



# Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni

Aşağıda belirtilen kurallar yönetim sistemleri belgeleendirme faaliyetlerindeki uluslararası ve yerel standart ve normatif dokümanlar doğrultusunda karşılıklı olarak uyulması gereken kuralları ve Maya International tarafından belirlenen kuralları içermektedir.

Bu metin 7 (yedi) sayfadan oluşup Maya International **01.FR.04 Belgeleendirme Teklif & Sözleşmesinin** ayrılmaz bir parçasıdır. Teklif ve sözleşme imzalandığında bu metindeki kural, hak ve sorumluluklar da ilgili taraflarca kabul edilmiş sayılır. Metinde meydana gelebilecek değişiklikler [www.mayabelgeleendirme.com](http://www.mayabelgeleendirme.com) adresinde duyurulacaktır. Yayınlanan dokümanlarda değişiklik yapılması durumunda bu değişiklik web sayfasında 1 ay süre ile duyurular bölümünde, sürekli olarak ta "Dokümanlar" bölümünde son güncel versiyon yayınlanacaktır. Metnin güncel halinin takibi belgeli firmalara aittir.

Mevcut belgeli firmaların, revize 04.TB.01 Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metninde belirtilen yeni kurallara 2 ay itiraz etme hakkı bulunmaktadır. 2 ayın sonunda otomatik olarak kabul etmiş sayılırlar. Yapılan değişikliğin ulusal ve uluslararası akreditasyon kuralları gereği yapıldığı ve firmanın yeni şartları kabul etmediği durumda ise sertifika iptal edilecektir.

Bu dokümanda belirtilen şartlar, Maya International ile Firma arasında, başvuruda belirtilen kapsam dahilinde ve uygulanmakta olan sözleşmede belirtilen yönetim sisteminin, Maya International tarafından belgeleendirme çalışmasının yapılma işini kapsayan ve işin ne şekilde olacağı, hangi şartlara bağlı bulunacağını, bu işlerin detay/teknik yapısını gösteren ve hükmeye bağlayan sözleşmeyi tamamlayıcı bir metindir.

Tetkiklerin başarılı bir şekilde tamamlanmasının ardından hak kazanılacak sertifikalar tetkiki yapılan ilgili standartda uygulanıyorsa gösterir. Örnekleme ile yapılan ve belirli bir zaman aralığını temsil eden sonuçlar herhangi bir yasal şarta uyumu göstermez. Verilen sertifika firmanın yasal yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz. Yasal yükümlülükler uygun olarak hareket etmek müşteri için zorunlu olup yasaya aykırı durumların tespit halinde Maya International'ın herhangi bir sorumluluğu bulunmayacaktır.

## 1. BELGELENDİRME AŞAMALARI

### 1.1. Belgeleendirme Başvurularının Alınması ve Değerlendirilmesi

- 1.1.1. Belgeleendirme başvuruları ilgili Başvuru Formu ile Firma tarafından eksiksiz doldurulmuş şekilde alınır.
- 1.1.2. Eğer başvuru Maya International kapsamında değil ise veya teklif verilmesini engelleyici bir durum var ise başvurunun geri çevrildiği firmaya yazılı olarak bildirilir. Yapılan başvurular, akreditasyon kurallarının gerektirdiği teknik kısıtlamalar, insan kaynağı yetersizliği veya Maya International'ın faaliyette bulunmadığı bir coğrafi bölge olması dışında hiçbir şekilde din, dil, ırk, coğrafi bölge, ticari çıkar gibi kısıtlamalar veya ayrımcılık gösterilmez. Her başvuru sahibine eşitlik prensibi doğrultusunda davranılır.
- 1.1.3. Yönetim sistemi başvurularında firmanın gizli ya da hassas bilgi içeren kayıt veya doküman varlığı sorgulanır. Gizlilik içeren doküman veya kayıtların incelenememesi durumunda tetkikin etkin gerçekleştirilmeyeceği kanaatine varılırsa tetkik gerçekleştirilmez. Başvuru reddedilerek Firmaya bilgi verilir. Mevcut şantiye, proje sahası ve tetkik edilecek ürün bulunamaması durumunda da başvuru reddedilir.
- 1.1.4. Maya International, kapsamı dâhilinde olmayan veya müşterinin yasa dışı faaliyetlerin içerisinde olması, belgeleendirme/ürün şartları ile ilgili tekrarlanan uygunsuzluklara sahip bir geçmişi bulunması gibi esasa yönelik veya kanıtlanmış sebepler olduğunda bir başvuruyu veya belgeleendirme sözleşmesinin devamını reddedebilir.
- 1.1.5. Başvuru belgeleendirme kapsamına uygun ise Maya International, standartlarda belirtilen sınıflandırma şartlarına uygun olarak belgeleendirme faaliyetleri planlanır. Belirlenen faaliyetler için tetkik süresi ve fiyatlandırma şartlarına uygun olarak ilgili teklifi/sözleşme hazırlanır. Yapılan planlama **01.FR.03 Belgeleendirme Başvuru İnceleme Formu** üzerinde teklife ek olarak firmaya iletilir. Bu form üzerinde tetkik süresi hesaplamasına yönelik teknik detaylar (süre hesaplamasında kabul edilen azaltma ve artırma gerekçeleri) yer almaktadır. Bu planlama firmanın doldurduğu başvuru formunda veya yıllık olarak mevcut belgeli müşteri kuruluşlarda meydana gelmiş olabilecek değişikliklerin bilgisini almak için iletilen **01.FR.15 Belgeli Müşteri Değişiklik Bildirim Formunda** yer alan Firma tarafından onaylanmış bilgileri doğrultusunda yapılır. Başvuru formu ve değişiklik bildirim formu üzerindeki bilgilerin gerçeği yansıtması Firma sorumluluğundadır. Saha tetkikleri sırasında başvuru formunda belirtilen bilgilerde farklılık tespit edilmesi durumunda ücretlerde değişiklik yapma hakkı Maya International' da saklıdır.
- 1.1.6. Başvuru yapan firmanın, sistem belgeleendirme şartları gerekli kurdukları sistemin en az iki aylık uygulamalarının bulunması, iç tetkik ve YGG (yönetim gözden geçirme) toplantısı yapmış olduğu olduğunu göstermesi gerekir. Belgeleendirme ile ilgili beyanlarının, belgeleendirme kapsamı ile tutarlı olması gerekmektedir.

