Tüm maddeler	İlk Yayım	-	00	12.11.2018
2	İlgili maddeler	KYT ve adres değişikliği	İlgili sayfalar	01	21.10.2019
3	Tüm maddeler	KYT ve Belgelendirme Müdürü Değişikliği, ISO 17021-2 - ISO 14001 standardının kapsama dahil edilmesi- Talimat içeriğinin düzenlenmesi	Tüm sayfalar	02	01.02.2021
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı, ISO/IEC 17021-1 standardı çerçevesinde GRANDCERT tarafından Kuruluşların yönetim sistemlerinin ilgili standart şartlarına göre değerlendirilerek uygunluğunun belgelendirilmesi faaliyetinin yürütülmesi amacıyla genel kural ve şartları tanımlamak için hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu talimat, belgelendirme için başvuru şartlarını, sistemin değerlendirilmesi ve belge verilmesi esaslarını, belge kullanımı ve mali konular ile ilgili yükümlülükleri, belge verilmesinden sonra yapılacak denetimleri uygulanacak kuralları ve askı/fesih halinde yapılacak işlemleri kapsar.

3. TANIMLAR

- 3.1. Belge:** Belgelendirme kayıtları için GRANDCERT tarafından basılan dokümandır.
- 3.2. Belgelendirme:** Bir ürün, proses ya da hizmetin belirli şartları karşılayarak belgelendirme prosedürleri doğrultusunda değerlendirildiğini doğrular.
- 3.3. Belgelendirme İşareti:** Bir ürünün, prosesin veya hizmetin belirli şartları karşılayarak yetkili biri tarafından belgelendiğini gösteren sembol, kelime veya diğer işaretlere denir.
- 3.4. Belgelendirme Prosedürleri:** GRANDCERT tarafından geliştirilmiş, bir ürünün, prosesin veya hizmetin belge alması ya da sağlaması için değerlendirilmesinde kullanılan prosedürlerdir.
- 3.5. Belgelendirme Hizmetleri:** Bir ürünün, prosesin veya hizmetin Belgelendirme Prosedürlerine göre değerlendirilmesidir.
- 3.6. Müşteri:** Belgelendirme isteyen şirket, organizasyon veya şahıs ya da birden fazla şirket, organizasyon veya ortaklık içindeki bir kuruluş.
- 3.7. Sözleşme:** Müşterinin Belge ve lisans başvurusu sonucunda GRANDCERT ile Müşteri arasında yapılan karşılıklı taahhüt.
- 3.8. Şube/Şantiye:** Ürünün imal edildiği veya bir prosesin ya da hizmetin sunulduğu yer.
- 3.9. GRANDCERT:** Grandcert Uluslararası Belgelendirme ve Eğitim Ticaret Limited Şirketi

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.1.** EN ISO/IEC 17021-1:2015 Uygunluk değerlendirmesi - Yönetim sistemlerinin tetkikini ve belgelendirilmesini sağlayan kuruluşlar için şartlar - Bölüm 1: Şartlar (ISO/IEC 17021-1:2015)
- 4.2.** ISO 9001:2015 Kalite yönetim sistemleri – Şartlar ve kullanım kılavuzu
- 4.3.** ISO 14001:2015 Çevre yönetim sistemleri – Şartlar ve kullanım kılavuzu
- 4.4.** IAF MD 5:2019 KYS, ÇYS ve İSGYS Yönetim Sistemlerinin İçin Tetkik Zamanının Belirlenmesi İçin Zorunlu Doküman
- 4.5.** Ücretlendirme Talimatı

5. SORUMLULUK

Genel Müdür, Sistem Belgelendirme Müdürü, Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürü, Baş Denetçi, Denetçi ve Tüm Komiteler

