

1. Tanımlar

1) MÜŞTERİ: Yönetim Sistemi Sertifikası (YSS) almak için NİSSERT'e başvuran kuruluş.

2) İşyeri: MÜŞTERİ' nin, YSS konusu faaliyetlerini sürdürdüğü yer. İşyeri ve saha eşanlamlı olarak kullanılacaktır.

3) Sözleşme: Bu "SERTİFİKALANDIRMA ŞARTLARI", NİSSERT' in sunduğu TEKLİF in ayrılmaz parçası olup, bundan böyle, Teklif ve Sertifikalandırma Şartları, **SÖZLEŞME** olarak anılacaktır.

4) Sertifika: Sertifikalandırma süreci sonunda MÜŞTERİ' ye verilen basılı doküman.

5) Saha: MÜŞTERİ' nin, YSS konusu faaliyetlerinin aynısını veya bir bölümünü sürdüren, alt kuruluş, şube, şantiye, vb. Bu **SÖZLEŞME** deki İşyeri ibaresi, YSS kapsamındaki, MÜŞTERİ' ye ait tüm sahaları kapsar. MÜŞTERİ' nin fiziksel lokasyonlarının ziyaretine ek olarak, yönetim sisteminin içeriğinin tetkiki için ilgili bilgileri de içeren elektronik sitelere ya da ortamlara erişimi de kapsamaktadır.

6) Başvuru: MÜŞTERİ' nin, teklif isteme amacıyla, ilgili NİSSERT Formunu kullanarak yaptığı; sertifikalandırma isteğine ilişkin Standardları, sertifikalandırma kapsamını ve bu kapsama dahil, MÜŞTERİ' ye ait işyerlerini belirten yazılı beyan.

7) Minör Uygunsuzluk: Yönetim sisteminden beklentileri önemli derecede etkilemeyen, ama giderilmesi gereken eksiklikler veya düzeltilmesi gereken uyumsuzluklar.

8) Majör Uygunsuzluk; Eldeki nesnel kanıtların ışığında, kuruluşun sunduğu ürün/hizmet kalitesi hakkında ciddi şüphe uyandıran bir durum.

a) Yönetim sistemi gereklerinden birini veya daha çoğunu, sistemin içermemesi ve sürdürmemesi durumu.

b) Yönetim sisteminin işlerliğine engel oluşturan, sistemin çökmesine yol açabilecek eksiklikler ve yanlışlar olarak da tanımlanabilir. Yönetim sistemi standardının gereklerinden bir veya daha fazlasının yerine getirilmemiş olması, MÜŞTERİ' nin yönetim sisteminin, amaçlanan sonuçları elde etmesi konusunda ciddi şüphe uyandıran durum. Bunun yanı sıra MÜŞTERİ' nin uygulamış olduğu yönetim sistemi ile ilgili negatif önemli bir şüphenin hasil olması durumu.

9) Kritik Uygunsuzluk (FSSC 22000 için): Tetkik veya yasal denetim süresinde gıda güvenliğinin direkt olarak etkilenmesi durumu ve/veya sertifikasyonun bütünlüğünün tehlikeye düşme durumu

2. Şartların Amacı ve Kapsamı

1) NİSSERT ile MÜŞTERİ arasındaki ilişkiler, **SÖZLEŞME** deki hükümler uyarınca yürütülür. **SÖZLEŞME** deki işbu genel şartlar, NİSSERT ve MÜŞTERİ arasındaki beklentileri, karşılıklı hakları ve şartları tanımlar ve düzenler.

3. Genel Şartlar

1) MÜŞTERİ' nin Sertifikalandırma başvurusundaki tüm işyerleri **SÖZLEŞME** deki şartları aynen kabul etmiş sayılır. **SÖZLEŞME** nin içerdiği ve kapsadığı şartlar, sertifikanın geçerlilik süresinin dolmasına kadarki sürede ve bu sürenin her aşamasında geçerlidir.

2) NİSSERT' in sertifikalandırma süreci, **ISO 17021-1** Standardı ve başvuru YSS (ler) için geçerli olan Standartların ve ilgili mevzuatın gerekleri ve ilkeleri uyarınca yürütülür. Eldeki mevzuatın belirlediği usuller dışındaki isteklere, NİSSERT teklif vermez.

3) Sertifikalandırmanın tüm gereklerini, yerine getirmekle MÜŞTERİ yükümlüdür. NİSSERT, el kitabının veya prosedürlerin hazırlanması veya sertifikalandıracağı MÜŞTERİ' nin yönetim sistemine özgü sorunların çözülmesine yardımcı olmaz.

4) NİSSERT, bir başka sertifikalandırma kuruluşunun yönetim sistemini, sertifikalandırma süreci bağlamında sertifikalandırmaz.

5) MÜŞTERİ ve NİSSERT arasındaki sözleşme hükümleri, sözleşme iptal edilinceye veya sertifikanın süresi doluncaya kadar, aynen geçerlidir. Bu süre içinde MÜŞTERİ, "sertifikaya gerek kalmadı" gerekçesi ile **SÖZLEŞME** yi sona ermiş sayamaz. Bu gibi durumlarda, NİSSERT in, "3. Genel Şartlar Md.6" da belirtilmiş olan hakları saklıdır.

Uygunsuzlukları verilmiş olan süre içinde gidermediği için dokümanları iade edilen MÜŞTERİ de bu bağlamdadır.

6) Sözleşme sona ermeden MÜŞTERİ nin, başka sertifikalandırma kuruluşundan, aynı yönetim sistemi için tümüyle veya kısmen aynı kapsamda sertifika alması durumunda, NİSSERT hukuksal yetki ve haklarını kullanacaktır. Bu bağlamda NİSSERT;

a- Vermiş olduğu hizmetlere ilişkin karşılanmamış ücretlerinin ve giderlerinin,

b- Bu **SÖZLEŞME**' nin hükmü olarak ileride yapılması gereken tetkik (veya tetkiklerin) ücretlerinin ve

c- Mevzuat gereği diğer giderlerinin hemen ödenmesini MÜŞTERİ den talep etme hakkına sahiptir.