### 1.2. Fiyat Tekliflerinin Hazırlanması

- 1.2.1. Başvuru belgeleendirme kapsamına uygun ise Maya International standartlarda belirtilen sınıflandırma şartlarına uygun olarak belgeleendirme ya da uygunluk değerlendirme faaliyetlerini planlar. Belirlenen faaliyetler için tetkik süresi ve fiyatlandırma şartlarına uygun olarak ilgili teklifi/sözleşmeyi hazırlar. Fiyatlar, **01.TL.05 Ücretlendirme Talimatı** ve **01.TL.01 Tetkik Sürelerinin Belirlenmesi Talimatı** na uygun olarak planlama sorumlusu tarafından hazırlanır.
- 1.2.2. Teklif/Sözleşmenin imzalanması halinde tetkik öncesinde ve sonrasında belgeleendirme başvuru formunda ve değişiklik bildirim formunda belirtilen bilgilerde değişiklik olması durumunda firmanın Maya International'ı haberdar etmesi gerekmektedir.
- 1.2.3. Belirlenen ücretler yıllık tetkik, sertifika kullanımı ve planlamayı içerecek şekilde hesaplanır. Tüm tetkiklerde, tetkik ekibinin yol, konaklama yemek gibi giderlerinin karşılanması Firma sorumluluğundadır. Bu giderlerin tetkik ekibi ve/veya Maya International tarafından karşılanması durumunda sözleşme şartlarında da belirtildiği üzere ek olarak bu giderler Firma'ya faturalandırılır.
- 1.2.4. Teklif 3 (üç) yıllık belgeleendirme çevrimi içinde her tetkik için ayrıca hazırlanır. Gözetim tetkikleri için her yıl firmada gerçekleştirilebilecek değişiklikler veya Maya International ücretlendirme talimatlarındaki değişikliklere göre tekrar hesaplanarak firmaya gönderilmektedir.
- 1.2.5. Kanuni zorunluluk durumlarında 3 (üç) yıllık fiyat verilmesi gerektiğinde; firmanın tüm tetkik türleri için tetkik süreleri hesaplanarak teklif yılı dışındaki yıllar ücretlerin hesaplandığı tarihteki (TEFE+TÜFE)/2 fiyat artışı dikkate alınarak gelecek yılların fiyatı belirlenmektedir.
- 1.2.6. Fiyat teklifinin onaylanması itibari ile 3 (üç) ay içinde teklifte belirtilen yıllık ücretin ödemesinin tamamlanmaması veya ilgili yıl tetkikinin Firma kaynaklı olarak gerçekleştirilememesi durumunda teklif tutarında değişiklik yapma hakkı Maya International' da saklıdır.
- 1.2.7. İlgili teklif süreci, her iki tarafın teklifi imzalaması ile tamamlanır. Teklif bu aşamadan sonra sözleşme niteliği taşır. Orijinal teklifin (sözleşmenin) bir nüshası imzalı olarak firmaya gönderilir.
- 1.2.8. Sözleşmenin yürürlüğe girdiği tarih itibari ile taraflar sözleşme şartlarına uymakla mükelleftirler.

### 1.3. Tetkik Türleri

#### 1.3.1. İlk Belgeleendirme Tetkiki

- 1.3.1.1. Yönetim Sistem İlk Belgeleendirme Tetkiki Aşama 1 ve Aşama 2 olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilir.

Basılı dokümanlar kontrolsüz kopyadır. Güncel dokümanlara Server ve Web sayfasından erişilebilir.



## Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni

- 1.3.1.2. Aşama 1 tetkiki, müşteri yönetim sisteminin dokümantasyonunun ve uygulama yeterliliğini ve Firmanın Aşama 2 tetkiki için ne kadar hazır olduğunun incelenmesini içerir.
- 1.3.1.3. Aşama 2 tetkiki belgelendirmeye esas teşkil eden standarda ve tetkik edilen Firmanın hazırlamış ve uygulamakta olduğu, doküman ve çalışmaların uygunluğunu değerlendirmek için firmanın tüm sahalarında ve tüm standart maddeleri gerekliliklerinin kontrol edilmesi şeklinde gerçekleştirilir.

### 1.3.2. Gözetim Tetkikleri

- 1.3.2.1. Belgelendirilen firmanın belgelendirme şartları ile uygunluğunu sürdürdüğünü doğrulamak için her takvim yılında gerçekleştirilen periyodik tetkiklerdir.
- 1.3.2.2. 1. Gözetim tetkikinin aşama 2 belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde yapılamaması durumunda firmanın belgesi 12 aylık sürenin dolduğu tarihten itibaren askıya alınır. 2. Gözetim tetkiki için firmalardan gelen erteleme talepleri gerekçesi yazılı olarak belirtilmiş olmak kaydı ile, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, geçici durumlar için (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Yoğun İş Yükü, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) en fazla 2 (iki) aya kadar erteleme yapılabilir. İki ayın sonunda Firma gerekçesi hala geçerli ise 4 (dört) aylığına askıya alınabilir.
- 1.3.2.3. Gözetim tetkik periyodu en az yılda bir olmak koşulu ile Firma tarafından belirlenmekte olup, Maya International' a ulaşan müşteri şikâyetleri, bulunan uygunsuzlukların derecesi ve belgelendirme ekibinin görüşleri doğrultusunda artırılabilir.
- 1.3.2.4. Gözetim tetkiklerinde, tetkik programı doğrultusunda tetkike tabi standardın tüm maddelerinin incelenmesine gerek olmayan, sistemin devamlılığının yerinde kontrolü için gerçekleştirilen tetkiklerdir.

### 1.3.3. Yeniden Belgelendirme Tetkikleri

- 1.3.3.1. Belge yenileme tetkiki, belgenin geçerlilik süresi sona ermeden önce firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan tetkiklerdir. Belgenin geçerlilik süresi bitimine en az 3 ay kala firmalar Maya International tarafından yazı ile uyarılır ve firmadan yazılı cevap istenir. Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise, belgenin geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder. Firma belgenin geçerlilik süresi bitiminden sonra tekrar belgelendirilmek isterse başvuru yeniden belgelendirme olarak değil ilk belgelendirme olarak ele alınır.
- 1.3.3.2. Yeniden belgelendirme sırasında daha önceki tetkikte tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler incelenir. Tetkik kapsamı, yeni dokümanlar, marka ve belge kullanımı kontrol edilir ve gözetim tetkikinde olduğu gibi işlem yapılır. Tetkik sonucunda değerlendirme belgelendirme tetkikinde olduğu gibi yapılır.
- 1.3.3.3. Belge yenileme tetkiki, bütün geçmiş bulguların ışığında, Firmaların geçmiş performansı ve zayıf noktaları da dikkate alınarak, belgelendirme tetkiklerinde incelenen tüm konular incelenecek şekilde uygulanır.

