



**A'ND ULUSLARARASI DENETİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ A.Ş.**

**HAZIRLAYAN**

Yönetim Temsilcisi

**ONAYLAYAN**

Genel Müdür

Yenisahra Mah. Atalay Cad. No: 19 Ataşehir / İstanbul  
Web: [www.andbelgelendirme.com](http://www.andbelgelendirme.com) E-Mail: [info@andbelgelendirme.com](mailto:info@andbelgelendirme.com)  
**Tel: (0216) 550 20 80 Pbx Fax: (0216) 550 20 82**

Bu Kalite El Kitabı, A'ND ULUSLARARASI DENETİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ A.Ş.'ye aittir. Yazılı izin olmadan alıntı yapılamaz, kopya edilemez veya çoğaltılarak dağıtılamaz.

<b>1. AMAÇ VE KAPSAM</b> .....	<b>3</b>
<b>2. TEKLİF AŞAMASI</b> .....	<b>3</b>
2.1. Başvuru için gerekli evrak ve dokümanlar	3
<b>3. STANDARLAR VE / VEYA DÖKÜMANLAR</b> .....	<b>3</b>
<b>4. TANIMLAR</b> .....	<b>3</b>
<b>5. SORUMLULAR</b> .....	<b>3</b>
5.1. BELGELENDİRME KOMİTESİ.....	3
5.2. İTİRAZ KOMİTESİ .....	3
5.3. BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ .....	3
5.4. DENETİM EKİBİ .....	3
<b>6. TARAFHARIN SORUMLULUKLARI</b> .....	<b>4</b>
6.1. A'ND ULUSLARARASI DENETİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ A.Ş SORUMLULUKLARI.....	4
6.1.1. GİZLİLİK.....	4
6.1.2. TARAFSIZLIK .....	4
6.1.3. ERİŞİLEBİLİRLİK.....	4
6.1.4. BELGELİ KURULUŞLAR HAKKINDA MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN BİLDİRİLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ ...	4
6.1.5. BELGELENDİRME SİSTEMİNDEKİ DEĞİŞİKLİKLERİN BİLDİRİLMESİ.....	4
6.1.6. MALİ SORUMLULUKLAR.....	4
6.1.7. A'ND ULUSLARARASI BELGELENDİRME HİZMETLERİ A.Ş 'NİN TAŞERON KURULUŞUN BELGELENDİRME FAALİYETLERİNDEKİ SORUMLULUĞU.....	4
6.1.8. BELGELİ FİRMALARIN İLAN EDİLMESİ.....	5
6.2. KURULUŞUN SORUMLULUKLARI .....	5
6.2.1. KALİTE SİSTEMİNİ UYGULAMAK.....	5
6.2.2. DEĞİŞİKLİKLERİ BİLDİRMEK.....	5
6.2.3. DENETİME YARDIMCI OLMAK .....	5
6.2.4. İRTİBAT KURULABİLECEK PERSONEL ATAMAK .....	5
6.2.5. BELGEYİ UYGUN KULLANMAK .....	5
6.2.6. GEÇERSİZ BELGE KULLANMAYI DURDURMAK.....	5
6.2.7. MÜŞTERİ ŞİKAYET KAYITLARININ TUTULMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ .....	5
6.2.8. LOGO 'NUN UYGUN KULLANIMI .....	6
6.2.9. MALİ YÜKÜMLÜLÜKLERİN YERİNE GETİRİLMESİ.....	6
6.3. TAŞERONUN SORUMLULUKLARI .....	6
<b>7. SÖZLEŞME KONUSU TEKNİK ESASLARIN DEĞİŞTİRİLMESİ</b> .....	<b>6</b>
<b>8. İTİRAZLAR VE DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....	<b>6</b>
<b>9. BELGELENDİRME SÜRECİ</b> .....	<b>6</b>
9.1. MÜRACAAT .....	6
9.2. MÜRACAAT DÖKÜMANLARININ İNCELENMESİ VE SÖZLEŞME YAPILMASI .....	6
9.3. DENETİMİN PLANLANMASI .....	7
9.4. DENETİMİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ VE SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ .....	8
9.5. BELGENİN DÜZENLENMESİ .....	9
9.6. BELGE TRANSFERİ DENETİMLERİ.....	9
9.7. GÖZETİM DENETİMLERİ .....	9
9.8. TAKİP DENETİMLERİ .....	10
9.9. BELGE YENİLEME DENETİMİ .....	10
9.10. KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMİ .....	10
9.11. ADRES DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMİ .....	10
<b>10. BELGENİN ASKIYA ALINMASI, BELGE SÖZLEŞMENİN İPTAL EDİLMESİ</b> .....	<b>10</b>
10.1. BELGENİN ASKIYA ALINMASI .....	10
10.2. BELGE SÖZLEŞMESİNİN İPTAL EDİLMESİ .....	11
<b>11. BELGENİN YANILTICI VE HAKSIZ KULLANIMI</b> .....	<b>11</b>
11.1. BELGENİN YANILTICI KULLANIMI.....	11
11.1. BELGENİN HAKSIZ KULLANIMI.....	12
<b>12. ANLAŞMAZLIKLAR</b> .....	<b>12</b>
<b>13. YÜRÜRLÜK TARİHİ</b> .....	<b>12</b>
<b>14. SORUMLULUK</b> .....	<b>12</b>

### 1. AMAÇ ve KAPSAM

#### 1.1. Amaç

Belgelendirme El Kitabı, A'ND ULUSLARARASI DENETİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ A.Ş. tarafından müşterilerin, yönetim sistemlerinin ilgili standart şartlarına göre değerlendirilerek uygunluğunun belgelendirilmesi faaliyetleri ile ilgili bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır.

#### 1.2. Kapsam

Belgelendirme El Kitabı, Yönetim Sistem Belgesi için müracaat şartlarını, başvurunun reddini ,sistemin değerlendirilmesi ve belge verilmesi esaslarını, belge kullanımı ve mali konular ile ilgili yükümlülükleri, belge verilmesinden sonra yapılacak denetimleri uygulanacak kuralları ve belgenin askıya alınması, askıdan indirilmesi / belgenin iptali halinde yapılacak işlemleri kapsar.