7) NİSSERT tarafından verilen YSS (veya sertifikaları), yalnızca, başvuruda belirtilmiş ve sertifikada yazılı olan standartlara ilişkin yönetim sistemleri ve kapsam ve bu kapsam içindeki, MÜŞTERİ' ye ait işyeri için geçerlidir. **MÜŞTERİ** MÜŞTERİ' nin sağlayacağı kanıtsal dokümanlar, en az üç ay öncesinden, MÜŞTERİ' nin işyerinde kabulü, bu hususun MÜŞTERİ tarafından anlaşıldığı ve kabul edildiği anlamındadır.

8) NİSSERT; sertifikanın verilmesi, sürdürülmesi, yenilenmesi, kapsamının genişletilme veya daraltılması, askıya alınması veya geri alınması konularında tek yetkili ve sorumludur.

9) NİSSERT, taşeron veya sözleşmeli eleman eli ile yürüttüğü sertifikalandırma etkinliklerinden

doğabilecek tüm sorumlulukları peşinen kabul eder.

10) Yönetim sistemi sertifikalarının geçerlik süresi, NİSSERT sertifikalandırma komitesinin onay tarihinden itibaren üç yıldır MÜŞTERİ, aşağıda belirtilen ilk tetkikin yanı sıra, iki kez gözetim tetkiki yaptırmak zorundadır. Bu tetkikleri yaptırmayan MÜŞTERİ' lerin sertifikaları, NİSSERT tarafından askıya alınır veya geri alınır ve durum, ilgili mevzuatta öngörülen biçimde, yetkili kuruluşlara ve 3. şahıslara duyurulur. Geri alınan sertifikalar için de, NİSSERT' in, "3. Genel Şartlar Md.6" da belirtilmiş olan hakları saklıdır.

11) Süresi dolan bir sertifika, MÜŞTERİ' nin başvurusu üzerine yenilenebilir ve yenileme sırasında kapsam değişikliği yapılabilir. Yenilenen veya kapsamı değişen sertifikanın yerine yenisi verilir.

12) Sertifikanın süresi dolmasa da MÜŞTERİ' nin başvurusu üzerine, aşağıdaki usule uyularak, sertifikanın kapsamı değiştirilebilir. Kapsam değişikliği "**Özel Tetkik**" gerektirebileceğinden, MÜŞTERİ tetkik ücreti ve diğer masrafların ödenmesini peşinen kabul eder.

13) NİSSERT' in faaliyetlerini durdurması ve/veya akreditasyonu ile ilgili iptal/askıya alınma durumlarının ortaya çıkmasında; MÜŞTERİ' nin sertifika süresinin dolmasına bir yıldan fazla süre kalması durumunda NİSSERT, aynı şartlarda akrediteli başka bir kuruma ücretsiz transferini sağlayacaktır. Sertifika süresinin dolmasına bir yıldan az süre kalan MÜŞTERİ' lar için ilgili gözetim ücreti ödenir veya sertifika bu süre ile başka bir sertifikalandırma kuruluşuna transfer edilir.

4. Başvuru ve Sertifikalandırma

1) Sertifikalandırma sürecinin başlayabilmesi için, başvuru formunun doğru ve eksiksiz olarak, MÜŞTERİ veya yetkilisi tarafından doldurulmuş olması şarttır. NİSSERT, web sitesinde belirtmiş olduğu, elinde olmayan durumlar dışındaki (coğrafi konum, can güvenliği, vb.) veya tarafsızlık ilkesini etkilemeyecek tüm başvuruları kabul eder ve başvuru formundaki bilgilerin ilgili mevzuatın gereklerine uygun olması durumunda teklif verir. Kabul edilmeyen başvuruların nedenleri MÜŞTERİ' ye bildirilir.

2) Başvurusu kabul edilen MÜŞTERİ' ye NİSSERT tarafından teklif gönderilir. Teklifi kabul eden MÜŞTERİ, teklif mektubumuzda belirtilmiş olan kanıtsal bilgi ve belgeleri sağlamak zorundadır. MÜŞTERİ' nin sağlayacağı kanıtsal dokümanlar, en az üç ay öncesinden, MÜŞTERİ' nin işyerinde (sahasında) uygulamaya konmuş olmalıdır.

3) Dokümanlar, tahmini ilk tetkik tarihinin en az üç hafta öncesi NİSSERT' e ulaştırılmış olmalıdır. Dokümanlar, elektronik ortamda da ulaştırılabilir.

5. İlk Sertifikalandırma Tetkiki

Sertifikalandırma için ilk kez başvuran kuruluşlara, iki aşamalı tetkik uygulanır.

1) *Tetkinin birinci aşaması*, MÜŞTERİ tarafından sunulmuş olan kanıtsal dokümanların incelenmesini ve gerektiğinde, kuruluşun sertifika kapsamındaki işyerinde (sahasında) yapılacak incelemeyi kapsar. Amaç, ikinci aşamaya geçmeden önce, MÜŞTERİ' nin hazırlık derecesini saptamak ve ikinci aşama tetkikte ortaya çıkabilecek olumsuzluklara baştan işaret etmektir. Birinci aşama tetkik şu durumlarda MÜŞTERİ' nin işyerinde yapılır:

- ISO 22000:2005 ve FSSC 22000 başvurularında
- MD5'e göre, ISO 9001:2015 belgelendirmeleri için; yüksek risk gruplarına giren ve ISO 14001:2015 belgelendirmeleri için; yüksek ve orta risk gruplarına giren EA kodlarında

Tetkikte, 2. aşama tetkik planında mutabakata varıldıktan sonra, 2. aşama tetkikin etkinliğini engelleyebilecek (Rehberlerin sayısında değişiklik... Vb. plana göre rehber atanması sağlanmalı ve rehberler tetkik sürecine veya tetkik sonucuna müdahalede bulunamaz) değişiklikler yapılamaz. Bu gibi durumlarda, 2. aşama tetkik planı gözden geçirilir.

Birinci aşama tetkik sonuçları MÜŞTERİ' ye bildirilir. İkinci aşama tetkike geçmeden önce, birinci aşama tetkik raporundaki bulgular ve sonuçlara göre, ikinci tetkik hazırlığı için MÜŞTERİ' ye süre tanınır. 1. ve 2. aşama tetkik arasındaki süre 6 aydan fazla olamaz. Bu süreyi aştığı durumda 1.aşama tetkik tekrarlanır.

