

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, ARYA Standartına göre sertifikalanmış müşterilerin sonradan belirlenen uygunsuzluklarının giderilmemesi ve devamı durumunda uygulanacak yaptırımlar (sertifikalarının daraltılması, askıya alınması, geri çekilmesi ve iptali) için uygulanacak işlemlerin yöntemini tanımlamaktır. Sertifikalandırılmış tüm müşteriler ile bu müşterilerin ürettiği, ürettirdiği, satın aldığı, ithal ettiği ürünler için yapılan müşteri sertifikaları kapsam dâhilindedir.

2. SORUMLULUKLAR

2.1. Sertifikeler, gerekli hallerde sertifikaların, daraltılması, askıya alınması, geri çekilmesi ve iptali için karar almaktan sorumludur.

2.2. Sertifikeler; sertifikalandırma programına uygun şekilde, ürün/ürünlerin sertifikalandırılmasının askıya alınmasının sonlandırılması ve belgelendirmenin devamı için gerekli faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

2.3. Şirket Müdürü ve/veya Sertifikeler, daraltılması, askıya alınması, geri çekilmesi ve iptali ile ilgili olarak müşteriye bilgi vermekten sorumludur.

2.4. Müşteri bu prosedüre uygun olarak hareket etmekle yükümlüdür.

2.5. Sertifika verme, devamlılığını sağlama, uzatma, askıya alma, geri çekme ve iptali ile ilgili verilecek kararlardan ARYA, Belgelendirme Kuruluşu olarak sorumludur.

3. UYGULAMA

Sertifikasyonun sonlandırılması, daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesi sonrasında aynı zamanda **V9-LS01 Sertifikası Daraltılan Askıya Alınan, Geri Çekilen ve İptal Edilen Müşteriler Listesi'** ne kaydedilir.

3.1. Genel

ARYA Standartına göre sertifikalanmış müşterilerin ek denetimlerinde, müşterinin müşterilerinden gelen şikâyetlerin değerlendirilmesi sonrasında belirlenen uygunsuzlukların giderilmemesi ve devamı durumunda yaptırımlar uygulanır.

3.1.1. ARYA, müşterilerine; sertifika daraltma, askıya alma, geri çekme ya da iptal durumlarında gerekli bilgileri yazılı olarak bildirir.

3.1.2 Müşteriler sertifika daraltma, askıya alma, geri çekme, iptal işlemine itiraz etme hakkına sahiptirler. Müşteriler bu durumda hukuki yollardan her türlü işlemi yapabilirler.

3.2. Müşteri Sertifikalarının Askıya Alınması

3.2.1. Sertifikaların askıya alınması, geri çekme öncesinde uygulanan ara bir önlemdir. Sertifikaların askıya alınma süresi 30 günü aşamaz. Bu talebe ARYA' nın kararı olarak olumlu, olumsuz olarak yanıt verilir. Saptanan uygunsuzlukların tanınan 30 gün süre içerisinde düzeltilmemesi durumunda; konuyla ilgili açıklama istenir. Müşterinin yazılı açıklamaları ve süre uzatma isteğinin uygun bulunması durumunda (eksik, yanlış, hatalı, vb. belgenin tahmini hazırlanabilme süresi dikkate alınarak) 1-4 ay değişen süreleri kapsayan ek süre verildiği sertifikeler tarafından yazı ile müşteriye bildirilir. Verilen ek süre sonunda uygunsuzlukların düzeltilmemesi halinde sertifika kararı alınmaz. Süreç en fazla 30 gün olmak üzere askıya alınır. 30 gün sonrasında sertifikasyon iptal edilir.

3.2.2. ARYA, aşağıdaki uygunsuzlukların ortaya çıkması halinde müşteri sertifikalarını askıya alma hakkını saklı tutar:

- Müşterinin Vegan - Vejetaryen faaliyetiyle ilgili Arya Standardına göre sertifikasyona engel uygunsuzluğun tespit edilmesi.
- Belirlenen uygunsuzlukları ortadan kaldırmak üzere düzeltici faaliyetlerin 30 gün içerisinde ve etkin olarak yapılmamış olması.
- Müşterinin, ARYA prosedürleri ve KYS sistemi ile Arya Standardında yapılan değişiklikleri sistemine adapte etmekte direnmesi.
- Müşteri sertifikalarını kamuya yanlış yansıtmaları, logo, sertifika ve ilgili dokümanların kötü ya da hatalı kullanımı.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ŞİRKET MÜDÜRÜ		YÖNETİM TEMSİLCİSİ	

e) Müşterinin, denetim ve sertifikasyon sürecinin saygınlığını zedeleyecek şekilde sertifikalandırılan projenin kurallarına aykırı davranışlarda bulunması.

f) Müşterinin, ARYA ile olan sözleşmesine aykırı davranması.

g) Müşterinin, **V1-SZ01 Vegan - Vejetaryen Denetim ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi'** nde belirtilen dokümanlar ile ARYA tarafından kendisinden istenebilecek diğer dokümanları zamanında temin etmemesi.

h) Müşterinin, imza altına alınan taahhütleri zamanında yerine getirmemesi.

g) Müşteri talebi ile Denetim ve sertifikasyonun sonlandırılması sonrasında.

3.2.3. Yukarıda verilen koşulların ortaya çıkması halinde Sertifikeler durum değerlendirmesi yaparak sertifikaların askıya alınması yönünde karar alır.