### 2 – TEKLİF AŞAMASI

İlgili standarda göre belgelendirme hizmeti almak isteyen kuruluşun "Yönetim Sistemi Belgelendirme Başvuru formunu" doldurması sonrasında, A'ND tarafından belgelendirme çalışmasının yapılması işini kapsayan ve işin ne şekilde olacağını, hangi şartlara bağlı bulunacağını, bu işlerin detay/teknik yapısını gösteren ve hükme bağlayan bir teklif sunulur.

#### 2.1. Başvuru için gerekli evrak ve dokümanlar

Teklifimizin kabul edilmesi durumunda resmi başvuru için aşağıda belirtilen başvuru evrak ve dokümanlar A'ND' a gönderilir.

1. Firmanıza ait Ticaret Odası Faaliyet Belgesi
2. Firmanız imza yetkisi olan kişilerin, imza sirküleri
3. Firmanıza ait Vergi Levhası
4. Ticaret Sicil Gazetesi,
5. En son aya ait SSK Bildirge fotokopisi,
6. Firmanıza ait Kalite El Kitabı, Prosedürler ve İlgili Dokümanların en son revizyonları
7. Firmanıza ait varsa tanıtıcı broşür, katalog, reklam cd.si vs.
8. A'ND Yönetim Sistemi Belgelendirme Teklifi/Sözleşmesinin onaylanmış ve orjinal bir sureti
9. Sektöre özgü kanuni mevzuat şartlarının yerine getirildiğini gösteren evraklar (Belge, izin, ruhsat vs.)
10. Başvuru ve doküman inceleme ücretlerinin yatırıldığına dair banka dekontu ya da ödeme makbuzu

#### 2.2. Başvuru ile ilgili Esaslar

Müracaatın işleme konulabilmesi için,

- Müracaat formunun kuruluşun gerçek durumunu gösterecek şekilde doğru ve eksiksiz olarak doldurulması

- Madde 2.1 de belirtilen belgelerin tamamının ibraz edilmesi gerekir.

- Müracaat eden kuruluşun, kurdukları sistemin en az üç aylık uygulamaların olması, iç denetim ve YGG(yönetim gözden geçirme) toplantısı yapmış olduğunu göstermesi gerekir.

## BELGELENDİRME EL KİTABI

- Kuruluş farklı tüzel kişiliğe sahip tesisleri için ayrı müracaat formları doldurur ve ayrı müracaat ücretlerini ödemekle yükümlüdür.
- Kuruluş, belgelendirme aşamalarının ilgili şartlarına her zaman uymakla yükümlüdür.
- Kuruluş, dokümantasyon incelenmesi şartları ile değerlendirme, gözetim, yeniden değerlendirme ve şikayetlerin çözülmesi amacıyla bütün alanlara, kayıtlara (iç denetim kayıtları da dahil) ve personele erişim de dahil, değerlendirmenin yapılabilmesi için gerekli bütün düzenlemeleri yapmakla yükümlüdür.
- Kuruluş, sadece belgelendirildiği alanla ilgili olarak belgelendirildiğini iddia edebilir.
- Kuruluş, belgelendirmeyi, A'ND' nin itibarını zedeleyecek bir şekilde kullanamaz ve belgelendirme kuruluşunu yetkisiz kılacak veya yanlış yola sevk edebilecek açıklamalar yapamaz.
- Kuruluş, belgelendirmenin askıya alınması durumunda, A'ND tarafından istenildiği şekilde, içeriğinde belgelendirmeye atıf yapılan bütün reklam malzemelerinin kullanımını durdurmakla ve belgelendirme kayıtlarını geri vermekle yükümlüdür.
- Kuruluş, belgelendirmesini sadece kalite sisteminin belirlenmiş standartlara veya diğer standart özelliğindeki dokümanlara uygunluğunu belirtmek için kullanılabilir, belgelendirmesinin bir ürün veya hizmetin belgelendirme kuruluşu tarafından onaylandığını göstermek amacıyla kullanamaz.
- Kuruluş, kendi belgelendirilmesine dokümanlar, broşürler veya reklamlar gibi iletişim araçlarında yapılan atıfta, A'ND 'ın Kalite Yönetim Sistem Logosunu Kullanma Talimatı'nda belirtilen kurallara uymakla yükümlüdür.
- Kuruluş, kalite sistem standartları veya diğer standart özelliğindeki dokümanların şartlarına uygun olan tüm şikayetlerin ve düzeltici faaliyetlerin kayıtlarını, istenildiğinde elde edilebilir durumda bulundurmakla yükümlüdür.

### 3. STANDARLAR ve / veya DOKÜMANLAR

ISO 17021-1:2015 , ISO 22003:2015 , ISO 27006:2015, ISO 50003 ilgili EA ve IAF dokümanları

### 4. TANIMLAR

- A'ND Uluslararası Denetim ve Gözetim Hizmetleri A.Ş : Yönetim sistem standardına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümana göre müşterilerin kalite sistemlerini değerlendiren, belgelendiren taraf.
- Müşteri : Belgelendirme Hizmeti Talep Eden
- Taşeron : A'ND Uluslararası Denetim ve Gözetim Hizmetleri A.Ş nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili bir işi verdiği kuruluş.
- Sistem Belgesi: Müşteri ve AND arasında yapılan sözleşme çerçevesinde A'ND, tarafından müşteri adına düzenlenen, müşterinin kalite sisteminin incelenerek, ilgili yönetim sistemi standardına göre uygun bulunduğunu gösteren, geçerlilik süresi üç yıl olan belgedir.
- Logo : Belge almış müşterinin , müşteri adı ve belge numarası ile birlikte sadece iş tekliflerinde, reklam amacıyla ve tanıtım malzemesi üzerinde kullanılabileceği semboldür.