### 1.3.4. Transfer Tetkikleri

- 1.3.4.1. Akredite belgelerin transferi sadece IAF MLA (karşılıklı tanıma anlaşması) üyesi bir akreditasyon altında olması durumunda gerçekleştirilir. Aksi durumda başvuru ilk belgelendirme başvurusu olarak ele alınır. Transfer tetkikleri için IAF MD 2 ' de verilen kurallar geçerlidir.
- 1.3.4.2. Belgelendirme müdürü tarafından firmanın güncel durumu aşağıdaki verilere göre incelenir.
- ❖ Transfer isteğinin nedenleri,
  - ❖ Firmanın kapsamının Maya International kapsamında olup olmadığı,
  - ❖ Firmanın sahip olduğu belgenin akredite olup olmadığı,
  - ❖ Belgelendirme çevrimindeki güncel durum,
  - ❖ Yasal uygunluk durumu,
  - ❖ Alınan şikâyetler ve yapılan işlemler,
- 1.3.4.3. Yapılan inceleme sonucunun olumlu olması durumunda süreç devam eder. Fakat olumsuz bir durumla karşılaşılmasında firmanın transfer başvurusu reddedilir.

### 1.3.5. Çoklu Saha Tetkikleri

- 1.3.5.1. Belirli faaliyetlerin planlandığı, kontrol edildiği veya yönetildiği tanımlanmış merkezi fonksiyonu olan (firma merkezi) ve yürüttüğü faaliyetlerin tamamen veya kısmen yapıldığı yerel şubeleri ve dalları olan firmalardır.
- 1.3.5.2. Sahalarında değişiklik olması durumunda Maya International' ı haberdar etmek durumundadır.
- 1.3.5.3. *Aşağıdaki durumların ortaya çıkması veya ilgili şartların sağlanamaması halinde sözleşme ve ücretlendirme değişiklikleri müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır.*
- 1.3.5.3.1. *Çok şubeli tesisler kapsamında başvurusu kabul edilen Firma' nın belgelendirme öncesinde her tesis için bir iç tetkik yürütmesi ve uygun olduğunda düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin mevcut olmasını sağlamalıdır.*
- 1.3.5.3.2. *Tetkik sırasında baş tetkikçi tarafından sözleşmede tanımlanan veriler dışında tespitler yapılırsa (saha sayısı, çalışan sayısı vs.) tetkik süresi değiştirilir.*
- 1.3.5.3.3. *Belgelendirmeye tabi yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşma becerisini göstermediği durumlarda tetkike tabi tesis sayısında artırım veya tüm tesislerin tetkik edilmesi kararı verilebilir.*

### 1.3.6. Kısa Süreli (Özel) Tetkikler

#### 1.3.6.1. Takip Tetkikleri

- 1.3.6.1.1. Aşama 2, gözetim, yenileme, transfer, değişiklik ve olağandışı tetkikler esnasında ortaya çıkan ve tetkik ekibi tarafından takip tetkikine karar verilen majör uygunsuzlukların giderilmiş ve bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.
- 1.3.6.1.2. Takip tetkik faaliyeti uygunsuzluk raporunda belirlenen düzeltmelerin yapılmasının ardından firma ile ortak planlanan bir tarihte yapılır. Aşama 2 tetkikinden sonra takip tetkiki için firmaya verilen sürede firma hazırlıklarını tamamlayamaz ve/veya takip tetkiki sırasında uygunsuzlukları giderdiğini kanıtlayamaz ise firmanın başvurusu iptal edilir. Aşama 2 dışındaki diğer takip tetkikine karar verilen tetkiklerde ise karar dahil 6 ay içinde tamamlanmalıdır. Tamamlanamayan belgeli firmaların belgeleri iptal edilir.

#### 1.3.6.2. Değişiklik Tetkikleri

Basılı dokümanlar kontrolsüz kopyadır. Güncel dokümanlara Server ve Web sayfasından erişilebilir.



## Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni

- 1.3.6.2.1. Firma; unvan, kapsam, adres ve/veya şubelerinin değişmesi gibi değişikliklerin kontrolü amacıyla gerçekleştirilen tetkiklerdir. Değişiklik tetkiklerinden önce eğer firmanın resmi statüsü veya adresi değişmişse hizmet sözleşmesi yenilenir.
- 1.3.6.2.2. Değişiklik talepleri firmalardan **01.FR.14 Belgeli Müşteri Değişiklik Bildirim Formu** ile yazı ile alınır, sistem belgelendirme müdürü tarafından doküman incelemesi ya da saha tetkiki yapıp yapılmayacağı kararı verilir ve form üzerine not edilir. Kapsam değişikliği ve adres değişikliği tetkiklerinde doküman incelemesinin yanında, kapsama ve üretim yerine bağlı olarak gereken sürede saha tetkiki gerçekleştirilebilir ve tetkik raporu ile kayıt altına alınır.
- 1.3.6.2.3. Belgelendirme komitesi tarafından dokümanlar ve tetkik raporu uygun görüldüğü takdirde istenilen değişiklik yapılır. Belgelendirme değişikliği uygun görülmemişse firmaya yazı ile bildirilir. Belge değişikliklerinde firmanın mevcut belgenin geçerlilik süresi değişmez.

### **1.3.6.3. Kısa İhbar Tetkikleri**

- 1.3.6.3.1. Firmaya yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda, programda olmadığı halde firmaya iletişime geçilerek olağandışı bir tetkik gerçekleştirme kararı alınabilir. Bu tür tetkiklerde firmanın mevcut durumu değişikliğine imkan vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) firmaya haber verilir ve tetkik gerçekleştirilir. Firmanın tetkiki kabul etmemesi halinde belge askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir.
- 1.3.6.3.2. Maya International, ISO 45001 standardında belgelendirilmiş müşterilerde, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ciddi bir olay olduğunun farkına varması durumunda, yönetim sisteminin tehlikeye atılıp atılmadığını ve etkili bir şekilde çalışıp çalışmadığını araştırmak için yetkili düzenleyici makamın katılımından bağımsız olarak özel bir tetkik gerçekleştirilebilir.
- 1.3.6.3.3. Maya International yaptığı tetkik sonucunda vermiş olduğu belgeyi temel teşkil eden şartların mevcut olmadığını tespit ettiği takdirde yerine getirilmemiş şartların niteliğine göre belgeyi askıya alır veya iptal eder.