2) *Tetkinin ikinci aşaması*, MÜŞTERİ' nin yönetim sisteminin ne ölçüde hayata geçirilmiş olduğunun, işlerlik ve etkinlik derecesinin değerlendirilmesidir. İkinci aşama tetkik, MÜŞTERİ' nin sertifika kapsamındaki işyerlerinde (sahalarda) yapılır. Bu tetkik sırasında, şu noktalar saptanır:

- MÜŞTERİ' nin, sertifika konusu standartların ve ilgili mevzuatın tüm gereklerini yerine getirmiş midir?

- MÜŞTERİ' nin politika ve hedefleri ile kurulmuş olan sistem tutarlı mıdır?

- MÜŞTERİ sistemin işlerlik derecesini gözlemekte ve sürdürmek için çaba göstermekte midir?

3) Tetkikler sırasında belirlenen uygunsuzluklar (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 için), Müşteri'ye yazılı olarak verilir ve giderilmeleri için süre tanınır. 15 gün içinde düzeltici faaliyetleri göndermek şartı ile Minör uygunsuzluklar için 60 gün, majörlerde 90 gündür. Verilen süre içinde de uygunsuzluklar giderilmez ise, MÜŞTERİ' nin dokümanları kendisine iade edilir.

4) Majör uygunsuzluklar giderilmeden, kesinlikle sertifika verilmez. Uygunsuzlukların giderilmiş olup olmadığı, baş tetkikçi tarafından doğrulanır ve bu amaçla özel tetkik (takip tetkiki) yapılabilir. Minör uygunsuzluklar durumunda sertifikalandırma kararı alınabilir ancak kuruluş 60 gün içinde konu ile ilgili giderme (kapatma) dokümanlarını ulaştırmalıdır.

5) Birinci ve ikinci aşama tetkik sonucu elde edilen bulguların ve kanıtların değerlendirilmesi sonucu, tetkik ekibi tarafından hazırlanan raporun ve varsa MÜŞTERİ' nin görüşlerinin ışığında, MÜŞTERİ' nin sertifikalandırma koşullarını yerine getirmiş olup olmadığına, NISSERT sertifikalandırma komitesince karar verilir.

6. Gözetim Tetkikleri

1) Gözetim tetkiki; sertifikaya hak kazandıran şartların korunduğunu, MÜŞTERİ' nin yönetim sisteminin başvuru kapsamı içinde çalıştığını ve MÜŞTERİ' nin bildirimlerinde değişiklik olup olmadığını görme amacı ile, en az yılda bir kez yapılır. Bir sertifikanın üç yıllık geçerlik süresi içinde, iki kez gözetim tetkiki yapılması zorunludur.

İlk gözetim tetkiki, ilk tetkikin ikinci aşamasının son günü itibarıyla, en geç 12 ay içinde yapılmalıdır.2. Gözetim tetkik de 1. Gözetim tetkikinden en geç 14 ay sonra yapılmalıdır.

2) Gözetim tetkikinde majör uygunsuzluk saptanması durumunda sertifika askıya alınır.

7. Sertifikanın Geçerliğinin Sürmesi

MÜŞTERİ' nin sertifikasının geçerliğinin sürmesi, gözetim tetkiki sonucunun olumlu olmasına bağlıdır. Sertifikanın geçerliğini koruması için, Müşteri'ye verilen sertifikanın üzerindeki gözetim tetkiklerine ilişkin hanelere NISSERT tarafından vize verilmesi gerekir. Tetkik bulgularına göre NISSERT, sertifikayı askıya alabilir veya geri alabilir.

8. Yeniden Sertifikalandırma

1) Sertifikanın yenilenmesi için yerinde birinci aşama tetkik uygulanmaz. Ancak; MÜŞTERİ' nin

- Yönetim sisteminde,

- Hukuksal varlığında ve

- Yönetim sisteminin işlerliğini düzenleyen mevzuatta önemli değişiklikler olduğunda, 2. Aşama tetkikten önce, birinci aşama tetkik yerinde uygulanabilir.

2) Sertifikanın yenilenmesi için yapılan tetkikte, MÜŞTERİ' nin yönetim sisteminin ilgili standardın ve mevzuatın gereklerini Sertifikanın kapsamı içinde sürdürdüğünün görülmesi ve kanıtlanması gerekir.

3) Yeniden sertifikalandırma için yapılacak tetkik, sertifikanın geçerlik süresinin dolmasından önce yapılmalıdır.

4) Yeniden sertifikalandırma tetkiki sırasında saptanan uygunsuzluk veya eksikliklerin giderilmesi ve düzeltilmesi için, NISSERT MÜŞTERİ' ye süre tanır; ancak tanınacak süre, sertifikanın geçerlik tarihini aşamaz. Sertifikanın geçerliliği sona erdiğinde bu sözleşmenin 17 /5 maddesinin hükümleri geçerli olacaktır, MÜŞTERİ, sertifikanın geçerlilik süresinin dolmasından 3 ay önceden tetkik işlemlerine başlanması konusunda yazılı olarak uyarılır. Bunun nedeni, tetkik sonucu ortaya çıkabilecek uygunsuzlukların sertifikanın geçerlilik süresi dolmadan önce giderilmesi için zaman tanıyabilmektir. Yapılan

tetkik sonucu uygunsuzluk saptanmazsa, MÜŞTERİ' ya eski sertifikanın komite kararı tarihi itibarıyla yeni sertifika verilir. Uygunsuzluk saptanmış olan durumlarda verilen süre sertifikanın geçerlilik süresini aşamayacağından, MÜŞTERİ bu konuda gereken özeni göstermelidir. Bu nedenle MÜŞTERİ' nin doğabilecek mağduriyetinden NISSERT sorumlu değildir.

5) Müşteri' nin sertifikasının yenilenmesine, tetkik raporu sonuçlarına göre, sertifikalandırma komitesince karar verilir. Yenilenen sertifika, yukarıdaki şartlara uyulması kaydı ile üç yıl geçerlidir.