### 5. SORUMLULAR

#### 5.1. Belgelendirme Kurulu

A'ND Uluslararası Denetim ve Gözetim Hizmetleri A.Ş. Genel Müdürü tarafından, başkan dahil 8 kişiden oluşan ve üç yıl süre ile atanan Kuruludur ve A'ND, Yönetim Sistemi Belgelendirmesi ile ilgili raporları değerlendirerek belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkilidir. *ISO 27001 için BGYS Belgelendirme Komitesi tarafından karara bağlanır. A'ND bu süreçleri kesinlikle dışarıdan bir kuruluşa devretmez.*

### 5.2. İtiraz ve Şikayet Kurulu

AND. Genel Müdürü tarafından atanan, biri başkan olmak üzere 2 kişiden oluşan Kuruludur. Yönetim Sistemi belgelendirme faaliyetleri ve Belgelendirme Kurulu tarafından belgelendirme faaliyetlerine ilişkin alınan kararlar ile ilgili şikayet veya itirazları karara bağlamaya yetkilidir.

### 5.3. Belgelendirme Müdürlüğü

AND. 'nin Yönetim Sistemi Belgelendirme faaliyetlerini koordine etmekten, kalite ile ilgili faaliyetlerin planlanmasından ve müşterilerde Yönetim Sistemi Belgelendirme faaliyetlerini yürütmekten sorumlu müdürlüktür.

### 5.4. Denetim Ekibi

Yönetim Sistemi Belgelendirme faaliyeti ile ilgili olarak müşterilerin kalite sistemini ilgili Sistem Standardına göre inceleyip değerlendirmek üzere AND Belgelendirme Müdürü tarafından başvuruda bulunan kuruluşun Kapsamına göre Denetim Görevlileri havuzundan seçilen, inceleme esaslarına, talimat hükümlerine, AND. prosedürlerine uygun olarak görev yapan ve geçici olarak oluşturulan ekiptir. Müşteri olan işletmenin büyüklüğüne, ürün, süreç çeşitliliğine ve Sistem Standardı kapsamına göre sayı değişebilir. Gerekli görülen durumlarda sektör ile ilgili bir Teknik Uzman denetim ekibi içinde yer alabilir. Denetim ekibi tarafsız davranıp, müşteri ile ilgili tüm bilgileri gizli tutar ve her denetim görevlisi ve Teknik Uzman bu şartları kabul ettiğine dair bir sözleşme imzalar.

Seçilen denetim ekibi Kuruluşa planlama sorumlusu tarafından bildirilir. Kuruluş mutabakatı sağlanır. Denetimde bulunan gözlemciler, denetimin gidişatına ve sonucuna etki etmeyen kişilerdir. Gözlemciler, müşteri tarafından seçilen müşteri çalışanları, danışmanları vb., A'ND tarafından görevlendirilen kişiler veya akreditasyon yetkilileri olabilir.

## 6. TARAFLARIN SORUMLULUKLARI

### 6.1. AND. SORUMLULUKLARI

#### 6.1.1. Gizlilik

AND. müşteri ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi belgelendirme süreçlerinde görev alan personeline (İç-Dış) imzalatmakla yükümlüdür.

A'ND müşterisi ile ilgili bilgileri üçüncü taraflara karşı gizli tutar. Kanuni gereklilik durumunda müşteri ile ilgili istenen bilgiler, müşteriye bilgi verildikten sonra iletilir. Akreditasyon kurumu tarafından müşteri bilgileri istenmesi halinde müşteri bilgileri akreditasyon kurumuna sunulmaktadır.

#### 6.1.2. Tarafsızlık

AND. uyguladığı politikalar ve çalışma prosedürlerini tarafsız olarak belirlemiş ve tarafsız olarak yönetmektedir.

Tarafsızlık beyanımız ([www.andbelgelendirme.com](http://www.andbelgelendirme.com)) sayfasında yayınlanarak bütün müşteriler için erişilebilir hale getirilmiştir.

#### 6.1.3. Erişilebilirlik

AND. Hizmetlerini, WEB ([www.andbelgelendirme.com](http://www.andbelgelendirme.com)) sayfasında yayınlanarak bütün müşteriler için erişilebilir hale getirilmiştir.

## BELGELENDİRME EL KİTABI

### 6.1.4. Belgeli Müşteriler Hakkında Müşteri Şikâyetlerinin Bildirilmesi ve Değerlendirilmesi

AND. ilgili müşteriye, kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve A'ND Uluslararası Belgelendirme Hizmetleri A.Ş. 'ye iletilen müşteri şikâyetlerini yazılı olarak bildirir. A'ND Uluslararası Belgelendirme Hizmetleri A.Ş. hakkında şikâyet olan müşteriden yapılan düzenlemelerle ilgili bilgi talep edebilir. Şikâyetin önemi esas alınarak müşteride denetim yapılabilir. Bu şikâyetlerle ilgili müşteri taleplerinin karşılanmasından A'ND Uluslararası Belgelendirme Hizmetleri A.Ş. sorumlu değildir. Madde 6.2.7 de bulunan hususlar ile müşteri şikâyetlerine çözüm bulunamaması durumunda konu İtiraz Kuruluna gönderilir. Mutabakata varılmış İtiraz Kurulu üyeleri ile belirlenen tarihte ilgili taraflar müşteri şikâyetini değerlendirmek için bir araya gelmek üzere toplantıya davet edilirler.

### 6.1.5. Belgelendirme Sistemindeki Değişikliklerin Bildirilmesi

A'ND Uluslararası Denetim ve Gözetim Hizmetleri A.Ş belgelendirme sisteminde ( A'ND prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek değişiklikleri, en kısa zamanda A'ND, belgeli müşterilere bildirmekle sorumludur. AND. Belgelendirme El Kitabı ve Belgelendirme Ücret Talimatında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında talimattaki değişiklik tarihi esas alınır. A'ND, belgelendirme için referans alınan talimatlardaki değişiklikleri belgelendirilmiş ve müracaat aşamasında olan tüm müşterilere duyurur.