### **1.3.7. Tüm Tetkikler İçin Ortak Uygulamalar**

- 1.3.7.1. Tetkiklerin gerçekleştirilmesi Maya International'ın firmaya göndereceği tetkik planına uygun olarak; firma yönetim sisteminin başvuru yapılan standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili bölümlerde çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.
- 1.3.7.2. Tetkiklerden önce Firma'ya gönderilen **01.FR.06 Tetkik Bildirim ve Plan Formu** ile Firma'nın tetkik ekibi ve ekinde yer alan tetkik planına onay vermesi gerekir. Bu onay sırasında tetkik ekibi ile Firma arasında herhangi bir ticari veya sosyal yakınlık bulunması durumunda Firma'nın bunu planlama sorumlusuna bildirmesi gerekmektedir. Aksi durumun tetkik sonrasında tespit edilmesi durumunda tetkik iptal edilir.
- 1.3.7.3. Tetkikler sırasında, tetkik ekibinin standart gerekliliklerini incelemesi için gerekli alanlara, dokümanlara ve kayıtlara erişimi Firma tarafından sağlanmalıdır.
- 1.3.7.4. Tetkik sırasında, tetkik kapsamına göre Yönetim Sistemleri Belgelendirmenin ilgili standarttan, ilgili yasal şartlardan ve firma dokümantasyonundan sapmaları var ise bu sapmalar sınıflandırılarak, uygunsuzluk raporu ile firmaya bildirilir.
- 1.3.7.5. Tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri 15 gün içinde uygunsuzluk raporu ile Maya International'a bildirmekle yükümlüdür. Tespit edilen minor uygunsuzluklar için 30 gün, major uygunsuzluklar için ise 60 gün kapama süresi verilir. Verilen sürede firmanın uygunsuzlukları giderememesi durumunda firmanın başvurusu geçersiz sayılır veya mevcut belgeli müşterinin sertifikası askıya alınır. Tüm uygunsuzluk kapama işlemleri 6 ay içinde tamamlanamaz ise sertifika iptal edilir.
- 1.3.7.6. Majör uygunsuzlukların bazıları için takip tetkiki gerekebilir. Bu duruma tetkik ekibi tarafından karar verilir ve uygunsuzluk raporu üzerinde hangi uygunsuzlukların takip tetkiki gerektirdiği işaretlenir. Minör uygunsuzluklarla ilgili aksiyon planı, majör uygunsuzluklarla ilgili gerçekleştirilen düzeltici faaliyet kanıtları firma tarafından, Maya International prosedürlerinde belirlenmiş sürede baş tetkikçiye gönderilir.
- 1.3.7.7. İlk belgelendirme tetkiki dışında tüm tetkiklerde bir önceki tetkikte tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması, sertifika ve marka kullanımının kontrolü, gerçekleştirilir. Kapama kanıtı incelenmeden onaylanan minör uygunsuzluklarda bir sonraki tetkikte uygunsuzluğun devam ettiğinin tespiti halinde majör uygunsuzluk olarak raporlanacaktır.
- 1.3.7.8. Uygunsuzlukların giderilmesinden sonra tetkik ekibinin hazırladığı tetkik raporu ve tavsiye kararı belgelendirme için son karar olmayıp belgelendirme komitesi için görüş niteliğindedir. Belgelendirme kararının alınıp alınmayacağı belgelendirme komitesinin gerçekleştirdiği incelemenin ardından firmaya bildirilir.
- 1.3.7.9. Tetkik sırasında baş tetkikçi tarafından sözleşmede tanımlanan veriler dışında tespitler yapılırsa (saha sayısı, çalışan sayısı vs.) tetkik süresi değiştirilir. Bu tür durumlardan kaynaklanan sözleşme değişiklikleri Firma tarafından kabul edilmiş sayılır.
- 1.3.7.10. Tüm tetkiklerin ardından tetkik ekibi tarafından hazırlanan tetkik raporu 7 iş günü içinde Firma'ya gönderilir. Firmaların tetkik raporu ve tetkikten önce planlama sorumlusu tarafından gönderilen doküman ve kayıtları en az 1 belgelendirme çevrimi boyunca muhafaza etmesi gerekmektedir.

## **2. SERTİFİKA BASILMASI VE SERTİFİKA GEÇERLİLİK DURUMLARI**

### **2.1. Sertifikanın Düzenlenmesi – Belgelendirme Kararı**

- 2.1.1. Tetkik ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp, Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir. Tetkikler sonrasında, tespit edilmiş olan majör uygunsuzlukların tamamen kapatıldığı garanti altına alınmadan, karar için, Belgelendirme Komitesine öneride bulunulmaz.
- 2.1.2. Tetkiklerin ardından veya tetkik gerektirmeyen durumlarda yeni sertifika düzenlenmesi gerektiğinde Firma dosyası öncelikle Belgelendirme Komitesine gönderilir. Sertifikayı verme, reddetme, sürdürme, yenileme, askıya alma, geri çekme veya iptal etme, sertifika kapsamını genişletme veya kapsamını daraltma kararları belgelendirme komitesine aittir. Basılan sertifika akreditasyon kurumu kuralları gereği gerekli işaretlemeleri içerecek şekilde basılarak dijital olarak Firmaya e-posta ile gönderilir.
- 2.1.3. Başvuruda bulunan firmanın tetkik sonucunun Yönetim Sistemleri Belgelendirme standardında belirtilen şartlara uygun bulunması ve Belgelendirme Komitesinin belgelendirme kararı vermesinden sonra firma sertifika almaya hak kazanır ve firma belgelendirilmiş firmalar listesine kaydedilir.



## Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni

- 2.1.4. Belgelendirme komitesi tarafından olumlu karar verilen firmalar için sertifika Belgelendirme Müdürü tarafından hazırlanır. "Türkak Belge Doğrulama Sistemi" üzerinden sertifika geçerlilik durumunu gösterir karekod sertifika üzerine alınarak geçerlilik durumunun sorgulanabilmesi sağlanır.
- 2.1.5. Belgelerin geçerlilik süresi ilgili standartlar veya ilgili yönetmelikler ile belirlenmiştir. Belgeler gözetim tetkikleri gerçekleştirdiği ve uygulamaların uygunluğu teyit edildiği sürece standart ve yönetmeliklerin ön gördüğü 3 yıl için geçerli olup, uygunluğun teyit edildiği her tetkik sonrası 1 yıllık olarak düzenlenir. Belge değişiklik tetkikleri bu süreyi etkilemez. Belgeyi alan firma belgeyi sadece üzerinde ve ekinde adresi yazan üretim ve hizmet yerleri için kullanabilir. Belge üzerinde yazan kapsam için verilmiş olup başka faaliyet alanlarını yansıtmaz ve bu amaçla kullanılamaz. Belge, üzerinde adı geçen firmaya verilmiş olup hiçbir şekilde başka kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez.
- 2.1.6. Maya International markası ve belgenin kullanımı **01.TL.04 Marka ve Logo Kullanım Talimatı' na** uygun olarak yapılır.

