

**1 - GİRİŞ (INTRODUCTION)**

Bu Uygulama Prensipleri Ulusal Akreditasyon kuruluşlarının şartlarına uygun olarak, AJA BELGELENDİRME' nin tüm operasyonlarında uygulanmak üzere yazılmıştır. AJA Akreditasyon kuruluşlarının şartlarına ve Belgelendirme standartlarına uygun olarak çalışır. (These Codes of Practice have been written in accordance with the requirements of the various National Accreditation Bodies, under whose approval AJA REGISTRARS currently operate. AJA Registrars complies with all Codes of Practices applicable to the Accreditation Bodies requirements & the Standards to which it offers certification.)

**2 - KAPSAM (SCOPE)**

AJA BELGELENDİRME, Yönetim Sistemleriyle çalışan aşağıda verilen ilgili standartların şartlarını karşılayan firmaları bağımsız şekilde tetkik eder ve belgelendirir. (AJA REGISTRARS provides independent audit & registration of Management Systems operated by companies against the requirements of the following relevant International Standards):

- Kalite Yönetimi ISO 9000 (KYS) Standartlar Serisi,
- Çevre Yönetimi (EMS) – ISO 14001:2004,
- Sağlık & Güvenlik (OHSAS)-OHSAS 18001,
- Bilgi Gizliliği Yönetimi (ISMS)-ISO 27001:2005,
- Medikal Hizmetler (MDMS)- ISO 13485:2003,
- Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi (FSMS)- ISO 22000:2005
- ACORN - BS8555:2003 (ACORN)
- Enerji Yönetimi – ISO 50001
- İş Sürekliliği Yönetimi- BS 25999
- AJA Belgelendirmenin ileride verebileceği akredite belgelendirmelerdeki tüm diğer Belgelendirme Standartları

[ Quality Management -ISO 9000 Series of Standards (QMS)

Environmental Management – ISO 14001:2004 (EMS)

Occupational Health & Safety - OHSAS 18001 (OHSAS)

Information Security Management - ISO 27001:2005 (ISMS)

Medical Devices - ISO 13485:2003 (MDMS)

Food Safety Management - ISO 22000:2005 (FSMS)

ACORN - BS8555:2003 (ACORN)

Energy Management – ISO 50001

Business Continuity Management - BS 25999

Any other Certification Standards that AJA registrars may offer accredited certification for in the future)

**3 - GİZLİLİK (CONFIDENTIALITY)**

AJA BELGELENDİRME, tüm çalışanlarının firma ziyaretlerinde tanıklık ettiği bilgilerin gizliliğinin korunmasını sağlamakla sorumludur. Kanunlar

bilginin ya kanuni olarak veya belgenin muhafazası ile (Akreditasyon Kurumu gibi) üçüncü tarafa açıklanmasını istediğinde, müşteriye kanunların izin verdiği ölçüde bilgi verilir. (AJA REGISTRARS is responsible for ensuring that secrecy is maintained by its employees & its agents, concerning all confidential information with which they may be acquainted as a result of their contacts with the company. Where information is required to be disclosed to a third party, either by law or in maintenance of certification (eg Accreditation Bodies) the client shall be informed of the information provided as permitted by the law.)

**4 - ORGANİZASYON (ORGANISATION)**

AJA organizasyon şemasına, firmamızın raporlama sistemine istendiğinde ulaşılabilir.

(A copy of the AJA REGISTRARS Organisation Chart, showing the reporting structure of the company, is available upon request.)

**5 - GENEL ŞARTLAR (GENERAL CONDITIONS)**

AJA BELGELENDİRME'den belge almak ve sürdürmek için müracaatta bulunan firma aşağıdaki prosedür ve kurallara uymak zorundadır. (The basic conditions for acquiring & retaining certification with AJA REGISTRARS are that the Applicant Company agrees to, & complies with, the following procedures & rules) :

-Müracaat eden firma ilgili denetim programını tamamlaması için AJA'ya gerekli tüm bilgileri sağlamalıdır. (All information deemed necessary by AJA REGISTRARS in order to complete the relevant audit program, shall be made available by the Applicant Company).

-AJA belgenin verilmesi için şartların karşılandığı konusunda tatmin olmamışsa bu görüşleri ve olumsuzlukları müracaat eden firmaya bildirir. (AJA REGISTRARS, if not satisfied that all the requirements for certification are being met, shall inform the Applicant Company of those aspects in which the applicant has failed to satisfy the requirements.)

-Müracaat eden firma belirlenen süre içinde tüm şartların karşılandığı ile ilgili gerçekleştirilen Düzeltici /Önleyici faaliyetleri gösterebildiğinde (bu Faaliyetler doküman göndermeyle doğrulanamıyorsa ),AJA Belgelendirme yalnızca dokümantasyon kanıtının sunumu ile doğrulanamayan denetimin gerekli alanları için yeniden bir tetkik ayarlar. (When the applicant company can show that Corrective Action has been taken, within a specified time limit, to meet all the requirements, AJA REGISTRARS will arrange, to repeat only the necessary parts of the audit that can not be verified by submission of documentary evidence.)

-Müracaat eden firma ,Düzeltici/ Önleyici Faaliyetleri belirlenen periyotta tamamlayamazsa AJA firmanın tetkikinin tamamını yeniden gerçekleştirilmesi gerekebilir ve maliyetleri firmaya fatura edebilir. (If the Applicant Company fails to take Corrective Action within the specified time limit, it may be necessary for AJA REGISTRARS, at extra cost to the applicant company, to repeat the audit in full.)

-Uygunluğun tespiti yerinde tetkiklerde gerçekleştirilir ve Belge kapsamında yazılacak kapsam tetkik sonunda belirlenir. (Identification of conformity shall refer only to the site or sites audited & shall apply to the worded scope appearing on the certificate.)