### 6.1.6. Mali Sorumluluklar

AND. gereğinden ağır mali şartlar koyamaz. A'ND, belgelendirme sisteminin çalıştırılması için gerekli mali sağlamlyı ve gerekli kaynaklara sahip olmakla sorumludur. Müşteri, Madde 8'de belirtildiği şekilde Belgelendirme Kurulu kararlarına itiraz edebilir. İtiraz Kurulu A'ND, kaynaklanan bir hatanın itiraza sebep olduğuna karar verirse, yapılacak çalışmaların masrafları müşteriden talep edilmez. AND.' den kaynaklanan bir hata sonucu belgelendirilen müşterinin zarara uğraması söz konusu olduğunda, müşterinin maddi zararları Mesleki Sorumluluk Sigortası ile teminat altına alınır.

### 6.1.7. AND. 'nin Taşeron Belgelendirme Faaliyetlerindeki Sorumluluğu

AND.'i, belgelendirme faaliyeti sözleşmesi yapılan taşeron denetçi, sözleşme kapsamında yaptığı belgelendirme faaliyetlerinden, başvurunun kabulü ve reddi, belge verilmesi, kapsam değişikliği, askıya alınması, askıdan indirilmesi, belgenin iptali, transferi vb. faaliyetlerinden sorumludur.

### 6.1.8. Belgeli Müşterilerin İlan Edilmesi

AND. *belgelendirdiği müşterilerin bilgilerini sertifika üzerindeki QR kodu ile vermektedir.*

## 6.2. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

### 6.2.1. Kalite Sistemini Uygulamak

Müşteri belgelendirmede esas alınan yönetim sistemi standardı şartlarını uygulamakla sorumludur.

### 6.2.2. Değişiklikleri Bildirmek

Müşteri ilgili yönetim sistemi uygulamalarındaki, organizasyon el değişiklikleri, unvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini ve Belgelendirme Müracaat Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde AND. Belgelendirme Müdürlüğü'ne bildirmek zorundadır. Yapılan değişiklikler kapsamında;

-Yeniden yapılanma ( üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket birleşimi, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi)

-Yönetim sistemindeki değişiklikler

-Adres değişikliği, durumlarında müşteride tam denetim gerçekleştirilir ve gerektiğinde eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir. Yapılan değişiklikler neticesinde yeni bir denetim gerekip gerekmediği Belgelendirme Müdürü tarafından karara bağlanarak müşteriye bildirilir.

### 6.2.3. Denetime Yardımcı Olmak

## BELGELENDİRME EL KİTABI

Müracaat eden müşteri, belgelendirme öncesi ve sonrası yapılacak denetimlerde kalite sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini denetimi gerçekleştiren denetçilere bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla sorumludur. Müşteri, açılış toplantısında, denetim boyunca denetçilere eşlik edecek rehberleri her denetçi için ayrı ayrı belirlemelidir. Rehberler, denetimin gerçekleştirilmesi, organize edilmesi ve sahaların ziyaret edilmesi, gerekli acil durum ve iş güvenliği kurallarına uyulmasında denetim ekibine yardımcı olurlar.

### 6.2.4. İrtibat Kurulabilecek Personel Atamak

Müracaat eden müşteri, birisi Yönetim Temsilcisi olmak kaydıyla denetimler sırasında rehber olabilecek özelliğe sahip iki kişi belirler ve AND. Belgelendirme Müracaat Formunda beyan eder. Sorumlu personel, denetim sırasında hazır bulunur ve gerekli bilgi ve dokümanlarla A'ND, Denetim Görevlilerine yardımcı olur.

### 6.2.5. Belgeyi Uygun Kullanmak

Müşteri belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda, ürünün/hizmetinin uygun yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. AND. tarafından müşterilere verilen Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. A'ND tarafından müşterilere verilen Sistem Belgesi, müşteriye kanuni zorunluluklardan muaf tutmaz.

### 6.2.6. Geçersiz Belge Kullanmayı Durdurmak

Müşteri sahip olduğu Yönetim Sistem Belgesinin askıya alınması veya belge sözleşmesinin iptalinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklam faaliyetlerini ve Yönetim Sistemi Belgelendirme logosu taşıyanların kullanımını durdurmaktan sorumludur.

### 6.2.7. Müşteri Şikayet Kayıtlarının Tutulması ve Değerlendirilmesi

Müşteri, yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, süreç ve varsa servislerinin kalite performansı ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda AND.'ye ibraz edecektir. A'ND, Belgelendirme Müdürlüğüne ulaşan, belgeli müşterilerin kalite sistemi ile ilgili şikâyetler Belgelendirme Müdürlüğü tarafından belgeli müşteriye yazılı olarak bildirilir ve şikayetle ilgili görüş istenir. Gelen görüş Belgelendirme Müdürlüğü tarafından değerlendirilerek bir denetim düzenlenebilir veya normal denetim tarihinde müşterinin ,müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtları ve ilgili şikayet konuları dikkate alınarak denetim gerçekleştirilir.

### 6.2.8. LOGO 'nun Uygun Kullanımı

Belge almaya hak kazanan müşteri A'ND ULUSLARARASI DENETİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ TİC. A.Ş. Sistem Belgelendirme Logosunu, A'ND ULUSLARARASI DENETİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ TİC. A.Ş. Logo Kullanım Talimatına göre kullanmakla sorumludur.

Müşteri logoyu, belgenin ürüne değil ilgili Yönetim Sistemine verildiğinin açıklaması yapılmaksızın ürün üzerinde veya ürüne ekli olarak ürünün belgelendirildiğini göstermek amacıyla kullanamaz.

### 6.2.9. Mali Yükümlülüklerin Yerine Getirilmesi

Müşteri, Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, A'ND ULUSLARARASI DENETİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ TİC. A.Ş. Belgelendirme ve Denetim Ücretleri Talimatında belirtildiği şekilde fatura edilmesini takip eden 15 gün içerisinde ödemekle yükümlüdür.

## 7. SÖZLEŞME KONUSU TEKNİK ESASLARIN DEĞİŞTİRİLMESİ

AND. belgelendirme faaliyetlerini yürüttüğü ilgili Standard maddelerinde herhangi bir değişiklik olduğunda sözleşme ve dokümanlarını düzeltme hakkına sahiptir.