### **2.2. Sertifikanın Askıya Alınması veya Kapsamının Daraltılması**

- 2.2.1. Sertifika, aşağıdaki koşulların oluşması durumunda belgelendirme komitesi karar tarihinden itibaren 6 (altı) ayı aşmamak kaydı ile firma sertifika kapsamının tamamı veya bir bölümü askıya alınabilir.
- ❖ Tetkikler esnasında tespit edilen ve belirlenmiş süre içerisinde giderilmemiş uygunsuzluklar bulunması,
  - ❖ Tetkik kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin standart dışında yer alan gereksinim ya da yasal yaptırımların (örneğin; işçi sağlığı ve iş güvenliği tüzüğü veya ilgili ürün ya da hizmetin gerektirdiği özel istekler gibi) yerine getirilmediğinin tespiti,
  - ❖ Firmanın gönüllü olarak belgenin askıya alınması ile ilgili yazılı talepte bulunması.
  - ❖ Maya International belge ve markasının yanlış kullanımı,
  - ❖ Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
  - ❖ Mali yükümlülüklerin yerine getirmemesi,
  - ❖ Firma organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin Maya International' ye bildirilmemesi,
  - ❖ Yönetim Sisteminin dokümanite edildiği ve tetkik edildiği şekilde uygulanmaması,
  - ❖ Maya International tarafından yönetim sisteminde, ya da sisteme olumsuz etkileri olacağı kanaatini oluşturan durumların tespit edilmesi,
  - ❖ Firmanın gözetim ve yeniden belgelendirme tetkiklerinin mücbir sebepler (yangın, doğal afet vb.) dışında gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi.
  - ❖ ISO 45001 Standardında belgelendirilmiş müşteri tarafından sağlanan, yetkili düzenleyici makamın katılımını gerektiren, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi olaylara ilişkin bilgiler veya tetkik ekibi tarafından özel tetkik sırasında doğrudan toplanan olaylara ilişkin bilgiler, sistemin, İSG belgelendirme gerekliliklerini ciddi şekilde yerine getirilmediğini gösterdiği durumun tespit edilmesi
  - ❖ Firma belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, Maya International müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltır.
- 2.2.2. Belgenin askıya alınma kararı Belgelendirme Komitesince alınır. Belgenin askıya alındığı ve askıya alma işleminin kaldırıldığı firmaya yazılı olarak Maya International tarafından bildirilir.
- 2.2.3. Firma, sertifikanın askıya alınma kararının tebliğinden itibaren sertifika ve marka kullanımını durdurur. Buna reklam ve tanıtım materyalleri de dahildir. Askı süresince sertifikanın kullanıldığının tespit edilmesi durumunda kanuni işlem başlatılır.
- 2.2.4. Askıya alma süresince, Firma sertifikaya ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede Maya International' ın her türlü hakkı mahfuzdur.
- 2.2.5. Maya International, sertifikanın askıya alınmasına dair kararları, Maya International yayınlarında gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir.

### **2.3. Sertifikanın Askıdan İndirilmesi:**

- 2.3.1. Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak Maya International' a bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile Maya International tarafından firmada gerekli görüldüğünde tetkik gerçekleştirilir. Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen tetkikin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre gözetim tetkik süresinden az, yeniden belgelendirme süresinden fazla olamaz. Tetkik sonunda uygunluğu doğrulanan firmanın belgesi Belgelendirme Komitesinin kararıyla askıdan indirilir.
- 2.3.2. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda belge iptali yoluna gidilir.

### **2.4. Sertifikanın pasife alınması**

- 2.4.1. Yeniden belgelendirme tetkiklerinde belgelendirme süreci belge geçerlilik tarihi dolduktan 6 ay sonraya kadar uzatılabilir. Ancak bu 6 aylık sürede firmanın belgesi pasif durumda olacaktır. Belgenin pasif olarak kabul edilebilmesi için firmanın yeniden belgelendirme tetkik sürecini başlatmış olması (en azından yeniden belgelendirme teklifinin kabul edilmesi) gerekmektedir. Aksi takdirde belge iptal sayılacaktır. Her durumda yeniden belgelendirme karar tarihi 6 ay içinde alınmış olmalıdır.
- 2.4.2. Belgenin pasif olarak kabul edildiği ve sertifika ilk yayın tarihi dikkate alınarak işlem yapılmasının mümkün olduğu durumlar.
- ❖ Belge yenileme faaliyetleri başlatılmış ancak, geçerlilik tarihi dolmadan önce bitirilememiş ve karar tarihi belge geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,
  - ❖ Belge yenileme tetkik faaliyetleri ilk karar tarihine kadar bitirilmiş ancak yeniden belgelendirme karar tarihi geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,
- 2.4.3. Pasif olarak kabul edilen belge için yeniden belgelendirme süreçleri 6 ay içinde tamamlanması durumunda belgenin üzerinde aşağıdaki bilgiler de yer alacaktır.
- ❖ Mevcut belgelendirme çevrimi başlangıç ve bitiş tarihleri
  - ❖ Belge yenileme tetkiki tarihiyle birlikte, son belgelendirme çevrimi bitiş tarihi
  - ❖ Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda belgelendirme ilk yayın tarihi de belirtileceğinden belge çevriminde oluşan pasif durum belge üzerinde görülecektir.

NOT: Pasif durumdaki bir belgenin, belgelendirme süreci veya yeni karar tarihi belge bitiş sürecinden 6 ay fazla uzaması durumunda ilgili belge iptal olarak değerlendirilir. Firmanın 6 ay sonunda belge talep etmesi durumunda firma yeni başvuru olarak



## Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni

değerlendirilecektir.

- 2.4.4. Pasif duruma alınan belge için firma sorumlulukları;
- ❖ Firma, belgenin pasife alınması ile belge ve logonun kullanımını durdurur.
  - ❖ Belgenin pasif olduğu süre içinde belgeye ait haklardan faydalanamaz.