Döküman(Document): Uygulama Prensipleri (Codes of Practice)

Yayın (Issue): Q

Tarih(Date): 01/08/2018

Sayfa(Page) 1 of 8

-Ücretler teklifte belirlenen zaman içinde ödenir. İlk Belgelendirme ücreti veya yeniden Belgelendirme ücreti ödeninceye kadar Belgeler yayınlanmaz. Gözetim ücretleri ödenmediğinde Belge askıya alınır veya geriye çağrılır. *(Fees must be paid within the timescales stated on the proposal. Registration Certificates will not be issued, following initial & reaudits, until fees have been paid in full. Additionally, registration may be suspended or withdrawn if surveillance fees are not paid in full.)*

-Bu Uygulama Prensiplerinde belirtildiği gibi Orijinal belgeler ve ekleri geri gönderilmezse , belgenin ve akreditasyon işaretlerinin izinsiz kullanımı ve belgeli durumun gerçek dışı sunumundan kaynaklanan durumlarda ,firmaya karşı yasal bir faaliyetle sonuçlanacaktır. *(Failure to return original registration certificates and schedules as described within these Codes of Practice shall result in legal action being taken against the company on the basis of unauthorized use of certification and accreditation marks and on the basis of inaccurate representation of certified status)*

-Müracaat eden firma, teklifte yer alan sürelerde AJA tarafından gözetim denetiminin gerçekleştirilmesini sağlamalıdır. *(The applicant must allow AJA REGISTRARS to conduct ongoing surveillance audits in line with the planned arrangements stated in the proposal.)*

-Firma Yönetimin Gözden Geçirmesini ve İç Tetkiki etkin olarak yaptığını göstermek istiyorsa, bu faaliyetleri yılda en az bir kez gerçekleştirmelidir *(In order for the registered company to demonstrate effective management reviews & internal audits these activities shall be carried at least once per year by the registered company)*

-AJA, akredite edilmiş belge ile ilgili kararların alınmasından, verilmesinden, sürdürülmesinden, yeniden belgelendirmeden, kapsam genişletme ve daraltmadan, belgenin askıya alınması ve iptalinden sorumludur. *(AJA REGISTRARS, accredited offices are responsible for, & will retain authority for, decisions relating to accredited certification, including the granting, maintaining, renewing, extending, reducing, suspending & withdrawing of certification)*

## 6 - BELGELENDİRME MÜRACAATI (APPLICATION FOR CERTIFICATION)

Müracaat eden firmanın doldurduğu form alınır. Tetkik kapsamına göre fiyatları içeren teklif, müracaat formuyla birlikte müracaat eden firmaya gönderilir. Potansiyel müşteri teklifi aldığı anda fiyatların düşürülmesi ve detayları ile ilgili istekte bulunduğu Belgelendirme Müdürü özet bir formda bunu sağlayabilir. Müracaat formu ve Teklif müracaat eden firmanın üst yönetimi tarafından imzalanır ve ekinde ödeme dekontu ve dokümanlarla birlikte AJA ya ulaştırılır. AJA bu proje için uygun Tetkik heyetini tahsis eder. Tetkikçiler AJA prosedürlerine uygun olarak tetkiki gerçekleştirmekten sorumludurlar. *(Upon receipt of the completed questionnaire from the Applicant Company, a proposal outlining the scope of audit & costs will be submitted to the Applicant Company, together with an application form. Should the potential client, on receipt of the Proposal, request, in writing, a breakdown of the costs involved, this*

*may be provided by the Certification Manager in summarised form. Once the application form, signed by the relevant Senior Management representative of the applicant company, & accompanied by the necessary fee payment & associated documentation, has been received by AJA REGISTRARS, the project will be allocated to a senior member of the audit staff. This person will be responsible for ensuring that the audit is carried out in accordance with AJA REGISTRARS procedures.)*

## 7 - TETKİK (AUDIT)

Kalite, Çevre, Bilgi Gizliliği, Gıda Güvenliği ve Sağlık&Güvenlik, Tıbbi Cihazlar, Acorn, Enerji Yönetimi ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri (Quality, Environmental, Information Security, Food safety and Health & Safety, Medical Devices, Acorn, Energy Management and Business Continuity Management Systems)

Tüm tetkikler, bir yönetim sistemi içinde örnekleme metoduyla gerçekleştirilir. Bundan dolayı, standart şartlarına 100 % uygunluk garanti edilemez. *(All audits are based on sampling within a management system and are therefore not a guarantee of 100% conformity with standard requirements)*

Müracaat eden firmanın Yönetim Sisteminin Tetkiki 2 safhada gerçekleştirilir. *(The audit of the applicant company's management system shall be carried out in two stages) :*

- 1. safha (uygulanabildiği durumda firma adresinde) Müracaat edenin Yönetim Sisteminin, belirlenen uluslararası standart kriterlerine göre hazırlık durumunun belirlenmesidir ve doküman yönetim sisteminin gözden geçirilmesini de içerir. *(Stage 1 (On site (where applicable) This is an audit to determine the state of readiness of the applicant's management system, against the criteria of the nominated Accreditation Body including document review.)*
- 2. Safha (Firmada) denetimi başvuran firmanın yönetim sisteminin, pratikte uygulanan yönetim sistemi ile dokümanite edilmiş sistem ve belirlenen standardın (standartların) tüm maddeleriyle uygunluğu tetkik edilir. *(Stage 2 (On site) audit of the applicant company's management system, in operation complies with the documented system & complies with all elements of the Standard.)*

Uygulamada ve Yönetim Sisteminde kullanılan tüm kayıtlar, denetçiler tarafından inceleme sırasında ulaşılabilir olmalıdır. Müracaat eden firma KYS, ÇYS, GYS, GGYS, MDMS veya OHSAS ın sürdürülmesi için yetki ve sorumluluğa sahip Yönetim Temsilcisinin adının AJA Belgelendirmeye bildirdiğinden emin olmalıdır. Bu kişinin AJA ile iletişiminin devam etmesi istenecektir. Atanmış bu kişilerde herhangi bir değişiklik olduğunda yazı ile AJA bilgilendirilmelidir.