9. Özel Tetkikler ve Takip Tetkiki

1) MÜŞTERİ, Sertifikasında kapsam değişikliği için başvurabilir. Başvuru NISSERT tarafından incelenir ve yerinde bulunur ise, kapsam değişikliğinin gerektireceği tetkik etkinlikleri Müşteri'ye bildirilir. Söz konusu türden tetkik, MÜŞTERİ uygun görürse, gözetim tetkiki ile birleştirilebilir.

2) NISSERT, Müşteri'ye önceden haber vererek, aşağıdaki durumlarda özel tetkik yapılabilir:

- Şikâyetlerin incelenmesi,

- Müşteri' nin yönetim sisteminde önemli değişiklikler olması.

Takip Tetkiki, saptanmış olan uygunsuzlukların giderilmiş veya askıya alınmış bir sertifikanın gereklerinin yerine getirilmiş olup olmadığının görülmesi için yapılır.

3) Tetkiklerde, yalnızca dokümanlarda saptanan uygunsuzluklar için takip tetkiki gerekmez. Verilen süre içinde MÜŞTERİ' nin yapmış olduğu düzeltmeleri NISSERT' e ulaştırması ve NISSERT' in bunları kabul etmesi durumunda uygunsuzluk kapatılır. Verilen süre içinde gereken düzeltme yapılmadığında sertifika askıya alınacağı hatırlatılır ve süre sonunda sertifika askıya alınır.

4) Uygulamaya yönelik minör uygunsuzluklar için kesinlikle takip tetkiki yapılır. Duruma göre 10. maddedeki hükümler uygulanır. Majör uygunsuzluklarda sertifika askıya alınır. ISO 22000 ve FSSC 22000' de gıda güvenliğini tehlikeye atan konularda uygunsuzluk olması durumunda bunlar Majör olarak değerlendirilir ve takip tetkiki ile yerinde doğrulanır.

5) Özel tetkikin kapsamı ve tetkikten doğacak giderler Müşteri'ye özel olarak teklif biçiminde bildirir. Özel tetkikin mevzuat gereği olması ve MÜŞTERİ' nin bu tetkike izin vermemesi durumunda aşağıdaki 10. madde hükümleri geçerlidir.

Transfer Tetkikler, SERTİFİKA geçişinin transfer tetkiki olarak değerlendirilmesi aşağıdakilere bağlıdır.

6) MLA üyesi bir akreditasyon kuruluşunca akredite edilmiş bir sertifikasyon kuruluşu tarafından ilgili standart kapsamında yetkili kuruluşun vermiş olduğu SERTİFİKA olmalıdır.

(FSSC 22000 sertifikaları için ilgili kurumdan onay almış olmaları şarttır)

7) Transfer olmak isteyen kuruluşun son tetkik tarihi NISSERT transfer tetkik tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır. Transfer tetkiki başvuruları ilk sertifikasyon tetkikine benzer şekilde yapılır. Sertifikasyon tetkiki öncesi istenilen dokümanlara (kalite el kitabı, prosedür vb.) ek olarak daha önceki sertifikasyon kuruluşunun hazırladığı final raporu da istenir ve tüm dokümanlar incelenir.

8) Transfer tetkikleri gerçekleştirilmeden önce müşterinin daha önceki sertifikasyon kuruluşuna verdiği gerekçeli iptal yazısının NISSERT'e iletilmesi gerekir.

10. Sertifikanın Askıya Alınması, Kapsamının Daraltılması Veya Geri Alınması

1) Tetkik sonucunda, aşağıdaki vb. durumlar saptandığında MÜŞTERİ' nin sertifikası askıya alınır:

– Sunulan ürün ve/veya hizmete ilişkin olarak bunları düzenleyen mevzuatta olacak değişikliklere Müşteri'nin sistemini hemen uyarlamaması ve NISSERT' e bilgi vermemesi.

– Müşteri'nin yönetim sisteminin ciddi ve ısrarlı biçimde sertifikalandırmanın gereklerine uyumsuzluk göstermesi veya etkinliğini yitirmiş olması.

– Müşteri'nin, gözetim ve yeniden sertifikalandırma tetkiklerinin öngörülmüş olan aralıklarla yapılmasına izin vermemesi.

– Müşteri'nin Md. 17 uyarınca hareket etmemesi

– Müşteri'nin kendisinin sertifikasının askıya alınması talebinde bulunması.

2) Bir sertifika askıya alındığında, geçici olarak geçerliliğini yitirmiştir. Sertifikasını kullanmayı sürdüren ve Md.17'deki şartlara uymayan MÜŞTERİ, hukuksal olarak sorumlu duruma düşer.

3) Sertifikanın askıya alma ihtimali olduğunda, NISSERT önce acil düzeltici faaliyete geçilmesi için Müşteri'yi uyarır. MÜŞTERİ' nin, sertifikanın askıya alınmasını gerektiren nedenleri altı ayı geçmeyen bir süre içinde gidermemesi durumunda, NISSERT tarafından, Sertifika geri alınabilir veya sertifikanın kapsamı daraltılabilir.

4) Belirlenen ihlalin veya uygunsuzluğun nitelik ve niceliğine bağlı olarak, düzeltici faaliyet tamamlanıncaya kadar, NISSERT sertifikayı geri alabilir.

5) NISSERT; adının herhangi bir şekilde etkileneceği durumlarda veya iyi niyetinin kötüye kullanılması veya aldatılma durumunda, Müşteri'ye süre vermeden sertifikayı geri almaya yetkilidir.

6) Müşteri'nin yönetim sisteminin, sertifikanın dayandığı ilgili standart veya mevzuattan kaynaklanan gereklerden bazılarını ciddi ve ısrarlı biçimde yerine getirmemesi durumunda, bunlarla ilintili biçimde, NISSERT tarafından kapsam daraltılması yapılır. Kapsam daraltılması durumunda, Md.17'deki şartlara uymayan MÜŞTERİ, hukuksal olarak sorumlu duruma düşer.