## BELGELENDİRME EL KİTABI

Belgelendirmenin esas alındığı Sistem Standardı şartlarındaki değişiklikler belgeli müşterilere yazılı olarak bildirilir, AND. müşterilerin yeni şartları uygulayabilmesi için mevzuat hükümlerine aykırı olmamak ve haksız bir rekabet ortamı yaratmamak kaydıyla uygun bir geçiş süresi tanımaya yetkilidir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.

### 8. İTİRAZLAR ve DEĞERLENDİRİLMESİ

Belgelendirme talebinde bulunan veya daha önce belgelendirilmiş olan bir müşteri AND. Belgelendirme Kurulu'nun herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildirimine eline geçmesini izleyen 15 gün içerisinde yapabilir.

Müşteri itirazını yazılı olarak AND. İtiraz Kuruluna iletir. İtiraz Kurulu, gerek görür ise söz konusu müşteri temsilcilerini ve Denetim Ekibini toplantıya çağırabilir. İtiraz Kurulu alınan kararı gerekçesi ile birlikte itirazı izleyen 15 gün içerisinde yazı ile müşteriye bildirir.

### 9. BELGELENDİRME SÜRECİ

#### 9.1. Müracaat

Belgelendirme talebi için müracaatlar Belgelendirme Talep Formu ile aşağıda açıklanan şekilde olur. AND. Satış ve pazarlama Müdürlüğü, potansiyel müşteri listeleri ve satış planları doğrultusunda müşterilere ulaşır ve ihtiyaçlarının belirlenmesi doğrultusunda görüşmeler başlar. Belgelendirme talebi olan müşteriler bilgi ve fiyat istemesiyle AND. Satış ve Pazarlama Müdürlüğüne başvurur ve satış görüşmeleri başlatılır.

#### 9.2. Müracaat Dokümanlarının İncelenmesi ve Sözleşme Yapılması

Satış ve Pazarlama Müdürlüğü tarafından, belgelendirme için yapılan başvuruların aşağıdaki şartları sağlayıp-sağlamadığının kontrolü yapılır. Sağlıyor ise teklif/sözleşme hazırlanır ve müşteriye gönderilir. - Belgelendirme için şartların açıkça tarif edilmesi, dokümanite edilmesi ve anlaşılması, - AND nin belgelendirme faaliyetlerinin, talep edilen belgelendirmenin kapsamına, müşterinin çalışma ortamına ve denetimde kullanılacak dil gibi özel şartlara uygunluğu, - Belgelendirme için başvuran müşteri ile herhangi bir anlayış farklılığının bulunmaması - Müşterinin faaliyet alanı - Müşterinin faaliyet yerleri - Müşterinin büyüklüğü - *Müşterinin karmaşıklığı* - Müşterinin AND. ile aynı kapsamda faaliyet yapıp yapmadığı ve kuruluşun EA kodunun AND kapsamında yer aldığı taktirde Teklifi kabul eden müşteriye, Satış Temsilcisi tarafından sözleşme metinleri, sözleşme yapılması aşamasında istenen belge ve dokümanlar müşteriye bildirilir. Sözleşmenin müşteri yetkilisi tarafından imzalanması ve AND. Satış ve Pazarlama Müdürlüğüne gönderilmesi istenir. Sözleşme yapılan kuruluşlara ait istenen belge ve dokümanlar, belirlenen denetim ekibi kuruluşu planlama sorumlusu tarafından bildirilir. Kuruluşla mutabakat sağlanan, planlama sorumlusunun görevlendirdiği Baş denetçi tarafından da doküman incelenir. Ayrıca İncelemede sonucunun müşteriye iletilmesi, müşteriye ait belge ve dokümanlarda eksiklikler varsa temin edilmesi sağlanır.

#### 9.3. Denetimin Planlanması

Belgelendirme Müdürlüğü, belgelendirme talep eden müşteriye ait sözleşme, belge ve dokümanları tekrar inceler, inceleme sonucu olumlu ve sistemin en az üç ay uygulandığını gösterir durumda ise denetimin planlaması yapılır. Planlama sorumlusu koordinasyon sağlayarak ( Baş denetçi, firma) taslak denetim tarihine karar verir.

6 ay içerisinde müşteri gerekli düzeltmeleri yapmaz ise müşterinin başvurusu iptal edilir. Denetim tarihleri denetimin gerçekleştirileceği hafta bazında Planlama sorumlusu tarafından müşterilere bildirilir. Planlama sorumlusu, Denetim ve denetim ekibi bildirimini ve Denetim Planını müşteriye denetim öncesinde teyit almak amacı ile iletir. Müşteri tarafından, Denetim Teyidin de belirtilen denetim ekibinin, denetim tarihinin ve Denetim Planını kabul görmesi durumunda denetim gerçekleştirilir. Denetim Ekibinin veya Denetim



## BELGELENDİRME EL KİTABI

Planının kabul görmemesi durumunda, müşteri nedenlerini yazılı olarak açıklar. Müşterinin gerekçeleri Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, ekipte değişiklik yapılır. Denetim Ekibi ve Denetim Planı için müşteriden teyit gelmeden denetim gerçekleştirilemez. AND.'den kaynaklanan herhangi bir nedenle teyit alınan denetim ekibi üyelerinde değişiklik söz konusu olduğunda yeni denetim ekibi için teyit alınır. Gerek duyulduğunda üzerinde anlaşma sağlanan denetim tarihleri her iki tarafında talebiyle değiştirilebilir. Müşterinin başvuruda bulunduğu tarih itibari ile 6 ay içinde belgelendirme denetimi müşteri tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise müşterinin müracaatı iptal edilir. Ancak tabii afetler durumunda bu süre uygulanmaz. Müracaatın iptali müşteri talebi ile de yapılabilir. Müracaatı iptal edilen müşterilerin dosyaları iade edilir.

### 9.4. Denetimin Gerçekleştirilmesi ve Sonuçların Değerlendirilmesi

İlk Belgelendirme denetimleri iki aşama olarak gerçekleştirilir. Talep edilen yönetim sistemi ve firmanın kapsamına göre Aşama 1 müşteri tesisin gerçekleştirilebilir.

Aşama 1 den sonra aşama 1 raporu hazırlanır. Müşteri eğer aşama 1 den geçmesi halinde aşama 2 gerçekleştirilir. Aşama 1 sonucu, aşama 2 iptaline veya ertelenmesine neden olabilir. Aşama 2 müşteri tesislerinde gerçekleştirilir.