*(All records produced for the implementation & operation of the appropriate Management System shall be readily available for inspection by the auditors. The applicant company shall ensure that AJA Registrars are advised of the name of the Management Representative who has authority and responsibility for maintaining the QMS, EMS, ISMS, FSMS, OHSAS or MDMS (as appropriate). This individual shall be required to maintain contact with AJA Registrars. Any change to this designated person must be confirmed to AJA Registrars in writing.)*

Döküman(Document): Uygulama Prensipleri (Codes of Practice)

Yayın (Issue): Q

Tarih(Date): 01/08/2018

Sayfa(Page) 2 of 8

**8 - BELGELENDİRME & GÖZETİM** (CERTIFICATION & SURVEILLANCE)

AJA'nın Belgelendirme Müdürü firmanın belgelendirme şartlarını yeterli bulması durumunda, denetim raporlarının baştan sona gözden geçirilmesini takiben, müracaat eden firmayı bilgilendirir ve sonra Belge yayınlanır. Belgenin yayınlanma hakkı AJA'ya ait olup, AJA'nın Müdürü onaylamadıkça farklı bir şekilde çoğaltılamaz ve kopya edilemez. Belgelendirmenin delili olarak müşterilere verilebilmesi için tek renkli fotokopiye izin verilir. Rutin gözetim sıklığı ne olursa olsun üç yıllık Belge süresince Akreditasyon Kurulunun şartlarına uygun olarak belge bitiş tarihinden önce yeniden Tetkik gerçekleştirilir. Belgeli firmanın belgesinin bitiş tarihinden önce gerçekleştirilen tetkiklerin olumsuz olması durumunda firmanın belge süresi sona erer. Normalde üç yıl için yeniden Tetkiklerde adam gün süresi toplamı belgelendirme tetkikinden daha az olacaktır. Periyodik gözetim tetkikleri atanmış tetkikçinin insiyatifinde mevcut yönetim sisteminin durumuna bağlı olarak gerçekleştirilecektir. Belge sahibi AJA'nın hakkı olan habersiz gözetim tetkiki yapmak istediğinde buna izin verecektir. Belge sahibi gözetim tetkiki sonunda bilgilendirilecektir. Gözetim denetimleri önceki denetimden bir yıl sonrasını geçmeyecek şekilde yapılacaktır. Belge sahibi belge kapsamında yer alan faaliyetlerle ilişkili tüm müşteri şikayetleri kayıtlarını muhafaza edecek ve AJA istediğinde bunları gösterecektir. (When the responsible Manager of AJA REGISTRARS is confident that the company meets all the requirements for certification, following a thorough review of the audit reports, the applicant shall be informed & a certificate & schedule of registration issued. The Registration certificate and schedule shall remain the property of AJA REGISTRARS and shall not be copied or reproduced in colour, without the prior approval of a Manager of AJA REGISTRARS. Permission is granted to produce photocopies for the purpose of providing clients with evidence of registration. Regardless of the frequency of the surveillance routine, certification cycles are for a three-year period & a full re-audit will be required prior to the expiry date of the registration certificate & schedule, in accordance with Accreditation Body requirements. Failure to submit for audit prior to the expiry date will result in a period during which the company's registration will deem to have expired. Normally the manday allocations for a three-year re-audit will be slightly less than for the original registration audit. Periodic surveillance visits shall be carried out following notification of the intended visit & will cover aspects of the relevant Management System at the discretion of the nominated Auditor. The certificate holder shall allow AJA REGISTRARS the right of access for surveillance purposes whenever deemed necessary & AJA REGISTRARS shall reserve the right to make unannounced visits as required. The certificate holder will be informed of the results of all surveillances. Surveillance visits must be conducted no later than 12 months AFTER THE PREVIOUS AUDIT. Any deviation to this must be requested, in writing to the Certification Manager. The certificate holder shall maintain a register recording all customer complaints relating to the activities covered by the worded scope of operations on the certificate & make this available to AJA REGISTRARS upon request.)

**9 - BELGE YENİLEME**

(RENEWAL OF REGISTRATION)

AJA müşteri firmaları her üç yılın sonunda yeniden tetkik edilir. Yeni tetkik tarihinden üç ay önce yeni üç yıllık periyot için teklif hazırlanır. (AJA REGISTRARS client companies will be subject to re-audit at the end of every three-year cycle. Three months prior to the re-audit date a new proposal of cost will be raised covering the new three-year cycle.)

Akredite Ofisin verdiği Sertifika Karar Tarihi mevcut Belgenin son kullanma tarihinden sonra ise, müşteri yeni Sertifika ve Ekinden Orjinal Belgelendirme Tarihini kaybetmek zorunda kalacak, ve Belge ve Ekini yeniden basımının Sertifika Karar Tarihi ile karşılaştırılması için bir Sertifika Basım Tarihi olacaktır, ve geçerliliği önceki bitiş tarihinden aynı 3 yıl sürecektir. If the Certification Decision Date made by the Accredited Office is after the expiry of the existing Certificate, then the client will be forced to lose the Date of Original Registration from their new Certificate and Schedule, and the re-issued Certificate and Schedule will have a Certificate Issue Date to match the Certificate Decision Date, and the validity will last for the same 3 years from the previous expiry

**10 - BELGE KAPSAMININ GENİŞLETİLMESİ/ DARALTILMASI**

(EXTENSION /REDUCTION OF CERTIFICATE SCOPE)

Eğer yeni ürün/ proses/ adresi dahil etmek için Belge Kapsamınızı genişletme talebiniz varsa, yeni bir müracaat formunu doldurup göndermeniz istenir.

Yeni Ürün/Proses/Adres ilavelerinde Belgede kapsamın genişletilme isteği olduğunda müşteriden müracaat formunu doldurması istenir. Bu, istenen değişiklikler için ilave denetim zamanının hesaplanmasında AJA Belgelendirmeye kolaylık sağlar. Uygulama prensipleri madde 6 da taslak halinde gösterilen prosedür izlenecek ve daha önceden denetlenmeyen alanlar için denetim yapılacaktır. Belge kapsamının genişletilmesi ücreti istenen denetimin doğasına ve programa bağlı olacaktır.

Müracaat prosedürü madde 6 da verilmiş olup istenen kapsamda diğer alanları kapsamayacak şekilde tetkik gerçekleştirilir. Belgenin kapsam genişletme maliyetleri istenen tetkik programına bağlı olarak hazırlanır.