6. UYGULAMA

- 6.1. Bu kural ve şartlar, müşterilerine belgelendirme hizmetleri sunan Grandcert Uluslararası Belgelendirme ve Eğitim Ticaret Limited Şirketi (GRANDCERT olarak anılacaktır.) tarafından belirlenir ve değiştirilir.
- 6.2. Bu kural ve şartlar, GRANDCERT tarafından müşterilerine, bir mektup ya da talep yazısı ile veya görüşmeler dâhilinde sözlü olarak, herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığına dair bilgi verilmediği sürece geçerlidir.
- 6.3. GRANDCERT adına hareket eden hiçbir personel ya da bu iddiada bulunan kimse, bu kural ve şartların değişikliğini duyurmaya veya yapmaya yetkili değildir. Bu kural ve şartların değişikliğini duyurmaya ya da yapmaya, sadece GRANDCERT Genel Müdürü yetkilidir.
- 6.4. GRANDCERT, bu kural ve şartları, müşterilerini konu hakkında bilgilendirme koşulu ile herhangi bir nedenle değiştirebilir. Bu değişiklikler, yetki almış olduğumuz akreditasyon kuruluşu tarafından karşılanması ya da uygulanması için belirlenen direktiflerde meydana gelen değişiklikleri de kapsayabilir.
- 6.5. Bu kural ve şartların değişmesi ile birlikte, müşteriler, sistemlerinde olası bir değişiklik için beyan edeceği uygun bir zaman içerisinde tamamlayıp konu ile ilgili olarak GRANDCERT'e bilgi verme sorumluluğu taşırlar.

6.6. Ücretler

- 6.7. Müşteri, GRANDCERT tarafından sağlanan Belgelendirme Hizmetlerinin karşılığı olan tüm ücretleri ödemelidir.
- 6.8. GRANDCERT bu anlaşma altındaki tüm hizmetler karşılığında ödemelere fatura düzenler ve Müşteri faturayı belirtilen kurdan, 30 gün içinde ödemelidir.
- 6.9. GRANDCERT, Müşteri ya da GRANDCERT tarafından askıya alınan veya son verilen Belgelendirmelerde hiçbir şekilde geri ödeme yapmaz. Eğer Müşteri zamanında ödeme yapmazsa GRANDCERT tarafından istenen faizi ödemek zorundadır. Faiz, Temerrüt Faiz Oranı ile günlük olarak hesaplanır.
- 6.10. GRANDCERT günün koşullarına göre Ücretlendirme Talimatını değiştirme hakkına sahiptir.
- 6.11. GRANDCERT Belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirme başvurusunda bulunan firmalara belgelendirme faaliyetleri için uygulanacak olan ücret ve ödeme şartları Ücretlendirme Talimatında detaylandırılmıştır. Bu talimat zaman zaman veya GRANDCERT ve Müşteri arasındaki anlaşmaya göre güncelleştirilebilir.

6.12. Değerlendirme

- 6.12.1. Müşteri ofisinde ve/veya tesislerinde (üretim yeri/depolar/şubeler..vb.) başvuru kapsam ile ilgili yapılan her tür denetim , inceleme, numune alma, sorgulama vb işlerinin tamamı, uygunluğun değerlendirilmesidir. Bu değerlendirme; GRANDCERT ofislerinde doküman inceleme, sahada sorgulama/denetim, mücbir sebepler vukuu bulduğunda uzaktan denetim teknikleri ile gerçekleştirilebilir. İlgili denetim tekniği GRANDCERT'in prosedürlerinde detaylıca belirtilmiş olup, web sitemizde yayımlanmıştır. Müşteri Belgelendirme Prosedürlerine uyacağını ve GRANDCERT' in çalışanlarına, temsilcilerine gerekli işbirliği ve kolaylığı sağlayacağını ve ilgili altyapıyı kuracağını kabul eder.
- 6.12.2. Akreditasyon kurumu talep ettiği takdirde; GRANDCERT tarafından bir şube/şantiyede yapılacak olan değerlendirme faaliyetine şahitlik edecek bir akreditasyon kurumu temsilcisine izin vermek de dahil olmak üzere Müşteri, GRANDCERT' in ürün, proses ve hizmet ile ilgili hertürlü makul isteklerine hızla uymalıdır.

6.13. Belgenin Kullanımı

- 6.13.1. Yönetim Sistemleri Belgelendirme sözleşme süresi üç (3) yıldır fakat belge geçerlilik süresi bir (1) yıldır, her gözetim denetimde yenilenir.