Belgelendirme Denetimi, Denetim Planına göre yürütülür. Denetim; açılış toplantısı, denetimin gerçekleştirilmesi, denetim ekibi ara ve son değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

**Açılış toplantısına;** Denetim Ekibi, müşteri Üst Yönetimi veya Üst Yönetimi temsilen yetkili/yetkililer, Yönetim Temsilcisi, denetlenecek birimlerin sorumluları katılır. Açılış Toplantısında; denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metot ve prosedürler ile Denetim Planı görüşülür. Denetimin gerçekleştirilmesi; müşteri sisteminin müracaat edilen Yönetim Sistemi Standardına, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır. Ekip, denetimi denetim detay planına uygun olarak yürütür ve gerek görüldüğü durumlarda denetim ekibi içinde görev dağılımı yapılabilir. Denetim Ekibi, denetim sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. İlgili Yönetim Sistemi Standardı şartlarından, müşteri dokümantasyonunda sapmalar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı Uygunsuzluk Formları hazırlanır. Uygunsuzluk Formlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir. Denetim Ekibi, uygunsuzlukları Büyük ve Küçük olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir. Müşteri, uygunsuzluklar ile ilgili belirlediği kök neden ve faaliyet planını 15 gün içerisinde sunmalıdır.

**Büyük Uygunsuzluk;** Yönetim Sistemi Standardı maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmamasıdır. Sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır. büyük Uygunsuzluklar, belirlenen faaliyet planları yerine getirilmeden ve doğrulanmadan kapatılmaz. büyük uygunsuzluklar için gerekli olması halinde takip denetimi gerçekleştirilir.

**Küçük Uygunsuzluk;** Yönetim Sistemi Standardı şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen sapmalardır. Denetim ekibinin vereceği karar göre, küçük uygunsuzluklar, uygunsuzluklar ile ilgili faaliyet planı belirlenmesi ile veya faaliyet planlamasının doğrulanması ile kapatılır. küçük uygunsuzluğun kapatılması için faaliyet planının yeterli görülmesi halinde bir sonraki denetimde faaliyet planının etkinliği doğrulanacaktır.(ilk belgelendirme ve gözetim)

Denetimde tespit edilen uygunsuzluklar kapatılmadan belgelendirme veya belgenin sürdürülmesi kararı verilmez.

**Gözlem;** sistem standardının dışında, denetim ekibinin bir sonraki denetime de yardımcı olması amacıyla varsa olumlu veya olumsuz yazılı görüşleridir.

Uygunsuzluk Formlarında, düzeltici faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri Denetim Ekibi ve müşteri Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Denetim Raporu ve ekleri Denetim Ekibi ve müşteri Yönetim Temsilcisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Müşterinin imzadan kaçınması durumunda baş denetçi bir tutanak hazırlayarak kendi imzası ile raporu ve denetim sonucu görüşünü belirttiği formu Belgelendirme Kuruluna sunar. Konuyla ilgili Belgelendirme Kurulu kararı

## BELGELENDİRME EL KİTABI

müşteriye bildirilir. Müşterinin karara itirazı, Belgelendirme Kurulu kararının tebliğ tarihini takip eden 15 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere İtiraz Kuruluna sunulur.

**Kapanış Toplantısı**, denetim sonunda, Denetim Ekibi ile müşterinin üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili birimlerin sorumluları ile yapılır. Toplantıda Baş denetçi yapılan denetimin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunsuzluk raporuna kaydedilen uygunsuzlukları anlaşılacak şekilde sunar. Denetim Ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp Belgelendirme Kuruluna görüş niteliğindedir. Tüm denetim raporları Belgelendirme Müdürü tarafından onaylanarak, Belgelendirme Kurulunda görüşülmek üzere Belgelendirme Kurulu gündemine alınır. Denetimi gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa, baş denetçi bunun nedenlerini müşteri Yönetim Temsilcisine bildirir ve denetimi durdurarak tutanak düzenler. Belgelendirme Müdürlüğü tarafından ön yazı, fatura ve tutanağın bir nüshası müşteriye gönderilir.

Denetim raporlarındaki büyük uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi *6 ayı geçtiği takdirde, müşterinin tüm sistemi yeniden değerlendirilecek şekilde aşama 2* gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyet süresi 6 aydan uzun tutulamaz.

Belgelendirme Hizmetlerinin faturalandırılması AND, Belgelendirme ve Denetim Ücretleri Talimatına göre yapılır.

### 9.5. Belgenin Düzenlenmesi

Gerçekleştirilen denetim sonucu müşterinin kalite sisteminin ilgili Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun olduğunun belirlenmesi ve A'ND ,Belgelendirme Kurulunun olumlu karar vermesi ile müşteri belge almaya hak kazanır. Müşteriye gönderilen fatura bedelinin yatırıldığını gösteren dekontun Belgelendirme Müdürlüğüne ulaştırılmasından sonra ilgili Yönetim Sistem Belgesi müşteriye teslim edilir.

Belgenin geçerlilik süresi üç (3) yıldır. Kapsam değişikliği, Adres değişikliği ve Unvan değişikliği denetimlerinde belge süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz, ilk belge tarihi, belgenin geçerlilik süresi için baz alınır ve yapılan değişiklikle ilgili yeni belge sözleşmesi imzalanır. Kapsam Değişikliği yapıldığında Belgelendirme Denetimi veya Belge Yenileme Denetimleri için yapılan sözleşme hükümleri aynen geçerlidir. Ancak Yeniden sözleşme yapılarak kapsam değişikliği tarihi belirtilir. Müşteri, belgeyi ancak denetlenen ve belgede adı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için kullanılabilir. Müşterinin organizasyonunda farklı lokasyonlar var ise Belgelendirme Müdürlüğü tarafından denetim, tüm sistemin uygunluğunu tespit edebilecek şekilde örnekleme yapılarak planlanır ve gerçekleştirilmesi sağlanır. Düzenlenen belgede müşterinin Merkez adresi ve şubeleri yer alabilir.