Eğer orijinal Belge kapsamı altında daha önceden sunulan ürünlerin kaldırılması veya adreslerin kapatılması gibi kuruluşa veya ürünlerde değişiklikler varsa AJA Belgelendirmeye acil olarak bildirilecektir. Bu gibi bilgiler alındığında gözden geçirmeler yapılacak, yeni denetim yapılarak kapsam değiştirilecektir. Belge kapsamının daraltılması ile ilgili maliyetler istenen denetim programının ve yeni belge basılması için ilave idari faaliyetlerin

maliyetinin toplamıyla oluşturulur. Firmanın ilgili kapsamdaki faaliyetlerinin durumunu ortaya koyan tetkik başarıyla tamamlanırsa, belge yeniden düzenlenerek hazırlanır Eski belge AJA'ya gönderilir.

*(if you require an extension to the Scope of Registration, to cover the new products/ processes/ locations, you are required to complete and return a new questionnaire.*

*This will allow AJA Registrars to determine whether additional audit time is required to cover the changes required. The application procedure outlined in clause 6 of these Codes of Practice will be followed and an audit will be carried out on the areas not previously covered. The costs of extending the scope of the certificate will be based on the nature and programming of the audit required.*

*If you require a reduction of your scope of Registration, it is mandatory that AJA REGISTRARS is advised immediately of changes in organisation or products i.e. closure of sites or removal of product previously supplied under original scope on certificate. Upon review & acceptance of the information, AJA REGISTRARS will notify if an additional audit, & also a change the worded scope, is required. The cost of this reduction in scope of the certificate will be based on the nature & programming of the audit if REQUIRED or administration costs for a new certificate.*

*In both cases an amended certificate detailing those aspects of the company activities covered by the extension, will be issued following a successful audit (where applicable). The original certificate issued to the company will be returned to AJA Registrars.)*

## 11 - Firma Faaliyetindeki Değişikliklerin Bildirilmesi (Notification of Change in Company Activities)

Aşağıdakiler ile ilgili değişiklikler yapıldığında, firma geçikmeden AJA 'ya yazılı olarak bildirecektir.:(The company shall inform AJA REGISTRARS in writing & without delay of any intended changes relating to the following :

- Yasal, ticari, kurumsal statü ya da mülkiyet ( the legal, commercial, organisational status or ownership)
- Organizasyon&Yönetim (organisation and management)
- İletişim adresi&yer (contact address and sites)
- Belgelendirilmiş yönetim sistemi faaliyet kapsamı ( scope of operations under the certified management system)
- Yönetim sistemi ve faaliyetlerdeki majör değişiklikler (major changes to the management system and processes)

AJA bildirilen değişikliklerin ilave bir denetleme gerektirip gerektirmediğine karar verecektir. AJA 'ya bilgi verilmemesi sertifikanın askıya alınmasına neden olur. (AJA REGISTRARS will determine whether the notified changes require any additional audit activity. Failure to notify AJA REGISTRARS may result in certificate suspension.)

## 12 - BELGE SAHİBİ TARAFINDAN YAPILACAK REKLAM (PUBLICITY BY CERTIFICATE HOLDERS)

Belge sahibi yönetim sisteminin belgeli olduğunu göstermek için her türlü reklam malzemesi kullanma hakkına sahiptir ve belge de detayları verilen belge kapsamıyla ilgili markayı sabit promosyon malzemelerinde kullanabilir. Firma ürünlerinde ve ambalajlarında bu markayı kullanamaz. Firma reklamlarında ve ilanlarında belgeli ve belgesiz ürün/proses ve faaliyetlerinin karışmamasını

Döküman(Document): Uygulama Prensipleri (Codes of Practice)

Yayın (Issue): Q

Tarih(Date): 01/08/2018

Sayfa(Page) 4 of 8

sağlamalıdır. Firma satınalma yapan müşterilerini ürün/proses veya faaliyetlerinin belge kapsamında olmamasına rağmen, kapsamda olduğunu inandırmak için aldatmaya yönelik herhangi bir faaliyet de bulunmayacaktır. Buna ilave olarak belgenin yayınlanmış olması ilgili ürün, proses veya hizmetin Ülkenin Akreditasyon Kuruluşu veya Devlet tarafından onaylandığı anlamına gelmez.

*(A certificate holder has the right to publish that the MANAGEMENT system which it utilises has been certified & can apply the relevant marks to stationery & promotional material relating to the scope of certification as detailed on the certificate. The company may not apply the marks to their products or packaging. In every case the company shall ensure that no confusion arises between certified & noncertified products/processes & activities in its publications and advertising. The company shall not make any claim that could mislead purchasers to believe that a product/process or activity is covered by certification when, in fact, it is not.*

*In addition, the certificate issued does not imply that the Governing Board or relevant Government Ministers of the country of Accreditation has approved the related product, processes or services. The company shall ensure that this is not implied in any advertising.)*

## 13 - BELGELERİN YANLIŞ KULLANIMI (MISUSE OF CERTIFICATES)

AJA yayınlanmış belgelerin kullanımının kontrolü için tüm uygun tedbirleri alır. Belge kapsamının yanlış olarak kullanılması durumunda veya belge veya markasının ilanda veya kataloglarda yanlış kullanılmış olması durumunda, belgenin iptali veya askıya alınmasında içerecek şekilde, yasal faaliyet başlatabilir veya ihlal için kamuyu bilgilendirebilir. (AJA REGISTRARS will take all reasonable precautions to control the use of the certificates issued. Incorrect references to the scope of certificates or incorrect use of the certificate marks found in advertising, catalogues etc shall be dealt with by suitable actions, which could include suspension or withdrawal of certificates, legal action &/or publication of the transgression.)