### 2.5. Sözleşmenin Feshedilmesi ve Sertifikanın Geri Çekilmesi (İptal Edilmesi)

- 2.5.1. Kuruluşun, Maya International tarafından verilen Yönetim Sistem sertifikasının kullanımına dair sözleşmesi Belgeleme Komitesi kararına göre feshedilebilir.
- 2.5.2. Sözleşmenin feshinin ve sertifikanın geri alınmasının nedenleri;
- ❖ Firmanın askıya alma gerekçelerini kabul etmemesi ya da belirlenen sürede gidermemesi,
  - ❖ Firmanın iflasi, faaliyetlerine son vermesi veya tüzel kişiliğin değişmesi
  - ❖ Firmanın belgeyi üzerinde belirtilen kapsam ve adres için kullanmaması veya yanıltıcı ve haksız kullanımı
  - ❖ Firmanın tetkik sırasında sahte ve yanıltıcı bilgiler vermesi
  - ❖ Yapılan tetkiklerde firma yönetim sisteminin uygunluğunun tamamen yitirildiğinin tespit edilmesi
  - ❖ Firmanın, Maya International tarafından bildirilen gözetim tetkik tarihlerini süre belirtmeksizin ertelemesi veya gözetim tetkikinin iptalini talep etmesi durumunda,
  - ❖ Firmanın belge ve eklerde tahrifat yapması,
  - ❖ Firmanın mali sorumluluklarını sürekli olarak yerine getirmemesi,
  - ❖ Firmanın sözleşmeyi feshetmek istemesi veya sözleşme şartlarına uymaması,
  - ❖ **04.TB.01 Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metninde** ulusal ve uluslararası standart ve normatif dokümanlar gereği yapılan revizyonları kabul etmemesi
  - ❖ ISO 45001 Standardında belgelendirilmiş müşteri tarafından sağlanan, yetkili düzenleyici makamın katılımını gerektiren, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi olaylara ilişkin bilgiler veya tetkik ekibi tarafından özel tetkik sırasında doğrudan toplanan olaylara ilişkin bilgiler, sistemin, İSG belgeleme gerekliliklerini ciddi şekilde yerine getirilmediğini gösterdiği durumun tespit edilmesi.
  - ❖ ISO 50001:2018 Yönetim Sistemi standardında Yeniden Belgeleme Dönemi'nde Enerji Performansı'nın iyileştirilmesi ile ilgili kanıtları sunamayan kuruluşun Yeniden Belgeleme önerisi yapılmaz ve sözleşme feshedilir.
  - ❖ Akreditasyon kurumu tarafından Maya International' in tetkikleri kapsamında Firmalara gerçekleştirilecek olan habersiz tetkik, tanık tetkik, şikayet tetkiki gibi tetkikleri kabul etmemesi (Firmanın bu tetkikleri kabul etmemesine yönelik haklı gerekçeleri akreditasyon kurumu ve Maya International tarafından kabul edilir ise sertifika iptal edilmez)
- 2.5.3. Belgenin iptal edilmesi durumunda firmanın durumu **01.TB.04 Belgili Firma Tablosunda** güncellenir.
- 2.5.4. Maya International sertifikanın geri alınması ve sözleşmenin feshine dair kararları, Maya International yayınlarında gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir. Sertifika geri alındığında bu Firma' nın adı belgeli kuruluşlar listesinden çıkarılır.
- 2.5.5. Firma, sertifikanın geri alınması ve sözleşmenin feshi kararının tebliğinden itibaren sertifika ve marka kullanımını durdurur. Buna reklam ve tanıtım materyalleri de dahildir. Bu aşamadan sonra Maya International "Türkak Belge Doğrulama Sistemi" üzerinden sertifika durumunu iptal olarak işaretleyecektir. Dijital ve matbu sertifika kopyalarının imhası Firma sorumluluğundadır.

### 2.6. Sertifikanın Haksız ve Yanıltıcı Kullanımı İle İlgili Kurallar

- 2.6.1. Maya International ile sözleşme yaparak sertifika kullanma hakkı kazanan Firmaların sertifikalarını haksız kullandığı tespit edildiğinde; Maya International' in manevi itibarını haksız rekabet ortamı yaratarak, kamu yararını zedeleyecek şekilde kullanması ve kamuoyunu yanıltarak Maya International' a duyulan güveni sarsması, iptal veya askı sürecindeki sertifikayı kullanmalarının tespit edilmesi halinde, hiçbir ihtar veya ihbara gerek olmaksızın, 4 maddede belirtilen cezai süreç başlatılır.
- 2.6.2. Sertifikanın haksız kullanımı aşağıdaki durumları içerir;
- ❖ İptal edilen veya askı sürecinde olan sertifika kullanımı
  - ❖ Sertifika ve eklerinde tahrifat yapılması
  - ❖ Firmanın farklı adresleri için sertifikanın kullanımı
  - ❖ Firmanın onaylanan kapsamı dışında farklı ürün ve hizmetlerinin onaylandığını ifade edecek şekilde kullanılması
  - ❖ Farklı bir firma adına verilmiş izlenimi yaratılması
  - ❖ Onaylanmış yönetim sistemi dışındaki diğer yönetim sistem standartlarını ifade edecek şekilde kullanılması
  - ❖ Sertifikanın, herhangi bir yasal şart uygunluğunu gösterir şekilde kullanılması
  - ❖ Verilen sertifika ürün uygunluk sertifikası olmamasına rağmen ürünlerin uygunluğunun onaylandığını ifade eder şekilde sertifika, marka veya logonun kullanılması
- 2.6.3. Firma, Maya Marka ve logo kullanım talimatını uygulamakla yükümlüdür.

## 3. TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

### 3.1. Maya International' in Yükümlülükleri

- 3.1.1. Maya International ve çalışanları; belgeleme faaliyetleri ile ilgili firmalardan ve ilgili taraflardan kendisine ulaşan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi gizli tutar ve hiçbir koşulda üçüncü taraflarla paylaşmaz. Ancak bu bilgiler Maya International' yi akredite eden firma tarafından (TURKAK) talep edildiğinde ilgili kurumla paylaşılabilir. Maya International yasal gerekçeler nedeni ile üçüncü taraflara bilgi vermek durumunda kaldığında, ilgili firmayı mutlaka haberdar eder.
- 3.1.2. Maya International, ISO/IEC 17021 ve tarafsızlık ve gizlilik gereği olarak çalışanlarını tarafsızlık ve gizlilik hususlarını içeren sözleşmelerle kontrol altına almıştır;
- 3.1.3. Maya International Belgeleme faaliyetleri kapsamında zarara neden olabilecek ya da zararları sonuçlanabilecek risklere karşı "Mesleki Sorumluluk Sigortasına" sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler bu sigortada belirtilmektedir. Düzenlenen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda Maya International' in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır



## Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni

- 3.1.4. Maya International, belgeleme sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, 1 ay içinde belgeli firmalara belirlenecek geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri yapmaları için duyurmakla yükümlüdür. Bu amaçla web sayfası, e-posta vb. kullanılabilir.
- 3.1.5. Maya International belgeleme prosedürlerinde ve ücretlendirme talimatında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında ilgili dokümanlardaki değişiklik tarihi esas alınır. Maya International belgeleme için referans alınan dokümanlardaki değişiklikleri belgelemiş ve başvuru yapmış tüm firmalara web sayfası, faks ya da e-posta aracılığı ile duyurmakla yükümlüdür. Meydana gelen değişiklikler önceki firmaların lehine bir durum arz ediyor ise değişiklik önceki firmaları kapsayacak şekilde uygulanır.
- 3.1.6. Maya International, belgesi askıda bulunan ve belgesi iptal edilen firmaların bir listesini tutarak web sayfasında yayınlamakla, güncellemekle sorumludur.
- 3.1.7. Maya International' in kendi tasarrufu ile akreditasyon faaliyetlerinden vazgeçmesi veya ilgili yetkili merciler tarafından durdurulması durumunda Maya International tarafından belgelemiş firmalar IAF üyesi bir akreditasyon kurumuna bağlı bir belgeleme firmanın gözetimine bırakılacaktır.
- 3.1.8. Maya International yukarıda belirtilen şartlar dışında belgeleme kapsamını ilgilendiren standartlar, yönetmelikler, Türkak Rehber Dokümanları ve IAF Rehberleri uymayı taahhüt eder. Aynı zamanda bu dokümanlarda meydana gelebilecek değişiklikleri web sitesinde paylaşmaktadır.
- 3.1.9. Belgeli firmalar hakkında Maya International' ye ulaşan müşteri şikayetleri 04.PR.02 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Prosedürü gereğince ele alınır ve çözülür.
- 3.1.10. Standartlarda istenenler haricinde, belirli bir belgelemiş müşteri veya kişi ile ilgili bilgi, ilgili belgelemiş müşterinin veya kişinin yazılı izni dışında, üçüncü bir tarafa açıklanmaz.
- 3.1.11. Maya International' dan, gizlilik arz eden bilgiyi kanuni olarak veya yetkililerle yapılan sözleşme düzenlemeleri (örneğin akreditasyon kuruluşları ile yapılan sözleşme gibi) ile verilmesi istendiği durumda, kanunla yasaklanmamışsa ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında bildirimde bulunulacaktır.
- 3.1.12. Müşteri kuruluşun, tüm süreçleri başarılı bir şekilde tamamlaması durumunda web sitesinde "Belge durumu" ve "Firma adı, ilgili hüküm içeren doküman ve hangi coğrafi bölgede (şehir ve ülke) yer aldığı" kamuya açık olarak duyurulacaktır. Müşteri kuruluş tarafından bu bilgilere erişim, haklı gerekçeleri sözleşme aşamasında sunulması durumunda kısıtlanabilir. Herhangi bir bildirimde bulunulmaması durumunda belirtilen bilgilerin paylaşılması kabul edilmiş sayılır.
- 3.1.13. Belgelemiş firmalardan gelen itirazlara itiraz komitesi, Maya International den kaynaklanan bir hatanın sebep olduğuna karar verirse, itiraza sebep olan konunun çözüme kavuşturulması için yapılacak çalışmaların masrafları firmadan talep edilmez.
- 3.1.14. Maya International, kalite, çevre, iş güvenliği, bilgi yönetim, hizmet ve kişisel veri yönetim sistemi tetkik edilmesi ve belgelemesi hizmetinin kusurlu olması (akreditasyonun askıya alması/iptal edilmesi gibi) sebebi ile husule gelebilecek zarar ve ziyandan doğan tazminat taleplerini mesleki sorumluluk sigortası poliçesinde belirtilen şartlar dâhilinde teminat altına alınmıştır.

### 3.2. Belgelemiş Firmaların Yükümlülükleri

#### Genel Yükümlülükler

- 3.2.1. Bu sözleşme şartları metninde tanımlanan cezai müeyyide durumlarının sonuçlarının, yıllık hizmet bedellerinin ve gerçekleştirilebilecek özel tetkiklerin teklifte belirtilen sürelerde ödenmesi Firma sorumluluğundadır.
- 3.2.2. Tetkik edilen Kuruluş Tarafından ürün/hizmetleri ile ilgili uymak zorunda olduğu sözleşmeye konu Yönetim Sistemi şartlarını kabul etmiştir.
- 3.2.3. Firma faaliyetini ilgilendiren yerel yasal mevzuat ve kanunlara, yönetmeliklere ve standartlara uymakla yükümlüdür.
- 3.2.4. İlgili Standart ve Yönetmelikler çerçevesinde firma; yönetim sisteminin işletimine yönelik olarak Maya International' dan almış olduğu her tür yazılı-sözlü bilgi ve talimata uymakla yükümlüdür. Yönetmelik, standart ve Maya International dokümantasyonunda yapılan revizyonlar Maya International tarafından firmaya bildirilmesi sonucunda firmanın bu değişikliklere uygunluk sağlaması gerekmektedir.
- 3.2.5. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgelemiş kuruluş, yasal otoritelerin katılımını gerektirecek ciddi bir İş Sağlığı ve Güvenliği olayının meydana gelmesi veya düzenlemenin ihlali durumunda gecikmeden Maya International' ı bilgilendirir.
- 3.2.6. Maya International tarafından bildirilen tetkik ekibinden biri veya birileri ile tarafsızlığı ve objektifliğe aykırı bir durum (ticari, veya sosyal yakınlık ve görevini kişisel çıkarları için kullanma) var ise Maya International' a bildirmekle yükümlüdür. Aksi durumda gerçekleştirilen tetkik veya komite tarafından verilen karar iptal edilir.
- 3.2.7. Tüm sertifikalı Firmalar; "Türkak Belge Doğrulama Sistemi" üzerinde Firmalarının adı, adresi, kapsamı, sertifika numarası ve sertifika durumu gibi bilgilerin karekod okutabilen tüm ilgili taraflarca görüntülenebileceğini kabul etmiş sayılır.
- 3.2.8. Firma belgelemiş firmalardan sonra firmanın sisteminde aşağıda tanımlanan kriterlerde meydana gelecek değişikliklerden ve sistemi etkileyecek organizasyon yapısındaki değişikliklerden Maya International' ı 1 ay içinde haberdar etmelidir.
- ❖ Yasal, ticari, kurumsal durum veya mülkiyet,
  - ❖ Organizasyon ve yönetim (örneğin, kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro gibi),
  - ❖ İletişim adresi ve sahalar,
  - ❖ Belgelemiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı,
  - ❖ Yönetim sistemi ve proseslerdeki majör değişiklikler.
  - ❖ Başvuru formunda yer alan bilgiler
  - ❖ Dış kaynaklı süreçler ve *fason üretim tesisleri değişiklikleri*
- 3.2.9. Firma Maya International tarafından gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin tüm kayıtları (anlaşma, rapor, DÖF kayıtları vb.) belgenin geçerlilik süresince saklamakla yükümlüdür.
- 3.2.10. Firma belge kapsamında müşteri ya da üçüncü taraflardan ulaşan itiraz ya da şikayetleri kayıt altına alıp tetkik sırasında Maya International' a bildirmekle yükümlüdür.



## Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni

- 3.2.11. www.mayabelgelendirme.com adresinde güncel hali yayınlanmakta olan, 01.TL.04 Marka ve Logo Kullanım Talimatı ve iş bu metin (Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni) gibi Maya International talimat ve prosedürlerine uymakla ve güncelliğini takip etmekle yükümlüdür.
- Tetkiklere Özel Yükümlülükler**
- 3.2.12. Firma kurmuş olduğu sistemin uygulanması ve sürekliliğinin kanıtlamak amacı ile çalışma saatlerinde tetkik ekibinin gerekli tüm alanlara girişine olanak sağlamakla, belge kapsamında yer alan ürüne ilişkin yönetim sistem standardı dışında, mevcut yasal gereksinim ya da özel isteklerinde sağlandığını garanti altına almakla yükümlüdür.
- 3.2.13. Maya International' ın tetkiklerine / plansız ziyaretlerine gözlemciler ve rehberler de eşlik edebilir. Gözlemciler tetkik ekibinden bir üyeyi gözlemleyen kişi olabileceği gibi müşterinin bir yetkilisi, akreditasyon kurumu veya ilgili bakanlık yetkilisi de olabilir. Rehber ise tetkik ekibine yardımcı olma için tetkik ekibine refakat eden kişilerdir. Tetkik ekibinin her bir üyesine rehber tayin edilebilir. Rehberin sorumlulukları iletişimi sağlamak, görüşmeleri ayarlamak, saha ziyaretlerini organize etmek, saha güvenlik kurallarının uygulanmasını sağlamak, müşteri adına tetkike tanıklık etmek veya tetkikçi tarafından talep edilen bilgileri sağlamak gibi görevler olabilir.
- 3.2.14. Rehber ve gözlemcilerin tetkike katılımı ile ilgili önce müşteri ve tetkik ekibi üyeleri bilgilendirilir ve müşterinin onayı alınır. Rehber veya gözlemciler tetkike müdahale etmezler.
- 3.2.15. Firma, yapılacak olan tetkikler esnasında Maya International tetkik ekibi ile birlikte TÜRKAK (Türk Akreditasyon Kurumu) temsilcilerinin de bulunabileceği tanık tetkikler / plansız ziyaretler ile şikâyet durumunda Türkak tarafından yapılacak ziyaretleri sözleşmenin onayı ile birlikte kabul etmiş sayılır ancak makul gerekçelerin olması kaydıyla firma ilgili grubu kabul etmeyeceğini bildirebilir fakat bu gerekçelerin TÜRKAK ve Maya International tarafından kabul edilebilir olma şartını sağlamalıdır. Eğer TÜRKAK'ın tanıklığını veya ziyaret etme talebi reddedilir ve gerekçeler kabul edilmez ise, bu durumda akredite belgeler iptal edilecektir.
- 3.2.16. Dokümantasyonu inceleme ve bütün proseslere ve alanlara, birinci aşama belgelendirme, gözetim, yeniden belgelendirme ve şikâyetlerin çözümü için kayıtlara ve personele ve kayıtlara erişim dahil, tetkiklerin gerçekleşmesi için bütün gerekli düzenlemelerin yapılması; hükümleri dâhil olmak üzere, tetkiklerin gerçekleştirilmesi ve bütün alanları, kayıtları, birinci aşama belgelendirme, gözetim, yeniden değerlendirme ve şikâyetleri çözümü amaçlı personeli değerlendirmesi için gerekli olan bütün düzenlemeleri yapmak,
- 3.2.17. Firmalar, tetkik ekibi tarafından tetkik ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi vermekle yükümlüdür.
- 3.2.18. Tetkikler sırasında baş tetkikçi ve her bir tetkikçiye rehber tayin etmek, aynı zamanda tetkik planına uygun saatlerde proses yöneticilerinin hazır bulunmasını sağlamaktan yükümlüdür.
- 3.2.19. Yapılan değişikliklerin sisteme etkisinin değerlendirilmesi amacı ile Maya International gerektiğinde bedeli mukabilinde ilave tetkik gerçekleştirir. Firma; Maya International belgelendirme sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri kendisine bildirilen geçiş süresinde yapmalıdır.

#### **4. CEZAI VE TAZMİNAT ŞARTLARI**

Bu sözleşme metni şartlarında belirtilmiş olan hususlara Firmanın aykırı hareket ettiğinin tespit edilmesi durumunda cezai müeyyide uygulanır.

"Madde 2.6 Sertifikanın Haksız ve Yanıltıcı Kullanımı İle İlgili Kurallar "bölümünde tanımlanmış durumlar oluştuğunda ve/veya tespit edildiğinde; yıllık Sertifika Kullanım Ücreti taban miktarından az olmamak üzere tavan miktarının on katına kadar cezai tazminat uygulanacaktır.

Sertifikaların, marka ve logonun haksız kullanımı durumunda yanıltıcı bilgidir etkilenen ilgili tarafların da yasal hak talep etme hakkı saklıdır. Bu maddede tanımlanan cezai şartlar sadece Maya International' a olan yükümlülükler kapsamındadır.

#### **5. FAALİYET YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

Maya International, faaliyet göstermiş olduğu coğrafi alanlardaki faaliyetlerinden kaynaklanan yükümlülüklerine karşılık olarak yaptığı düzenlemeleri, yaptırmış olduğu mesleki sorumluluk sigortası ile göstermektedir. Mesleki sorumluluk sigortası dışında kalan alanlarda faaliyet gösterilmesi durumunda oluşabilecek olan zararın tazmin edilmesi Maya International tarafından ihtiyati olarak karşılanacaktır.

#### **6. ANLAŞMAZLIK ÇÖZÜMLERİ**

Taraflar arasında sözleşme ve bunun ayrılmaz parçası olan genel şartlar metninden kaynaklanan anlaşmazlıkların vuku bulması durumunda anlaşmazlığın çözümü için İstanbul Mahkemeleri ve İcra daireleri yetkilidir.