7) Müşteri'nin, sertifikanın dayandığı ilgili standart veya mevzuattın gereklerini ciddi ve ısrarlı biçimde yerine getirememesi durumunda, NISSERT sertifikayı geri alır. Geri alınan Sertifikanın MÜŞTERİ tarafından geçerliymişçesine kullanılması nedeni ile NISSERT aleyhine oluşabilecek durumların, hukuksal sorumlusu Müşteri'dir.

8) NISSERT, 3. şahıslardan talep olduğunda, MÜŞTERİ' nin sertifikasının askıya alınmış, kapsamının daraltılmış veya sertifikanın geri alınmış olup olmadığı konusunda, ISO 17021-1 uyarınca, bilgi vermekle yükümlüdür.

9) FSSC 22000 sertifikalandırmasında müşterinin yasal, ticari, organizasyonel statü veya sahiplik, unvan, adres, ürün kategorileri, operasyonların kapsamı, yönetim sistemi ve/veya süreçleri değişikliği, ürün geri çağırma, doğal afet, gıda güvenliği salgınları gibi yönetim sistemlerinin yeteneklerini etkileyen durumlara maruz kalması durumunda bu durumu NISSERT 'e 3 iş günü içerisinde bildirilmesi zorunludur. Bu durumla karşılaşıldığında müşterinin sertifikası askıya alınır. Askıya alma işlemi uygulanır.

11. İtirazlar

1) NISSERT, sertifikalandırma ve tetkik işlemlerinde alınan kararlar nedeni ile Müşteri'lerinin yapacakları itirazlara açıktır. Ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklar, en kısa sürede, aşağıdaki anlatılan yöntem çerçevesinde çözülecektir.

2) İtirazlar, tetkik sonrasında MÜŞTERİ' ye bırakılan "itiraz ve şikâyet formunu" doldurup, NISSERT'e ulaştırılarak yapılmalıdır. İtirazlar, işleme konması için, itiraz nedeninin ortaya çıkmasından en geç 30 takvim günü içinde NISSERT'e ulaştırılmalıdır.

3) NISSERT' e ulaşan itirazlar, önyargısız, tarafsız ve nesnel biçimde, "itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesinde" ele alınarak karara bağlanır ve sonuçtan MÜŞTERİ bilgilendirilir.

4) MÜŞTERİ, NISSERT tarafından alınan kararlara karşı çıkma hakkına sahiptir. NISSERT' in kararına karşı yapılacak itirazlar, kararın MÜŞTERİ' nin eline ulaşmasından en fazla 4 hafta içinde, MÜŞTERİ tarafından nedenlerini ayrıntılı olarak açıklayarak yazılı olarak yapılacaktır.

5) Karara itiraza yazılı olarak cevap verilir ve gerektiğinde, durumu açıklığa kavuşturmak için, MÜŞTERİ toplantıya davet edilir. İtirazlarla ilgili son kararı, NISSERT' in "itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi" verir.

6) İtiraz konusunda uzlaşma sağlanmadığında, MÜŞTERİ NISSERT' in "tarafsızlık komitesine" veya TÜRKAK' a başvurulabilir.

12. Şikâyetler

1) MÜŞTERİ, sertifikalandırma ve tetkik işlemlerimiz ile ilgili şikâyetleri nasıl yapacağı ve şikâyetinin incelenmesi ve değerlendirilmesinde izlediğimiz yola, web sitemizden (www.nissert.com.tr) ulaşabilir.

2) Şikâyetler, tetkik sonrasında Müşteri'ye bırakılan "itiraz ve şikâyet formunu" doldurup, NISSERT' e ulaştırılarak yapılmalıdır. Şikâyetlerin, işleme konması için, başvuru formu şikâyet nedeninin ortaya çıkmasından en geç 30 takvim günü içinde NISSERT'e ulaştırılmalıdır.

3) Şikâyetler, önyargısız, tarafsız ve nesnel biçimde, "itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesinde" ele alınarak karara bağlanır ve sonuçtan MÜŞTERİ en kısa sürede bilgilendirilir. Koşullara bağlı olarak, durumu aydınlatmak için, Komite şikâyetçiye toplantıya davet edilebilir.

4) Şikâyetlerle ilgili son kararı NISSERT' in söz konusu komitesi verir. NISSERT dört hafta içinde karara varamaz ise, şikâyetçi tarafa geçici çözüm önerilir.

5) Şikâyet konusunda uzlaşma sağlanmadığında, MÜŞTERİ NISSERT' in "tarafsızlık komitesine" veya TÜRKAK' a başvurulabilir.

13. Tetkikçi / Uzman İtiraz Durumu Ve Zorlayıcı Nedenler

1) Müşteri'nin, tetkikte görev alacak tetkikçi ve uzmanların adlarını ve kalifiye olduklarını kanıtlayacak dokümanları Nissert'ten istemeye hakkı vardır. İstenmiş olan bilgiler, itiraza süre kalacak kadar önceden gönderilecektir.

2) MÜŞTERİ tetkik ekibi üyelerine itiraz etme hakkına sahiptir. Nesnel kanıtlara dayandırılarak yapılmış itirazlarda, tetkik ekibi yeniden oluşturulur.

3) Bir tetkikçinin kararlaştırılmış olan tarihte tetkike katılmayacağı kesinleşirse, Müşteri'ye danışarak, NISSERT yerine başka birini gönderebilir veya tetkik günleri yeniden kararlaştırılır.

14. MÜŞTERİ'NİN Yükümlülükleri

1) MÜŞTERİ, sertifikalandırmanın gerektirdiği kanıtsal sertifikaları (her türlü kullanım kılavuzu, süreç bilgileri, yazılı prosedürler gibi) ve tüm kanıtsal dokümanları hazır bulundurmak ve bunlara, sertifikalandırma ve tetkik çalışmalarında NISSERT yetkililerinin sınırsız erişimini sağlamakla yükümlüdür.

2) MÜŞTERİ, tetkikçi (lerin) yanı sıra, gerektiğinde, gözlemcilerin (ilgili onay yetkilileri, akreditasyon kuruluşu denetçisi ve/veya aday tetkikçi gibi), sertifikalandırma ve tetkik süreçlerine katılmalarına izin vermeyi ve bu kişilere de kalacak ve çalışacak yer sağlamayı kabul eder. Gözlemciler, tetkik sonucunu ve tetkik süreçlerini etkilemezler.