- 6.13.2. Kapsam değişikliği, Adres değişikliği ve Unvan değişikliği denetimlerinde belge süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz, ilk belge tarihi, belgenin geçerlilik süresi için esas alınır ve gerekli görüldüğünde yapılan değişiklikle ilgili yeni Belgelendirme Sözleşmesi imzalanır.
- 6.13.3. Sözleşme imzalayan kuruluş, belgeyi ancak denetime tabi ve belgede adı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için kullanabilir.
- 6.13.4. Başvuran kuruluşun organizasyonunda farklı yerlerde teşkilatlanma var ise denetim, tüm sistemin uygunluğunu tespit edebilecek şekilde örnekleme yapılarak Belgelendirme Prosedürlerine göre gerçekleştirilir.
- 6.13.5. Düzenlenen belgede, belgelendirme kapsamına giren kuruluş adresleri yazılır.
- 6.13.6. Belge, başvurusu yapılan ve onaylanan kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden kuruluşlar hakkında yasal işlem yapılır.
- 6.13.7. Belge, GRANDCERT'in mülkiyetinde olup, Belgelendirme Prosedürü hükümlerine uyduğu sürece ve belge geçerlilik süresince, kuruluş belgeyi kullanım hakkına sahiptir. Kuruluş belgeyi hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredemez.
- 6.13.8. Belge askı süresince geçici olarak geçersizdir. Askı süreci ile ilgili bilgiler gerekli hallerde kamunun erişimine açılabilir.
- 6.13.9. Belgenin haksız kullanımından doğan sorumluluk kuruluşa aittir.
- 6.13.10. Kuruluş sahip olduğu belgenin askıya alınması veya Belgelendirme sözleşmesinin iptalinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklam faaliyetlerini ve ilgili Belgelendirme sembolü (logosu) kullanımını durdurmalıdır.

6.14. Belgeli Kuruluşun Yükümlülükleri

- 6.14.1. Kuruluş belgelendirmede esas alınan standardı veya şartlarını uygulamakla yükümlüdür.
- 6.14.2. Kuruluş Sistemi uygulamalarındaki; organizasyonel ve yönetim (kilit personel, karar alıcılar) değişikliklerini, unvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini, saha/sahalar değişikliklerini ve Belgelendirme Talep Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formu ile yazılı olarak GRANDCERT' e bildirmek zorundadır.
- 6.14.3. Kuruluş Değişiklik Talep ve Değerlendirme Formuna Web sitemizden veya Ofis Personelinden ulaşılabilir.
- 6.14.4. Kuruluşun tüzel kişiliğinin değişmesi durumunda eski tüzel kişiliğin belgesi iptal edilir, yeni tüzel kişilik ile ilgili belgelendirme işlemi başlatılır.
- 6.14.5. Belgelendirme ile ilgili müracaat eden kuruluş, yapılacak denetimlerde ilgili sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini denetim görevlilerine bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.
- 6.14.6. Müracaat eden kuruluş, birisi Yönetim Temsilcisi olmak kaydıyla iki kişi belirtir. Sorumlu personel, denetim sırasında hazır bulunur, gerekli bilgi ve dokümanlarla Denetim Görevlilerine yardımcı olur.
- 6.14.7. Müşteri, GRANDCERT' in Belgelendirme Prosedürlerinin gerektirdiği aktivitelerde yer alan çalışanlarının, temsilcilerinin ve taşeronlarının güvenliğinden sorumludur. Konuyla ilgili tüm güvenlik ve koruyucu kıyafet veya donanım sağlanmalı, güvenlik tavsiyelerinde bulunmalı ve gerekirse özel eğitim vermelidir.
- 6.14.8. Uygulanabilir olduğunda, denetim esnasında gözlemciler (akreditasyon denetçileri veya aday denetçiler gibi) bulunabilir. Bu durumda müşteri gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