## 14 - BELGENİN ASKIYA ALINMASI (SUSPENSION OF CERTIFICATE)

Bir belge aşağıdaki durumlarda askıya alınabilir: (A certificate may be suspended for a limited time in cases where):

- En az 3 ay boyunca Yönetim Sistem gerekliliklerini uygulamada yaygın başarısızlık kanıtı(Evidence of widespread failure to implement the Management System requirements for a period of time not less than 3 months)
- Müşterinin dokümanede edilmiş sistemindeki önemli faaliyetlerin etkin olarak uygulanmaması ve devam eden hatalar (Consistent and on going failure by the client to effectively implement key activities of their documented systems)
- Yeniden denetim veya gözetim ziyaretlerinin yürütülmesine izin verilmemesi(Consistent failure to permit re-audit or surveillance visits to be conducted)
- Uygulama kayıtlarında tahribat yapılması veya uydurma kayıtlar (Consistent and on going falsification and/or fabrication of records of implementation)
- İstenen Düzeltici faaliyetlerin zamanında kapatılmaması durumunda (Failure to respond to Corrective Action Requests)



- AJA Belgelendirmeye ödenecek Belgelendirme ücretinin ödenmemesi( *Non-payment of certification fees owed to AJA Registrars*)
- Müşteri Şikayetlerinin uygun bir şekilde çözülmediği durumda ( *Complaints having not been addressed in an appropriate manner*)
- 3 yıllık belgelendime periyodunun dolmasından sonraki belge geçerliliğinin son bulması ( *Expiry of a certificate after the 3 year registration period has elapsed*)
- Müşteri tarafından gönüllü olarak askıya almanın talep edilmesi durumunda ( *Request from the client for voluntary suspension*)

Firma askıya alınmış belgesinin reklam faaliyetlerini anında kesecektir. AJA yazı ile belgenin resmi askıya alınmasını bildirecek bu yazıda askıdan kurtarılma şartları da açıkça yer alacaktır. Askıya alma süresinin sonunda askıya alma nedenleriyle ilgili gerçekleştirilen faaliyetler araştırılır. Eğer şartlar tatmin edici ise belge aktif hale geçirilir, şartlar tatmin edici değilse belge iptal edilir. Belgenin askıya alınması ve sonrasında yeniden aktif hale geçirilmesi için tüm maliyetler belgeli firmaya fatura edilir. ( *The company shall immediately cease to identify the coverage of any certificate under suspension. AJA REGISTRARS shall notify in writing an official suspension of certificate to the company, this notification will indicate the conditions that will allow removal of the suspension. At the end of the suspension period an investigation will be undertaken to determine whether the required conditions for removal of suspension have been followed. If the conditions have been satisfied the certificate will be reinstated, if the conditions have not been satisfied the certificate shall be withdrawn. All costs associated with suspension & subsequent reinstatement of the certificate will be charged to the certificate holding company.*)

## 15 - BELGENİN GERİ ALINMASI ( *WITHDRAWAL OF CERTIFICATE* )

Bir belge aşağıdaki nedenlerden geri alınabilir:

( *A certificate may be withdrawn in cases such as* ) :

- Eğer firma belgenin askıya alınması şartlarında istenenleri karşılamazsa ( *If the company does not meet required conditions raised on suspension of certificate*)

Geri alma, firmaya yazıyla bildirilir ve firma itiraz etme hakkına sahiptir. AJA herhangi bir ödenmiş Tetkik ücretini geri vermek mesuliyetinde olmayacaktır. AJA belgenin geri alındığını yayınlar. İptal edilmiş sertifikaların yeniden verilmesi için uygun görülen yerlerde tam bir yeniden denetim gerekebilir ve ayrıca ücret önceden tahsil edilir. İptal edilen belgeler ve logoların iptal işlemi sonrasında Firma tarafından kullanılması yanlıştır, belgenin geri çağırılması marka sahibinin entellektüel hakkıdır ve bu yasalarla belirlenmiştir. ( *The withdrawal will be notified to the company in writing & the company does have the right of appeal against this decision. AJA REGISTRARS will not be liable to reimbursement of any audit fees paid & AJA REGISTRARS will publish the withdrawal of the certificate. Reinstatement of 'withdrawn' certificates may require a full re-audit to be conducted & where appropriate, fees to be paid in advance. Withdrawal of the certificate will require that all promotional materials endorsed with the AJA*

*REGISTRARS Certification Logos must be withdrawn from use immediately & any use of accreditation marks on company publicity & stationery material will be in ERROR & in contravention of the intellectual property rights of the owners of the marks.)*

## 16 - BELGENİN İPTAL EDİLMESİ ( *CANCELLATION OF CERTIFICATE* )

Bir belge aşağıdaki nedenlerden iptal edilebilir:

( *A certificate may be cancelled in cases such as* ) :

- Eğer firma yeni belge isteğinde bulunmazsa ( *If the company does not wish to renew the certificate*)
- Eğer firma işini bırakırsa ( *If the company goes out of business*)

AJA herhangi bir ödenmiş tetkik ücretini geri vermek mesuliyetinde olmayacaktır. AJA belgenin iptal edildiğini yayınlar. İptal edilen belgeler ve logoların iptal işlemi sonrasında firma tarafından kullanılması yanlıştır, belgenin geri çağırılması marka sahibinin entellektüel hakkıdır ve bu yasalarla belirlenmiştir. ( *AJA REGISTRARS will not be liable to reimbursement of any audit fees paid & AJA REGISTRARS will publish notification of the cancellation of the certificate. Cancellation of the certificate will require that all promotional materials endorsed with the AJA REGISTRARS Certification Logos must be withdrawn from use immediately & any use of accreditation marks on company publicity & stationery material will be in ERROR & in contravention of the intellectual property rights of the owners of the marks*)