3) MÜŞTERİ; kararlaştırılan tetkik programına uymayı ve tetkiklerdeki mali yükümlülüklerini yerine getirmeyi kabul eder. Eğer MÜŞTERİ, kararlaştırılmış olan tetkik programına tetkik başladıktan sonra uymaz ise, NISSERT' in her türlü kanıtlanabilir masrafı, MÜŞTERİ tarafından ödenecektir.

4) MÜŞTERİ;
a) Kuruluşun el değiştirmesi,

- b) Adres değişikliği,
c) Hukuksal, ticari veya yönetsel durumunda değişiklik olması
d) Sertifikanın dayandığı yönetsel işleyiş ve karar mekanizmalarında değişiklikler olması,
e) Çalışan sayısının değişmesi,
f) İşyerlerinde (sahalarda) değişiklik olması,
g) Sunulan ürün ve/veya hizmete ilişkin olarak bunları düzenleyen mevzuatta olacak değişikliklere MÜŞTERİ sistemini hemen uyarlayacak ve NISSERT' e bilgi verecektir.
- Elindeki yönetim sistemi sertifikasının ve/veya şemanın işlerliğini ve dayanaklarını etkileyecek tüm önemli değişiklikleri NISSERT' e 3 iş günü içerisinde bildirmekle yükümlüdür. Müşteri yasal kovuşturma, umumi gıda güvenliği olayları, gıda güvenliği, sertifikasyonu ve FSSC 22000 belgeli kurumlar veri tabanına girişi etkileyecek olağan dışı olaylar (savaş, grev, işgal, politik istikrarsızlık, jeopolitik gerilim, terörizm, suç, salgın, sel, deprem, bilgisayar korsanlığı) durumunda NISSERT' i hemen bilgilendirmelidir. NISSERT bu gibi durumlarda ek doğrulama faaliyetleri gibi adımları atabilir.
- 5) NISSERT, yukarıdaki türden majör değişiklik durumunda, değişikliklerin sertifikalandırma ve tetkik prosedürünü etkileyebilecek nitelikte olup olmadığını her yönüyle inceleme ve doğrulama hakkına sahiptir. MÜŞTERİ, bu amaca yönelik olarak işyerinde yapılabilecek ek tetkike razı olacaktır.
- 6) Eğer sertifikalandırma şartlarını değiştiren yeni şartnameler (yasa değişikliği, yönetmelikler, standartlar vb.) yürürlüğe girerse, MÜŞTERİ, tanınan süre içinde, sistemini değişikliklere uyarlamak zorundadır. Değişiklik yapması gereken MÜŞTERİ, NISSERT tarafından yazılı olarak uyarılır ve kendisine ek sözleşme gönderilir.
- 7) MÜŞTERİ, paydaşlarından gelen şikayetleri kayıt altına alacak ve NISSERT' in istemesi durumunda, bunları ve şikayetlerin çözümlenmesi için yapılmış olanları NISSERT yetkililerinin incelemesine açacaktır.
- 8) Sertifikalandırma süreci içindeki normal tetkikler dışında yapılması gereken tetkiklerin ücretleri ve masrafları da MÜŞTERİ tarafından karşılanacaktır.
- 9) MÜŞTERİ, rehberlerinin sorumluluklarının aşağıdakileri olduğunu kabul eder:
a) Görüşmelerin zamanlamasını ve irtibatını oluşturma,
b) Yer ve işletmenin belirli bölümlerine ziyaretleri düzenleme,
c) Tetkik ekibi üyelerince tanınan ve bilinen iş güvenliği ve diğer güvenlik yöntemlerinin garanti altına alınması,
d) MÜŞTERİ adına tetkike tanıklık yapma,
e) Bir tetkikçi tarafından talep edilen bilgi ve açıklamaların sağlanması.
- 10) Müşteri, TÜRKAK denetçilerinin ve FSSC 22000 denetçilerinin NISSERT tetkikçilerini tanık

tetkikinde izlenebilmesi için tesislere girişlerine izin vermelidirler.

- 11) Müşteri, TÜRKAK'ın gerektiğinde ve uygulanabilir olduğunda Nissert tarafından verilen hizmetin incelenmesi amacı ile kendilerini yerinde ziyaret etmesini ve NISSERT tarafından yapılan tetkikle ilgili gerekli bilgileri almasını kabul eder.
- 12) TÜRKAK'ın gerçekleştirebileceği tanık denetimler ve plansız ziyaretler ancak makul gerekçeler olması kaydıyla kabul edilmeyebilir ve bu gerekçelerin TÜRKAK ve NISSERT tarafından kabul edilmesi gerekir. TÜRKAK'ın tanıklığını veya ziyaret etmesini reddetme gerekçeleri kabul edilmez ise, bu durumda akredite sertifikalar iptal edilir.

15. Gizlilik

- 1) NISSERT, ulaştığı tüm sertifika ve kayıtların içerdiği bilgileri ve MÜŞTERİ' den alınan diğer veya Müşteri'ye ilişkin olarak başka kaynaklardan ulaşan bilgileri gizli tutar.
- 2) NISSERT, herkese açık tutacağı bilgiler konusunda Müşteri'ye bilgi verir ve Müşteri'nin rızası olmayan bilgiler için gizlilik ilkesine uyar. Bilgi verme konusunda, bu sözleşmenin 19. maddesine uyar.
- 3) Bu Standardın öngördüğü durumlar dışında, üçüncü şahıslara, Müşteri'nin rızası alınmadan, onu ilgilendiren bilgi verilmez.
- 4) NISSERT'in çalışanları, komitelerin dışarıdan gelen üyeleri ve NISSERT adına hareket eden kişiler de, gizliliğe uymak zorundadırlar.
- 5) Aksine yasal hüküm olmadıkça, NISSERT, gizliliğini taahhüt etmiş olduğu bilgileri yetkili makam ve kuruluşlara verirken, Müşteri'ye önceden haber verecektir.
- 6) MÜŞTERİ hakkında başka kanallardan alınan bilgi (şikâyetçi, kontrolör, vb.) için de gizlilik ilkelerine uyulacaktır.