- 6.14.9. Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda ürünün/hizmetinin müracaata esas olan sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir.
- 6.14.10. Kuruluş, uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını tutmakla ve gerek duyulduğunda GRANDCERT' e bildirmekle sorumludur.
- 6.14.11. Belgelendirilmesine ilişkin herhangi bir yanıtıcı beyanda bulunamaz veya buna müsaade edemez.
- 6.14.12. Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını yanıtıcı bir şekilde kullanamaz veya kullanımını engeller.
- 6.14.13. GRANDCERT, tarafından belgelendirilmesinin geri çekilmesi veya iptal edilmesi üzerine belgelendirmeye ait bir atfı içeren bütün reklam işini durdurur.
- 6.14.14. Belgelendirme kapsamı daraltıldığında bu kapsama uygun olacak şekilde tüm reklam malzemelerini değiştirir.
- 6.14.15. Belgesini GRANDCERT' ya veya belgelendirme sisteminin itibarına gölge düşürecek şekilde ve kamunun güvenini kaybettirecek şekilde kullanamaz.
- 6.14.16. Kuruluş, Belgelendirme ile ilgili ücretleri, Belgelendirme Sözleşmesinde belirtildiği şekilde ödemekle yükümlüdür. Sözleşmeye uyulmaması durumunda yasal mevzuatlar uygulanabilir.

6.15. Logo kullanım kuralları

- 6.15.1. Belge almaya hak kazanan kuruluş, belgenin geçerliliği devam ettiği sürece kendisine verilen logo/ları kullanabilir.
- 6.15.2. Belge kapsamı dışındaki faaliyet alanlarında ve reklamlarında Belgelendirme sembolünü (logo) kullanamaz.
- 6.15.3. GRANDCERT Yönetim Sistemi Belgelendirme Logosunu/Logolarını belge kapsamı dahilindeki faaliyet alanlarında ve reklamlarında belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla kullanabilir. Ürünlerin taşınması amacıyla kullanılan dış ambalajlar üzerinde, belgenin ürüne değil ilgili Yönetim Sistemine verildiğini ve GRANDCERT belgelendirme tarafından Yönetim sisteminin denetlendiğini belirtecek bir ifade ile birlikte kullanılabilir.
- 6.15.4. Belgelendirilmiş kuruluş logoları Laboratuvar testleri, Kalibrasyon inceleme raporları üzerinde uygulayamaz. Çünkü bu tip veriler ürün yerine geçmektedir. Belgelendirilmiş kuruluş, Ayrıca şirket kartvizitlerinde de GRANDCERT Yönetim Sistemi Belgelendirme Logosunu/Logolarını kullanamaz.
- 6.15.5. Ürün belgelendirmesi prosedürünü başarı ile tamamlamış kuruluş uluslararası kurallar çerçevesinde ve ürünün tabi olduğu uygunluk değerlendirme direktifinde tanımlandığı şekilde uygunluk işaretini ürün üzerinde, ürün ambalajı üzerinde veya ürünle birlikte sevk edilen evraklar ile birlikte kullanabilir.
- 6.15.6. Belgelendirme Sözleşmesinin askıya alınması veya iptal edilmesi halinde kuruluş logo kullanımını durdurmalıdır.
- 6.15.7. Belgenin kapsamının daraltılması durumunda yeni kapsama göre kullanım noktaları düzenlemelidir.
- 6.15.8. GRANDCERT' in zarar görebileceği ve kamuoyunu yanıtıcı şekilde kullanılamaz.
- 6.15.9. İnternet, dokümanlar, broşürler veya reklam gibi iletişim ortamlarında belgelendirme statüsüne atıfta bulunurken GRANDCERT'in Marka Logo Talimatında ve bu talimatta belirlediği şartlara uymalıdır.
- 6.15.10. GRANDCERT Sistem Belgelendirme sembolleri belge alımından sonra kuruluşa gönderilen şekilde ve boyutlarda kullanılabilir. Ayrıca oranlar sabit kalmak şartıyla boyutlar küçültülüp, büyütülebilir ancak renklendirmesi değiştirilemez. İhtiyaç halinde sembollerde (logo) biçim, sekil, boyutlar veya küçültme, büyültme oranları açısından yapılabilecek

değişiklikler Belgelendirme Müdürü tarafından belgeli kuruluşlara duyurulur gerekli değişikliklerin yapılması istenir.