## 17 - ÜCRETLER ( *FEES* )

Ücretler müracaat eden firmaya gönderilen teklifte detaylandırılacaktır. Tüm maliyetler zamana bağlı olarak teklifte yer alacak ve belgelendirme sırasındaki fiyat artışları da teklife yansıtılacaktır. Bu gibi artışlar müşteri firmaya yazı ile bildirilecektir. Müracaat edildiğinde firma belgelendirme prosesi ilerlerken birinci yılın ücretini sonuç ne olursa olsun, ödemekle sorumludur. Takip edecek diğer üç yıllık periyot için tetkikten üç ay önce yeni bir fiyat teklifi oluşturulacak ve zamanı geldiğinde müracaat tarihine uygun olarak faturalandırılacaktır. Üç yıllık belgelendirme periyodunun ilk yılının ücreti otuz gün içinde ödenmezse müracaat reddedilecektir. Müracaat alındığında firmadan diğer üç yıllık ücretide ödeyeceğine dair taahhüt alınacaktır. Orjinal teklifin kapsamında bulunmayan ekstralar, plansız ziyaretler, ilgili yönetim sisteminin uygulamada yeterliliğini sürdürdüğünün doğrulanması için yapılan ilave denetimlerle ilgili ücretlerde faturalandırılır. Tetkik ve gözetim faaliyetlerindeki tüm ücretler seyahat ve barınma masrafları hariç tutularak ( *Teklifte aksi belirtilmedikçe*) fiyatlandırılmıştır. Gerektiğinde bu masraflar (yol, iase vs) ekstra olarak faturalandırılır. Tüm ücretler buldukları ülkelerin vergi oranlarına göre vergilendirilir.

( *Fees will be detailed in the proposal submitted to the applicant company. All costs are based on the charge rate applicable at the time of proposal &*

Döküman(Document): Uygulama Prensipleri (Codes of Practice)

Yayın (Issue): Q

Tarih(Date): 01/08/2018

Sayfa(Page) 5 of 8



AJA REGISTRARS reserve the right to increase charges during the certification period. Such increases will be notified to the client company in writing.

Once application is made, the company is liable for the first year fees, regardless of whether the company progresses to registration, as costs will already have been incurred. For subsequent three year registration cycles a new proposal of cost shall be raised three months prior to the three year re-audit due date with an accompanying invoice & application.

Once application is made, the company is then committed to payment of the first year fees of the subsequent three-year cycle.

Additional fees will be charged for additional work not included in the scope of the original proposal & for any extra, unscheduled, surveillance visits required due to non compliances being identified in the continuing adequacy &/or implementation of the relevant Management System.

All fees quoted shall exclude travel & accommodation expenses associated with the audit/surveillance activities (unless specified otherwise in the proposal of cost) & this will be charged extra at cost. All fees are subject to local taxes in the country concerned at the appropriate rates).

## 18 - BAŞVURULAR VE İTİRAZLAR (APPEALS and DISPUTES)

Belgenin geri alınması veya belge verilmesine karşı tavsiye kararı olması durumunda müşteri firma, bu karara karşı itiraz etme hakkına sahiptir. Firma tetkik heyeti bulgularının doğru olmadığını göstermek için AJA Belgelendirme raporu içindeki "İtirazlar&Şikayet Bilgi Bölümü"ne göre faaliyet başlatabilir. Bu bölümde itiraz hakları detaylandırılmış olup, müşterinin itiraz komitesine müracaat etme hakkı vardır. AJA tarafından belgenin geri alınması yönünden bilgilendirilen firma 7 gün içinde AJA'ya başvurabilir. Firma Belgenin geri alınması yazısını aldıktan sonra 14 gün içinde resmi olarak itirazını destekleyen dokümanları ve bilgileri AJA ya göndermelidir. Tüm müşteri firmaların itirazları öncelikle Belgelendirme Müdürü tarafından gözden geçirilir . AJA tetkik personeli belgenin geri alınması yönündeki görüşlerini ve bu görüşleri destekleyen delilleri ortaya koymalıdır. Ofis Belgelendirme Müdürü itirazı kabul ettiğinde bunu Genel Müdürüne gönderecektir. AJA Belgelendirme Genel Müdürüde Belgelendirme Müdürleriyle aynı fikirde ise itirazlar bağımsız üyeler olan İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir. İtiraz eden firmaya İtiraz Komitesinin isimleri verilir ve bu komite firmanın itirazını gözden geçirir ve firma kendini formal yoldan, komiteyle bu konuda tartışma hakkına sahiptir. Bu tartışma Komite Başkanı tarafından gözden geçirilir. İtiraz Komitesi itirazla ilgili kararları ve sonuçları gözden geçirilir ve firmaya bildirilir. İtiraz Komitesinin kararı son karardır ve her iki tarafı da bağlar. Bu konuyla ilgili karar alındıktan sonra iki taraftan biri kararı değiştirmek için direnç göstermeyecektir. Müşteri firma şikayetinde haklı bulunursa belge yeniden yayınlanacak veya belgelendirme faaliyetlerine yeniden başlanacaktır. Başlangıçtaki belge iptali veya

Döküman(Document): Uygulama Prensipleri (Codes of Practice)

Yayın (Issue): Q

Tarih(Date): 01/08/2018

Sayfa(Page) 6 of 8

belge verilmemesi tavsiye kararının sonucu olarak yapılan tüm harcamalar AJA dan talep edilebilir.

**İTİRAZLAR İLE İLGİLİ SUNUŞ, ARAŞTIRMA VE KARAR, İTİRAZ EDENE KARŞI HERHANGİ BİR AYRIMCILIKLA SONUÇLANMAZ.**

(In the event of certificate withdrawal or the failure to recommend & approve a client company for registration, the company has the right of appeal on this decision. If the company indicates their lack of acceptance of the audit team findings, then they should refer to the "Appeals & complaint information section", provided within the AJA registrars report, which details for submitting a formal appeal. This also details their rights to dispute the Appeal Committee member appointments.

AJA REGISTRARS must receive notification of the intent to appeal within seven days of the company's receipt of the Withdrawal Notice from AJA REGISTRARS, or the failure to recommend for Registration. The company must submit a formal, documented, substantiation for the Appeal, together with any supportive documentation/ information, to AJA REGISTRARS within fourteen days of the receipt of the Withdrawal Notice or the failure to recommend for Registration. All client company Appeals will be initially reviewed by the Office Certification Manager & the AJA REGISTRARS audit staff responsible for the recommendation to withdraw the certificate or decision not to recommend for Registration who must provide evidence to support their recommendation. Should the office Certification Manager accept the appeal then it will be forwarded to the General Manager .Should the CEO concur with the Certification Manager's findings then the appeals committee, drawn from the independent members of the Appeals Committee shall consider the appeal.