- 7) NISSERT, gizliliğini taahhüt etmiş olduğu bilgilerin, buldukları ortamda en güvenli biçimde saklanmasını sağlayacaktır.

- 8) NISSERT uygun durumlarda yasal otoriteler ve FSSC ile sertifikalı müşteri bilgilerini paylaşacaktır.

- 9) FSSC web sayfasında müşterinin sertifikasının durumu yayınlanacaktır.

16. NISSERT Dokümanlarının Müşteri Tarafından Kullanımı

- 1) NISSERT, Sertifikalandırma ve tetkik sürecini tanıması için, Müşteri'ye gerekli dokümanları sağlar.
- 2) Bu dokümanlar NISSERT'in malıdır. NISSERT'in onayı olmadan, bu dokümanlar, MÜŞTERİ tarafından yetkisi olmayan kişi veya kuruluşlara verilemez.
- 3) Sertifika ve tetkik raporu NISSERT'in malıdır.

17. NISSERT Sertifikasının Ve Markasının Kullanımı

- 1) MÜŞTERİ, Sertifikalandırılmış olmakla, NISSERT markasını reklam amacı ile kullanmaya hak kazanmıştır. Ancak MÜŞTERİ:
– İnternet, broşür, reklam ve ilan yolu ile sertifikalandırmanın amacı ve kapsamı dışına taşan veya yanlış anlama ve yorumlara yol açabilecek beyanlarda bulunamaz.
– NISSERT markasını ürün sertifikası veya yönetim sistemi dışındaki sistemlerin sertifikası veya işareti olarak kullanamaz.
– Sertifikanın askıya alınması, geri alınması veya kapsamının daraltılması gibi durumlarda, sertifika ve marka ile ilgili tüm reklamlarında gereken düzeltmeleri yapmak ve bunun için NISSERT le temas kurmak zorundadır.

- 2) NISSERT markası, laboratuvar test raporları, kalibrasyon veya kontrol raporları ile birlikte kullanılamaz

- 3) NISSERT Sertifika ve markasının kullanımı, SERTİFİKA ile birlikte MÜŞTERİ ya gönderilen "NISSERT sertifika ve markasını kullanma talimatı" ile düzenlenmiştir. Bu talimat, sertifika ve markanın kullanımı, kullanma ile ilgili kurallar ve kısıtlar açısından, NISSERT ile MÜŞTERİ arasında **SÖZLEŞME** hükmü niteliğindedir. Talimata uyulmadığında, NISSERT sertifikayı askıya alabilir veya geri alabilir veya durumu kamuoyuna duyurabilir veya hukuksal yollara başvurabilir

- 4) NISSERT markasının MÜŞTERİ tarafından kullanım hakkı, verilmiş olan sertifika geçerli olduğu sürece geçerlidir. Sertifikanın geçerlik süresinin dolması veya askıya veya geri alınması durumunda MÜŞTERİ, sertifikasını ve markayı kullanamaz. Ortaya çıkabilecek yasal durumlardan ve bu nedenle NISSERT' in uğrayabileceği zararlardan MÜŞTERİ sorumludur.

- 5) NISSERT sertifikası ve markasının kullanım hakkı; sözleşmenin iptali veya son bulması veya ertelenmesi veya sertifikanın geçerlilik süresinin son bulması veya sertifikanın geri alınması halinde kendiliğinden sona erer.

- 6) Ürün paketi üzerinde veya beraberinde verilen bilgi hiçbir şekilde ürün, proses veya hizmetin sertifikalandırıldığını ima dahi etmemelidir. İfade de sertifikalandırılmış müşterinin tanımı (örneğin, marka veya isim gibi), yönetim sisteminin tipi (örneğin, kalite, çevre gibi) ve uygulanan standart, sertifikayı düzenleyen NISSERT'e atıfta bulunulmalıdır.

18. Sözleşme süresi ve bitimi

- Sözleşmenin başlangıcı, **Teklif ve Sertifikasyon Şartlarının** MÜŞTERİ tarafından imzalandığı tarih; Sözleşmenin bitimi, sertifikanın geçerlik süresinin olduğu tarihtir.

19. Bilgi Verme

- 1) NISSERT, verdiği sertifikaların türleri, başvuruyla ilgili kısıtları, sertifikalandırma süreci ve tetkik işlemleri ile bilgileri ve sertifikanın askıya alınması, kapsamının daraltılması ve sertifikanın

geri alınması ile ilgili şartları, ve sertifika verilen, sertifikası askıya veya geri alınan firmaları, web sitesinde (www.nissert.com.tr) duyurmaktadır. FSSC Sertifikalı firmaların durumu ayrıca FSSC 22000'in web sitesinde duyurulmaktadır.

2) Üçüncü şahısların başvurusu üzerine, bir sertifikanın geçerliliği hususunda, NISSERT bilgi vermekle yükümlüdür.

3) MÜŞTERİ, NISSERT' in bu kayıtları tutmasına, yayınlamasına ve bu tarz bilgilerin gerektiğinde ilgili onay otoritelerine veya akreditasyon kuruluşlarına göndermesine itiraz edemez. NISSERT bu kurumlar dışında MÜŞTERİ' ya ait tüm kayıtları gizli tutar.

20. Garanti ve sorumluluk

1) NISSERT, sertifikalandırma hizmetlerini ilgili standartlara, direktiflere, rehberlere ve şartnamelere ve mevcut olan son tekniklere bağlı kalarak ve dikkat ve özen göstererek sağlayacağını garanti eder.

2) NISSERT, MÜŞTERİ' sine karşı, sadece NISSERT veya temsilcilerinin kanıtlanmış kusur veya ihmalden doğan zararlardan sorumludur.

21. Mali konular

1) MÜŞTERİ, NISSERT in hizmetleri ile ilgili ödemeleri "teklif" uyarınca yapar. Tüm faturalar Türk Lirası olarak kesilecek olup sözleşme ya da teklifte belirtilen bedellere KDV dahil değildir. Ödeme, MÜŞTERİ' ye bildirilen banka hesaplarından birine söz konusu miktar yatırılarak yapılır. Ödemedeki gecikmeler için, yasal faiz uygulanır.