- 6.15.11. Belirtilen bu şartları yerine getirmeyen kuruluşun belgesinin askıya alınması veya iptal edilmesi işlemleri GRANDCERT tarafından uygulanır.
- 6.15.12. GRANDCERT' in marka logo kullanımına ilişkin kuralları Marka Logo Kullanım Talimatında belirtilmiştir.

6.16. GRANDCERT' in Yükümlülükleri

- 6.16.1. GRANDCERT, kuruluş ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri (kuruluş haricindeki kaynaklardan sağlanan kuruluş hakkındaki bilgiler de dahil) prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren Hizmet Taahhüdünü çalışanlarına, komite üyelerine, denetim görevlilerine, uzmanlarına imzalatmakla yükümlüdür.
- 6.16.2. GRANDCERT, Belgelendirme Prosedüründe değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında dokümanlardaki yürürlük tarihi esas alınır. GRANDCERT Belgelendirme için referans alınan; Belgelendirme Prosedürü, Uzaktan Denetim Prosedürü, Belgelendirme Kuralları, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Prosedürü'nün güncel hallerinin resmi web adresinde olması sağlanır.
- 6.16.3. Kuruluş, Belgelendirme kararlarına itiraz edebilir. İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi GRANDCERT' den kaynaklanan bir hatanın itiraza sebep olduğuna karar verirse, yapılacak çalışmaların masrafları kuruluştan talep edilmez.
- 6.16.4. GRANDCERT bünyesinde kullanılan TSE, ISO ve EN standartları dış kaynaklı doküman olarak tanımlanmış olup, güncellik takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır. Belgelendirme faaliyetlerinde esas alınan standarttaki değişiklik olması veya yeni bir standart yayınlanması halinde değişikliğin söz konusu olduğu standart esas alınarak belgeli kuruluşlara web sayfasında yayınlayarak, mail yolu ile veya yazılı olarak bildirilir.
- 6.16.5. GRANDCERT tarafından belgelenen kuruluşların adları, belge aldıkları ilgili sistemi, belge durumları, kapsamı, belgeli kuruluşların şehirleri talep eden kuruluşlara, talep sebebi makul bulunur ise, iletilir.
- 6.16.6. Belgelendirme Müdürü tarafından söz konusu değişikliklere belgeli kuruluşların ne kadar sürede uyum sağlaması gerektiğine mevzuat hükümleri ve standardın yayınladığı ana kuruluşun tavsiyeleri de dikkate alınarak belirlenir. Standart değişikliği bilgilendirme yazısında geçiş süresi de kuruluşlara bildirilir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.
- 6.16.7. Standart değişikliğinin kapsamına göre kuruluş Belgelendirme Sözleşmesini devam ettirmek istiyor ise belirtilen en geç geçiş süresi sonunda tam denetim yapılır veya normal gözetim denetim tarihinde yapılan incelemede kuruluşun değişikliğe uyum sağlayıp sağlamadığı incelenir.
- 6.16.8. Değişiklik bildirilen kuruluşun, bildirilen değişikliğe belirlenen uyum süresi içerisinde uyum sağlamaması veya sağlayamaması durumunda belgenin iadesi ve Belgelendirme Sözleşmesinin iptali ile ilgili hükümler uygulanır.
- 6.16.9. GRANDCERT tarafından gerçekleştirilen denetimlerde Logonun uygun kullanılması Denetim Heyeti tarafından kontrol edilir.
- 6.16.10. GRANDCERT'in sorumluluğu, uygunluk değerlendirmesi için başvuran kuruluştaki uygulanma durumu için örnekleme yöntemi ile objektif delillere dayalı denetim bulgularını saptamak ve bulgulara göre karar verilmesi için değerlendirme yapmaktır.
- 6.16.11. Sunulan hizmet, GRANDCERT tarafından belgelendirilmiş olan kuruluşların ilgili yönetim sistemi standardına % 100 uyum sağladığının garantisini taşımamakta olup, bünyesinde ilgili uygunluk şartlarını sağlama sorumluluğu kuruluşun kendisindedir.
- 6.16.12. GRANDCERT yapmış olduğu mesleki sorumluluk sigortası ile müşterilerinde kendi hizmetlerinden kaynaklanan zararları karşılayabilecektir. Yapılan sigorta poliçesinde Sigorta

şirketi kriterleri gereği, muafiyet olduğu takdirde GRANDCERT yapmış olduğu mesleki sorumluluk sigortası ile müşterilerinde kendi hizmetlerinden kaynaklanan zararları karşılayabilecektir.