The appealing Company will be advised of the names of the Appeals Committee appeals committee that will review their appeal & the company has the right to dispute the members of the appeals committee by formal notification of their dispute. This dispute will be reviewed by the Chairman of the Council or, if the Chairman is a member of the Appeals committee, by the Vice Chairman. The result of the Appeals Committee review will be notified to the company. The decision of the appeals committee is final & shall be binding on both parties. Once the decision on the appeal has been made no counter claim by either party can be made to amend or change the decision. In instances where the client company's appeal has been successful, & the certificate is re-issued (in the case of withdrawal) or the recommendation for registration goes forward, no claim can be made against AJA REGISTRARS for reimbursement of costs or any other losses incurred as a result of the initial withdrawal or failure to recommend.

. (SUBMISSION, INVESTIGATION AND DECISION ON APPEALS SHALL NOT RESULT IN ANY DISCRIMINATORY ACTIONS AGAINST THE APPELLANT)

## 19 - ŞİKAYETLER (COMPLAINTS)

Belgelendirilmiş firmalardan, tüm müşterilerinin ürünleriyle veya diğer yönetim sistemi faaliyetleriyle ilgili gelen şikayetleri muhafaza etmeleri istenir. AJA bu kayıtları gözetim tetkiklerinde gözden geçirir. AJA çalışanlarından kaynaklanan bir müşteri şikayeti olduğunda yazı ile AJA nın Genel Müdürüne bildirilir. Şikayetler direkt olarak AJA Belgelendirme Müdürüne gönderilir. Bu şikayetler tüm ofis elamanları tarafında alınabilir. Şikayetler alınıp doğruluğu kabul edildikten sonra hızlı bir şekilde araştırılır ve alındıktan sonra maksimum 30 gün içinde kararlaştırılır.AJA müşterisinin AJA nin şartlarını karşılamadığı ile ilgili bir şikayet alırsa belgenin askıya alınması sözkonusu olabilir veya yeniden bir denetim gerekebilir,extra maliyetler müşteriye faturalandırılır. Tüm belgeli müşteriler

istendiğinde müşteri şikayetlerine ait kayıtları, yönetim sistem standartlarına uygun olarak gerçekleştirdikleri düzeltici faaliyetleri gösterebilmelidirler.

*(Registered companies are required to keep a record of all complaints from clients, users of their products or the general public, including subsequent remedial actions to their management system. AJA REGISTRARS will review these records during surveillance visits. Should a client company have any reason to complain regarding the conduct of AJA REGISTRARS employees, then the complaint should be made in writing to the AJA REGISTRARS local office. Complaints may also be directed to the AJA Registrars Certification Manager, the address can be obtained from local office staff. Complainants will receive an acknowledgment of receipt immediately & the complaint will be investigated & decided upon within a maximum of 30 days from initial receipt. Should AJA REGISTRARS receive a complaint, indicating that a certified client no longer complies with AJA REGISTRARS requirements, then it may be necessary to either initiate withdrawal of certification, or conduct a full re audit of the client, at extra cost to the client. All certified clients shall make available, when requested, records of all complaints & corrective actions taken, in accordance with the management System Standards or other Normative Documents)*

## **20 - BELGELİ FİRMALARIN YÖNETİMİ** (DIRECTORY OF CERTIFIED COMPANIES)

Belgeli firmalar ile ilgili tüm sorumluluk AJA ya aittir. Belgeli veya belgesiz firmalar istendiğinde kamuoyuna açıklanabilir. (AJA REGISTRARS maintain a Directory of all Companies Certified by AJA REGISTRARS. This is published & made available upon request to both Certified & NonCertified companies & members of the public.)

## **21-AKREDİTASYON KURULUŞLARININ ZİYARETLERİ** (ACCREDITATION BODY VISITS)

ISO/IEC 17000'e uygun olarak Akredite Kuruluşlarının personeli AJA ile denetim gerçekleştirmek isteyebilir. Bu gibi durumlarda akredite ofisin personeli başdenetçinin belgelendirme kararına herhangi bir etkide bulunmaz. Bu şartlar tüm yeni müşteriler ve mevcut müşteriler için geçerlidir. **AJA müşterisi TURKAK'ın gerçekleştirebileceği tanık denetimleri ve plansız ziyaretleri ancak makul gerekçeleri olması kaydıyla ve bu gerekçenin TURKAK ve AJA tarafından kabul edilmesi kaydıyla kabul etmeyebilir. TURKAK'ın tanıklığı veya ziyaret etmesini reddetme gerekçesi kabul edilmez ise akredite belgeleri AJA tarafından iptal edilebilir.** (In accordance with ISO/IEC 17000, clients shall, where the accreditation body so nominates a need to AJA REGISTRARS, accept the presence of officers of the Accreditation Body attending an audit to be conducted by AJA REGISTRARS, in order to allow those Accreditation officers the ability to review the activities & conduct of AJA REGISTRARS personnel. Attendance by Accreditation officers SHALL in no way affect the certification decision making process of the AJA REGISTRARS Lead Auditor. This requirement to allow access is to be applied to all new & existing clients. AJA customer may not accept any witness audit and unplanned visits that TURKAK may conduct if reasonable requirement is provided and that this requirement is accepted by TURKAK and AJA. If the requirement of rejecting TURKAK's witness audit or visit are not accepted, the accredited certificate may be canceled by AJA.)

Döküman(Document): Uygulama Prensipleri (Codes of Practice)

Yayın (Issue): Q

Tarih(Date): 01/08/2018

Sayfa(Page) 7 of 8

## **22. YÜKÜMLÜLÜK** (LIABILITY)

AJA Denetçileri ayrılan zamana göre yalnızca denetlenenin ayrıntılı değil anlık faaliyetlerini dikkate alan bir uluslararası standarda uygunluk için bir inceleme yürütür. AJA, denetlenen alanlarda hiçbir noktada kendini düzenleyici merci veya uzman danışman olarak göstermez, bildirmez veya iddia etmez yalnızca faaliyet kapsamına göre tanımlanmış dahil olan alanın genel çalışma alanında çalışabilir. AJA , denetlenenin yasal veya finansal eksiklikleriyle sonuçlanacak denetim sonrasındaki uygulanan tüm faaliyetler dahil , yasal veya düzenleyici uygunsuzluklarıyla sonuçlanan tüm uygulamalar veya faaliyetler için tüm denetlenen sorumluluk veya yükümlülüğünden kendini muaf tutar.