2) NISSERT, havale masrafları, bankacılık işlemleri komisyonu, vb. hususlardan doğan kesintileri kabul etmez.

3) Sertifikalandırma ve tetkik ekibinde görev alan kişilerin yolculuk, konaklama... Vb. giderleri MÜŞTERİ' ye aittir.

4) Ortaya çıkabilecek özel tetkikler için masrafları karşılamak MÜŞTERİ' nin sorumluluğudur.

5) Sertifikalandırma işleminin başlaması için, "toplam ilk sertifikalandırma ücretinin" %50 si 1. aşama tetkik öncesi, %50 si 2. aşama tetkik sonunda yapılır.

6) FSSC'ye ödenecek olan lisans ödemeleri NISSERT'in verdiği teklifin içinde yer almaktadır.

7) Birinci ve ikinci gözetim tetkiki ücretleri tetkik tarihinden önce yatırılmalıdır.

8) Ücret TL olarak ödendiğinde, ödemenin yapıldığı günkü Merkez Bankası' nın efektif satış kuru geçerlidir.

22. FSSC 22000 ile ilgili ilave şartlar

1) NISSERT, FSSC 22000 şartlarında meydana gelecek değişikliklerden; MÜŞTERİ ve tetkik ekibini en geç iki ayda haberdar edecektir.

2) MÜŞTERİ Sistemini aynı sürede revize ederek güncel dokümanlarını NISSERT' e iletecektir.

3) MÜŞTERİ bu sözleşme ile FSSC 22000 sertifikası üzerindeki bilgileri ve askı/ iptal durumunda

bu onların tarihlerini, FSSC' ye NISSERT' in bildireceğini kabul eder.

4) Üç yıllık sertifikasyon döngüsü içerisinde yapılacak olan iki periyodik tetkikten en az bir tanesi habersiz olarak gerçekleştirilecektir.

5) FSSC 22000 sertifikalandırmasında açılan uygunsuzluklar;

Minör Uygunsuzluk: MÜŞTERİNİN NISSERT'e; düzeltme, kök faktör araştırma kanıtlar maruz kalınan riskler ve önerilen düzeltici faaliyet planını sunması gerekir. NISSERT, düzeltici faaliyet planını gözden geçirir ve düzeltme kanıtı ve onayını (eğer kabul edilebilirse) gözden geçirir. NISSERT'in onayı tetkikin son gününden itibaren 3 ay içerisinde tamamlanır. Bu sürenin aşılması sertifikanın askıya alınmasına sebep olur. Düzeltici faaliyetler NISSERT ile anlaşılan sürelerde MÜŞTERİ tarafından uygulanmalıdır. Bir sonraki saha tetkikinde, düzeltici faaliyet planının uygulamasının etkinliği gözden geçirilir.

Majör Uygunsuzluk: MÜŞTERİ, NISSERT'e kök faktör araştırmasının objektif kanıtını, maruz kalınan riski ve etkin uygulama kanıtını sunmalıdır. NISSERT, düzeltici faaliyet planını gözden geçirir ve majör uygunsuzluğun kapatılması için düzeltici faaliyeti yerinde doğrulamak için sahada takip tetkiki gerçekleştirir. Majör uygunsuzluğu kapatmada doküman üzerinden kanıtları onaylamanın mümkün olduğu durumlarda, NISSERT doküman üzerinde incelemeyi tercih edebilir. Takip tetkiki tetkikin son gününden sonra 28 gün içerisinde yapılmalıdır. Majör uygunsuzluk NISSERT tarafından tetkikin son gününden sonra 28 gün içerisinde kapatılmalıdır. Majör uygunsuzluk bu süre içerisinde kapatılmazsa sertifika askıya alınır. Düzeltici faaliyetin daha uzun zaman alması durumunda, düzeltici faaliyet planı geçici önlem veya kalıcı düzeltici faaliyet uygulanana kadar riskleri indirgemek için geçici kontroller içermelidir.

Kritik Uygunsuzluk: Sertifikalı sahada kritik uygunsuzluk açıldığında sertifika en fazla 6 ay olmak üzere anında askıya alınır. Bir tetkik sırasında kritik uygunsuzluk açıldığında, kuruluş NISSERT'e kök faktör araştırmasının objektif kanıtını, maruz kalınan riskleri ve teklif edilen düzeltici faaliyet planını sunmalıdır. Bu NISSERT'e tetkikten sonra 14 gün içinde sunulmalıdır. Düzeltici faaliyetin etkin uygulandığını doğrulamak için; NISSERT, tetkikten 6 hafta ile 6 ay sonrasında ayrı bir tetkik daha gerçekleştirmelidir. Bu tetkik tam bir saha tetkiki olur. Sertifika ve sertifikasyon döngüsü yeniden düzenlenir ve sonraki tetkik yine planlandığı zamanda yapılır (takip tetkiki etkin ve yıllık tetkikin yerini alamaz).6 ay içerisinde uygunsuzluk etkin bir şekilde çözümlenemediyse sertifika iptal edilir. Eğer kritik uygunsuzluk ilk belgelendirme tetkikinde meydana geldiyse tüm sertifikasyon tetkiki tekrarlanır.

6) NISSERT akreditasyon durumunda bir değişiklik olması (askı/iptal) durumunda FSSC'yi 3 iş günü içerisinde yazılı olarak faaliyet planları ve bu

duruma sebep olan olayları detaylı bir şekilde bildirmelidir.

23. Yasal Yargılama Yetkisi Ve Uygulanacak Kanunlar

Bu SÖZLEŞME hükümlerinden doğan anlaşmazlıkların çözümü için Ankara Merkez Mahkemelerine gidilecektir. Bu SÖZLEŞME sadece Türkiye Cumhuriyeti Kanunlarına bağlı kalınarak hazırlanmıştır.

Merkez Adres:

Tetkik Kapsamında Yer Alan Şube Adresleri:

İşbu "Sertifikasyon Şartları" hükümlerini aynen kabul etmekteyiz.

MÜŞTERİ Yetkili imza/Tarih ve mühür

Nissert uluslararası Sertifikasyon ve Denetim Hizmetleri Ltd. Şti./yetkili imza/tarih ve mühür