Belge, yönetim sistemi belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip A'ND tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden müşteriler hakkında Madde 10.1 ve Madde 10.2 ye göre işlem yapılır.

Belge, belgede adı geçen müşterinin mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgelerin üçüncü şahıslarca haksız yere kullanımından doğan sorumluluk müşteriye aittir.

### 9.6. Belge Transferi Denetimleri

Belge transferi talep eden müşterinin, değerlendirilmesi Belgelendirme Müdürlüğü tarafından yapılır .

Müşterinin belge transfer talebi aşağıdaki faktörler göz önünde bulundurularak gözden geçirilir:

Müşterinin belgeli olduğu kapsam ile akreditasyon kapsamının uygunluğunun kontrolü,

Transfer arayışının nedenleri,

Belge geçerlilik tarihi,

Son denetim raporları,

Müşteri şikâyetleri ve yapılan düzeltici faaliyetler,

Belgelendirme Müdürlüğünün, müşterinin belge transferi talebi ile ilgili kararı olumlu ise müşteri ile yeniden irtibata geçilerek mevcut durum değerlendirilmesi Belgelendirme Müdürlüğü tarafından yapılır.

Mevcut durum değerlendirilmesine göre, müşteri ile sözleşme yapılır ve müşteri ile anlaşılın duruma göre madde 9.7. Gözetim veya madde 9.9 Belge Yenileme denetimlerinin yapılmasına karar verilir.

### 9.7. Gözetim Denetimleri

## BELGELENDİRME EL KİTABI

Gözetim Denetimleri, belgeli müşterinin kalite sisteminin belge alış tarihi temel alınarak en az yılda bir kez incelenmesidir (bir takvim yılında). İnceleme kalite sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Gözetim Denetimlerinin sayısı Belgelendirme Müdürlüğüne ulaşan müşteri şikâyetleri, bir önceki denetimde bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya Denetim Ekibinin, Denetim Değerlendirme Raporunda belirttiği şekilde artırılabilir. Belge kullanma döneminde (3 yıl) en az 2 gözetim denetimi yapılır. Birinci gözetim denetimi, kurul tarihinden sonraki takvim yılı içinde 12 ayı geçmemek kaydıyla gerçekleştirilebilir. Bu süre içinde referans Sistem Standardının tüm maddeleri en az bir kez incelenir. Gözetim denetimleri için müşterilerden gelen erteleme talepleri Belgelendirme Kurulu tarafından değerlendirilerek özel durumlar için (örneğin sezonluk ürün/hizmetlerde, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 6 aya kadar erteleme yapılabilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih bir sonraki denetim tarihini bağlamaz.

Müşteri, referans Sistem Standardının Yönetimin Gözden Geçirmesi ve İç Denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, Denetim Ekibine bu uygulamalara ait kayıtları Gözetim Denetimlerinde ibraz etmek zorundadır. Gözetim Denetimi sonucunda büyük uygunsuzluklar tespit edildiği takdirde, Belgelendirme Kurulu Kararı ile belge askıya alınabilir, sonrasında müşteri talebiyle takip denetimi gerçekleştirilerek askı hali kaldırılabilir.

### **9.8. Takip Denetimleri**

Belgelendirme Denetimi neticesinde müşterinin belge almaya hak kazanamaması veya belgeli müşterinin Madde 10,1. Askıya Alma maddesinde belirtilen nedenlerden dolayı belgesinin askıya alınması, tespit edilen uygunsuzlukların takip denetimi gerektirmesi durumunda gerçekleştirilen denetimdir. Belgelendirme Denetimi sonrası Takip Denetimi söz konusu olduğunda, tespit edilen düzeltici faaliyet süresi 3 ayı geçerse takip denetimi tam denetim olarak planlanır ve gerçekleştirilir. Ayrıca müşteri Belgelendirme Kurulu Karar tarihini takiben 6 aylık süre içinde takip denetimi yapılabilmesi için teyit vermez ise müracaatı iptal edilir. Gözetim Denetimi sonrası takip denetimi söz konusu olduğunda, müşterinin belgesi askıya alındıktan sonra 6 ay içerisinde takip denetimi için müracaatı olmamışsa belge sözleşmesi iptal edilir ve belgesi geri alınır.

### **9.9. Belge Yenileme Denetimi**

Müşteri Sistem Belgesinin üç (3) yıl sonunda geçerliliğinin sona ermesi nedeni ile müşterinin yazılı talebi doğrultusunda gerçekleştirilen denetimdir. Müşteri yeniden Belgelendirme Talep Formu doldurur. Müşteri, Belge Yenileme Denetimi başvurusunda bulunmaz ise Belgelendirme Müdürlüğü tarafından müşteri dosyasının arşive saklanması sağlanır ve dokümanları iade edilir. Müşteri ileri bir tarihte (Belge süresi bitiminden sonra 3 yıl içinde) yeniden belgelendirme talebinde bulunursa, ilk müracaat müşteri numarası verilerek işlemler yürütülür.

### **9.10. Kapsam Değişikliği Denetimi**

Müşteri sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunabilir. Kapsam Değişikliği Denetimlerinde, değişiklik yapılan kapsam ile ilgili değerlendirme yapılır. Kapsam Değişikliği Denetimi sonucunda; Belgelendirme Kurulu kararı doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir ise, eski belge müşteriden geri istenerek yeni belge hazırlanır.

### **9.11. Adres Değişikliği Denetimi**

Müşterinin sahip olduğu belgeye ait tesis adresinde bir değişiklik söz konusu olduğunda gerçekleştirilen denetimdir. Müşteri adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişikliklerini, AND. ne ibraz etmek zorundadır. Adres değişikliğinin faaliyet alanını etkilemesi durumunda tam denetim gerçekleştirilir ve gerektiğinde eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

## **10. BELGENİN ASKIYA ALINMASI, BELGE SÖZLEŞMENİN İPTAL EDİLMESİ**

### **10.1. Belgenin Askıya Alınması**

## BELGELENDİRME EL KİTABI

AND. müşterinin ilgili Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, Belgelendirme Kurulu kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir.