- 6.16.13. Yapılan sigorta poliçesinde Sigorta şirketi kriterleri gereği, muafiyet olduğu takdirde poliçede muaf tutulan bu meblağ GRANDCERT tarafından karşılanacaktır.
- 6.16.14. GRANDCERT reklamlarda dahil olmak üzere müşteri ya da piyasaya sunulan bilginin doğru olması, yanıltıcı olmaması için gerekli tüm tedbirleri alır.
- 6.16.15. Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin oluşturulan raporlar ve ilgili standarda göre düzenlenen belge GRANDCERT'in mülkiyetinde olup bu dokümanların dağıtımı ve çoğaltılması GRANDCERT' ya aittir.
- 6.16.16. Belgelendirilen kuruluş müşterilerinden ya da piyasadaki alınan şikayetleri araştırmak veya değişikliklere (kapsam değişikliği, adres değişikliği, belge askı vb) cevap vermek üzere müşterilere özel denetimleri düzenleme hakkına sahiptir.
Belgelendirilmiş kuruluşun belge geçerlilik tarihinden 4 ay önce yenileme denetimi bildirilir.

6.17. GRANDCERT' e Yapılan İtirazlar Ve Değerlendirilmesi

- 6.17.1. Belgelendirme talebinde bulunan veya daha önce belgelendirilmiş olan bir kuruluş Belgelendirme Müdürünün herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Kuruluş bu itirazı söz konusu karar bildirimine eline geçmesini izleyen en geç 15 gün içerisinde yapabilir.
- 6.17.2. Kuruluş itirazını yazılı olarak GRANDCERT' e iletir, GRANDCERT itiraz ile ilgili İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesini toplar, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Prosedürü'ne göre işlem yapılır.
- 6.17.3. İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi, gerek görür ise söz konusu kuruluş temsilcilerini ve Denetim Heyetini toplantıya çağırabilir.
- 6.17.4. İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesinin aldığı karar gerekçesi ile birlikte, itirazı izleyen 30 gün içerisinde Belgelendirme Müdürü tarafından kuruluşa yazılı ile bildirir.

6.18. Sözleşmenin İptali Ve Belgenin Geri Alınması

- 6.18.1. Kuruluşun Belge kullanımına dair sözleşmesi, Belgelendirme Müdürünün kararına göre aşağıdaki durumlarda iptal edilebilir.
- 6.18.2. Verilen askı süresi sonuna kadar kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi.
- 6.18.3. Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması.
- 6.18.4. Belgelendirilmiş müşterinin gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması (askıya alma, geri çekme veya kapsam daraltma talepleri kuruluş tarafından GRANDCERT' ya yazılı olarak bildirilmelidir. Yazılı talebin kuruluş yetkilisi tarafından imzalanması ve yazılı ekinde imzalayan kişinin yetki belgesini (imza sirküleri vb.) GRANDCERT' e ulaştırması istenir.)
- 6.18.5. Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyetine son vermesi.
- 6.18.6. Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- 6.18.7. Kuruluşun denetimler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi.
- 6.18.8. Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı.
- 6.18.9. GRANDCERT tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 1 ay içerisinde ödenmemesi.
- 6.18.10. Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan denetimlerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi.
- 6.18.11. Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması.
- 6.18.12. Kuruluşa ait tüzel kişiliğinin değişmesi.
- 6.18.13. Kuruluşun Belgelendirme Prosedürü hükümlerine aykırı hareket etmesi.