*(AJA auditors carry out an inspection for conformity against an international standard, which in respect of the time allocated can only be considered as a snap shot of the activities of the auditee and not an exhaustive evaluation. At no point does AJA hold itself up, purport or profess to be a regulatory authority or expert consultants within the areas audited and can only operate within the general working knowledge of the field involved as defined by the scope of activity. AJA holds itself removed from any responsibility or liability to the auditee for any implications or actions resulting from legislative/regulatory non-compliance on behalf of the auditee including any actions taken subsequent to the audit resulting in legal or financial failures of the auditee.)*

## **23.AJA MÜŞTERİLERİNE KARŞI YÜKÜMLÜLÜK** (LIABILITY TO AJA CLIENTS)

AJA Belgelendirme Ltd.Şti./Türkiye firmasına ait TURKAK akreditasyonunun askıya alma ve iptali durumunda veya AJA'nın işlerini tasviye etmesi sonrasında yeni belgelendirme müracaatları alınmayacak bu durum hakkında tüm müşterilere bir yazı ile ilgili bilgi verilecektir.Belgeleri bir sonraki denetim tarihine kadar geçerli olacaktır.Bir sonraki denetim tarihlerine kadar başka bir kuruluştan belge alabilmeleri için gerekli tüm çalışmaların yapılacağını kabul ederiz.Müşterinin başka bir kuruluştan veya akreditasyondan sertifika alabilmesi için daha önceki denetim raporları, ilgili belgelendirme kuruluşuna gönderilir.

AJA Denetçileri ayrılan zamana göre yalnızca denetlenenin ayrıntılı değil anlık faaliyetlerini dikkate alan bir uluslararası standarda uygunluk için bir inceleme yürütür. AJA, denetlenen alanlarda hiçbir noktada kendini düzenleyici merci veya uzman danışman olarak göstermez, bildirmez veya iddia etmez yalnızca faaliyet kapsamına göre tanımlanmış dahil olan alanın genel çalışma alanında çalışabilir. AJA , denetlenenin yasal veya finansal eksiklikleriyle sonuçlanacak denetim sonrasındaki uygulanan tüm faaliyetler dahil , yasal veya düzenleyici uygunsuzluklarıyla sonuçlanan tüm uygulamalar

veya faaliyetler için tüm denetlenen sorumluluk veya yükümlülüğünden kendini muaf tutar.

(If the TURKAK accreditation of AJA 9000 Belgelendirme Ltd.Şti./Türkiye will be suspended and canceled or work stoppages or bankruptcy,The new application will not be accepted by AJA and this situation will be informed to the clients by a letter.The clients certificates will be valid until the audit dates and all the works will be done to help the clients. All the audit reports will be sent to the other CB's for the clients to have new certificates. *AJA auditors carry out an inspection for conformity against an international standard, which in respect of the time allocated can only be considered as a snap shot of the activities of the auditee and not an exhaustive evaluation. At no point does AJA hold itself up, purport or profess to be a regulatory authority or expert consultants within the areas audited and can only operate within the general working knowledge of the field involved as defined by the scope of activity. AJA holds itself removed from any responsibility or liability to the auditee for any implications or actions resulting from legislative/regulatory non-compliance on behalf of the auditee including any actions taken subsequent to the audit resulting in legal or financial failures of the auditee)*

Her iki taraf arasında bu sözleşmede bulunan herhangi bir durumla ilgili itiraz veya yanlış anlamaların olması durumunda taraflar aralarındaki dostluğu muhafaza etmek için tüm çabalarını kullanacaklar ve bir anlaşmaya varılamadığında aynı anlaşmazlıkta taraflardan birinin diğerini bilgilendirdiği tarihten sonraki 30 gün içerisinde İstanbul Mahkemelerinde bir hakemin hakemliğine danışacaklardır.Hakemin kararı nihayi ve son karar olacak her iki tarafı da bağlayacaktır.

*(In the case of a dispute or misunderstanding that may arise between both parties for any matter contained herein, the parties hereto shall use their best endeavors to resolve the same amicably and in the event of failing to reach a settlement, the same dispute shall be referred to arbitration by an independent Turkish Justice in the İstanbul court within a period of 30 days from the date in which one of the parties informs the other. The Justice decision will be final and binding on both parties.)*

## 23. BELGE SORGULAMA

AJA BELGELENDİRME tarafından yayınlanan sertifikalara TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS) tarafından belirlenen kare kod verilmektedir. Firmalar, TBDS tarafından üretilen kare kodun mobil cihazlarla okutulması ile veya TBDS Belge no ile <https://tbds.turkak.org.tr> adresinden belgenin sorgulamasını yapabilir.

*(A QR code determined by TURKAK Document Verification System is given to Certificates issued by AJA Registration. Companies can investigate the certificates by reading the QR codes with mobile phones or from the <https://tbds.turkak.org.tr> web site with the Turkak document number)*

**AJA BELGELENDİRME, HERHANGİ BİR ZAMANDA BU UYGULAMA PRENSİPLERİNDE YAPACAĞI DÜZELTME HAKKINI SAKLI TUTAR.BU DEĞİŞİKLİKLER SADECE, AJA BELGELENDİRME İLE SÖZLEŞME YAPAN BELGELENDİRME İÇİN MÜRACAAT EDEN FİRMALARA İLETİLECEK VE GÜNCELLENECEKTİR. (AJA REGISTRARS**

Döküman(Document): Uygulama Prensipleri (Codes of Practice)

Yayın (Issue): Q

Tarih(Date): 01/08/2018

Sayfa(Page) 8 of 8

*RESERVE THE RIGHT TO AMEND THESE CODES OF PRACTICE AT ANY TIME. ONLY COMPANIES WHO HAVE ENTERED INTO CERTIFICATION AGREEMENTS WITH AJA REGISTRARS WILL BE UPDATED OF THESE CHANGES)*