Belgenin askıya alınmasını gerektiren durumlar;

- ❖ Müşterinin sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- ❖ Denetim sonucunda majör uygunsuzluk bulunması,
- ❖ Müşterinin tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyetlerine ara vermek zorunda kalarak, müşterinin talep etmesi,
- ❖ Doğal afetler, hammadde darlığı, grev, lokavt, sipariş alamama, stokların erimesi vb. sebeplerden müşterinin üretimini durdurması gibi durumlarda müşterinin talep etmesi,
- ❖ Belge tarihi esas alınarak bir yılı aşan süreler için müşterinin gözetim denetimi tarihini erteleme talebinde bulunması ve erteleme gerekçesinin ve süresinin Belgelendirme Kurulu tarafından uygun görülmemesi,
- ❖ Müşterinin logo kullanım şartlarına uymaması.

Müşteri, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. Müşteri, belge ve eklerini en geç 15 (onbeş) gün içerisinde AND.'ye iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılır. Müşteri belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile Belgelendirme Müdürlüğüne bildirmesi istenir. Askıya alma süresince, müşteri belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede AND. 'nin her türlü hakkı saklıdır.

AND, belgenin askıya alınmasına dair kararları Resmi Gazete'de, AND, Yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir. Belgenin askıya alınma nedeninin yapılan denetim neticesinde giderildiği kanıtlandığında, Belgelendirme Kurulu kararı ile belge askıdan kaldırılır. Belgenin askıda kalma süresi en fazla 3 aydır. Ancak bu süre Belgelendirme Kurulu kararı ile özel durumlar için (mevsimlik ürünler, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 3 ay daha uzatılabilir.

### 10.2. Belge Sözleşmesinin İptal Edilmesi

Müşterinin AND. Yönetim Sistem Belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, AND. Belgelendirme Kurulu kararına göre iptal edilebilir. Sözleşmenin iptal edilmesini gerektiren durumlar;

- ❖ Askı süresi sonuna kadar müşterinin askı halinin kaldırılması için denetim gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi veya askı süresi sonunda yapılan denetimde majör uygunsuzluğun bulunması.
- ❖ Müşteri Yönetim Sistem Belgesini, kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması
- ❖ Müşterinin iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi
- ❖ Müşterinin denetim sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi
- ❖ Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı
- ❖ AND. belgelendirme ücretinin ödenmemesi
- ❖ Belgenin geçerlilik süresi içinde yapılan denetimlerde müşterinin sisteminin ilgili standarda uygunluğunu yitirdiğinin tespit edilmesi
- ❖ Müşterinin belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması
- ❖ Müşterinin bu talimat hükümlerine aykırı hareket etmesi
- ❖ Müşterinin belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması
- ❖ Müşterinin talebi sonucu
- ❖ Müşterinin tüzel kişiliğinin değişmesi

Müşteri sözleşmesini iptal etmek istediğinde, istediğini AND'ye yazılı olarak bildirir.

AND. belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptal edilmesine dair kararları Resmi Gazete'de, AND ,yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir. Belge geri alındığında bu müşterinin adı belgeli müşteriler listesinden çıkarılır.

Müşteri, belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptali kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur.Müşteri, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde AND ye iade eder.

## 11. BELGENİN YANILTICI VE HAKSIZ KULLANIMI

## BELGELENDİRME EL KİTABI

### 11.1. Belgenin Yanıltıcı Kullanımı

AND. ile sözleşme yapılarak belge kullanma hakkı kazanan müşterilerin; tanıtım dokümanları/malzemelerinde;

- ❖ Belgeyi tüketiciyi yanıltıcı şekilde kullanmak,
- ❖ Müşterinin belgeyi kapsamında olmayan farklı adres /ürün/hizmet için kullanması,

Durumları tespit edildiğinde müşteri yazılı olarak uyarılır ve herhangi bir anlaşmazlık durumunda belgeli müşteri, belgeyi referans gösteren tüm tanıtıcı yayınlarını Belgelendirme Müdürlüğüne sunar.

Belgelendirme Müdürlüğü, gerektiğinde yasal uzmanların işbirliği ile veya görüşlerini alarak bu referanslarda belgenin yanıltıcı şekilde kullanılıp kullanılmadığını değerlendirir. Kullanılmışsa müşteriden söz konusu yayındaki uygunsuzluğu düzelterek yenisini sunmasını ister.

Müşteri, gerekli değişiklikleri yapmayı reddederse, sorunla ilgili olarak belgenin askıya alınması, belge sözleşmenin iptal edilmesi, yasal girişim vb. işlemler Madde 10.1 ve 10.2 de belirtildiği şekilde yapılır.

### 11.2. Belgenin Haksız Kullanımı

1. Müşteri, AND. ile belge sözleşmesi yapmadan belgenin kazandırdığı menfaatleri kullanarak AND. 'yi maddi zarara sokarsa müşterinin büyüklüğü göz önüne alınarak maddi tazminat davası açılır.

2. AND. ile belge sözleşmesi yaparak belge kullanma hakkı kazanan müşterilerin belgesini haksız kullandığı tespit edildiğinde; haksız rekabet ortamı yaratarak, kamu yararını zedeleyecek şekilde kullanması ve kamuoyunu yanıltarak AND. duyulan güveni sarsması sebebiyle, müşterinin çalışan sayısı göz önüne alınarak manevi tazminat davası açılır. Belge ve eklerini belge askıda iken kullanan ve üzerinde tahribat yapan müşterilerin sözleşmeleri iptal edilir.

### 12. ANLAŞMAZLIKLAR

Belge almak için AND' i ile belgelendirme sözleşmesi yapan müşteriler, Kalite El Kitabındaki hükümlere eksiksiz olarak uymayı kabul etmiş sayılır. Anlaşmazlık durumunda İstanbul Mahkemeleri yetkilidir.

### 13. YÜRÜRLÜK TARİHİ

Belgelendirme El Kitabı, yayın tarihinde yürürlüğe girer.

### 14. SORUMLULUK

Belgelendirme El Kitabının yürütülmesinden Belgelendirme Müdürlüğü sorumludur.