- 6.18.14. Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması.
- 6.18.15. Herhangi bir sebepten dolayı kuruluşun, GRANDCERT tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetiminin iptali talebinde bulunması.
- 6.18.16. Kuruluş talebi durumunda, Belgelendirme Sözleşmesinin iptalini istediği takdirde GRANDCERT' ya yazılı olarak bildirmesi durumunda. Belgenin geri alınmasını ve Belgelendirme Sözleşmesinin iptalini gerektiren durumlarda, Belgelendirme Müdürü tarafından konunun Belgelendirme Komitesi gündemine alınması sağlanır. Belgelendirme Müdürü kararı ile sözleşmesi iptal edilen kuruluşa Belgelendirme Müdürü tarafından belgenin askıya alındığı, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir (kuruluşa GRANDCERT antetli formu ile İhtarname gönderilir) sözleşmenin iptal tarihinden itibaren belgeyi kullanmaması ve geri iade etmesi gerektiği belirtilir.
- 6.18.17. GRANDCERT belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptaline dair kararları yayınlama hakkına sahiptir.
- 6.18.18. Bu kuruluşa ait bütün bilgi ve belgeler en az 5 yıl süresince arşivlenir.
- 6.18.19. Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptali kararının yazılı olarak bildirilmesinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur.
- 6.18.20. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine bildirilen tarihten itibaren en geç 15 gün içerisinde GRANDCERT' ya iade etmelidir. İade etmediği durumlarda yasal işlem uygulanır.
- 6.18.21. Sözleşmesi iptal edilen kuruluşun yeniden müracaatında denetim işlemleri ilk müracaatta olduğu gibi uygulanır ve iptal tarihinden itibaren 30 gün dolmadan yeni müracaat işleme konulmaz.
- 6.18.22. Belge sözleşmesi yapılarak belge kullanma hakkı verilen bir kuruluşun belge sözleşmesinin fesih edilme esasları Sözleşme İptali Talimatında belirlenmiştir.

6.19. Belgenin Yanıltıcı Ve Haksız Kullanımı

- 6.19.1. GRANDCERT ile sözleşme yapılarak belge kullanma hakkı kazanan kuruluşların yazılı ve görsel basındaki takibi ile, herhangi bir şikayet durumunda veya gerçekleştirilen denetimler esnasında yerinde gözlem yapılarak tanıtım dokümanları/malzemelerinde belgeyi tüketiciyi yanıltıcı şekilde kullandığı veya kuruluşun belgeyi kapsamında olmayan farklı adres /ürün/hizmet için kullandığı tespit edildiği takdirde kuruluş yazılı olarak uyarılır ve herhangi bir ihtilaf durumunda belgeli kuruluş, belgeyi referans gösteren tüm tanıtıcı yayınlarını GRANDCERT' e sunar.
- 6.19.2. GRANDCERT Yönetimi bu referanslarda belgenin yanıltıcı şekilde kullanılıp kullanılmadığını değerlendirir. Kullanılmışsa kuruluştan söz konusu yayımdaki uygunsuzluğu düzelterek yenisini sunmasını ister. Kuruluş, gerekli değişiklikleri yapmayı reddederse, GRANDCERT Belgelendirme Müdürünün kararına göre sorunla ilgili olarak belgesi askıya alınır. Verilen süre içerisinde ilgili husus düzeltilmediği durumda sözleşme iptal edilerek, belge geri alınır ve yasal işlem başlatılır.
- 6.19.3. GRANDCERT ile Belgelendirme Sözleşmesi yapılmadan belgenin kazandırdığı menfaatleri kullanan Belgelendirme Sözleşmesi bulunan ancak belgesini askıda iken kullanan veya üzerinde tahrifat yapan kuruluşlardan, ilgili dava tarihindeki Kuruluşun büyüklüğü ve GRANDCERT-Belgelendirme Hizmetleri Ücretlendirme Talimatı dikkate alınarak yasal olarak tazminat talebinde bulunulur.
- 6.19.4. Belge almak için GRANDCERT' e müracaat eden kuruluşlar bu talimat ve Belgelendirme Sözleşmesi hükümlerine eksiksiz olarak uymayı kabul etmiş sayılır.