3.2.4. Sertifikeler, sertifikaların askıya alınması ile ilgili olarak müşteriye yazılı olarak **V9-FR01 Sertifika Daraltma, Askıya Alma, Geri Çekme ve İptal Kararı Bildirim Formu** veya antetli kağıttaki yazının e-mail veya postalanmasıyla) bilgi verir.

3.2.5. Sertifikaların askıya alındığı yönünde karar alındığının müşteriye bildirilmesinin ardından, müşteri derhal ARYA tarafından sertifikalandırılmış olduğunu yansıtan ARYA Vegan - Vejetaryen logolarının ve diğer ibarelerin kullanımını durdurur. Bu kapsamda reklam ve ürünlerde kullanılan logo ve markalar da yer alır.

3.2.6. Her durumda, askıya alma bitinceye kadar etkilenen ürünler Vegan - Vejetaryen sertifikasyon referansı ile pazarlanamaz. Belirtilen ürünler askıya alma süresi boyunca sertifikasyon dokümanlarında yer alan sertifikalı ürünler listesinden kaldırılacaktır. ARYA web sayfasında Sertifikalı Müşteriler listesine "Sertifikası Askıya alınmıştır" diye tanımlanır. Askıya alma süreci boyunca müşteri sertifikasını elinde tutabilir ancak kullanamaz.

3.2.7. Sertifikaların askıya alınmasını gerektiren şartların başarı ile 30 gün içerisinde ortadan kaldırılmasının ardından, ARYA denetmen değerlendirme, sertifikeleri ise gözden geçirme ve sertifikanın askıdan inme, sertifikanın devam etmesi yönünde karar çalışmalarını yaparlar. ARYA Şirket Müdürü tarafından Müşteri belgelendirme sürecinin devam ettiği yönünde bilgilendirilir ve konu ile ilgili tüm haklarını geri alır. Ürünleri üzerinde ARYA tarafından sertifikalandırılmış olduğunu yansıtan ve ARYA Vegan - Vejetaryen logosunun ve diğer ibarelerin kullanımını sürdürmesi Şirket Müdürü tarafından söylenir.

3.3. Sertifikaların Geri Çekilmesi

3.3.1. ARYA, 3.2.2'de verilen koşulların ortaya çıkması halinde, müşteri sertifikalarını askıya alınma kararı olmaksızın hemen geri çekme hakkına sahiptir.

3.3.2. Sertifikaların geri çekilmesi yönünde karar alındığının müşteriye yazılı olarak (**V9-FR01 Sertifika Daraltma, Askıya Alma, Geri Çekme ve İptal Kararı Bildirim Formu**) veya antetli kağıttaki yazının e-mail veya postalanmasıyla) bildirilmesinin ardından, müşteri derhal ARYA, Vegan - Vejetaryen logolarının ve sertifikalandırılmış olduğunu yansıtan diğer ibarelerin kullanımını durdurur. Bu kapsamda reklam, ürünlerde kullanılan logo ve markalar da yer alır.

3.3.1. ve 3.2.2'de verilen koşulların sertifika askıya alma maksimum süresi olan 30 gün içinde düzeltilmemesi halinde Sertifikeler, ARYA Yönetimine sertifikanın geri çekilme kararını bildirir. Uygun bulunan talepleri sonrasında en fazla verilen 30 gün süresince müşteri sertifikaları geri çekilir. Müşteri de kullanım alanlarından da geri alır.

3.3.3. ARYA Yönetimi, bu tür bir kararın sertifikelerden kendisine ulaşması halinde durumu değerlendirir tüm gerekçeleri inceler uygun bulması halinde sertifikaların geri çekilmesi ile ilgili yazılı bildirim Şirket Müdürü/Sertifikeler müşteriye yapar.

3.3.4. Müşteri, Sertifikeler gerek gördüğünde sertifikalarını ARYA' ya geri gönderir.

3.3.5. ARYA, askıya almaksızın sertifikası geri çekilen müşteriye uygunsuzluğunu gidermek için 30 gün süre verir. Bu süre içerisinde de uygunsuzluk ortadan kaldırılmazsa 3.4 Sertifikaların iptali maddesi uygulanır. Sonrasında sertifikalandırılmış firmalar listesinden çıkarır. Bu durumda

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ŞİRKET MÜDÜRÜ		YÖNETİM TEMSİLCİSİ	

sertifikasını (Müşteri-Ürün) geri almak isteyen müşterinin tüm denetim ve sertifikasyon sürecini tekrarlaması gereklidir.

3.4. Sertifikaların İptali

Vegan-Vejetaryen Müşteri Sertifikası;

3.4.1. Müşteriler herhangi bir zamanda sertifikasyon işlemlerinin kendileri iptal edilmesini talep edebilirler. Bu durumda **V1-SZ01 Vegan - Vejetaryen Denetim ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi** gereği uygulanır.

3.4.2. Sertifikanın Askıya Alınması işlemi başlamasına müteakip en fazla 1 ay içerisinde, sertifikanın askıya alınma nedenleri (uygunsuzlukların giderilmemesiyle) üzerinde çalışma yapılmaması veya Sözleşmeye dayalı uygunsuzluklar durumunda Vegan-Vejetaryen Sertifikasyonu İptal Edilir. Sertifikaların geri çekilmesi sonrasındaki 15 günlük sürede de uygunsuzluğu gidermediyse ARYA sertifikaların iptali işlemini başlatır.

3.4.3. İptal edilen sertifikalar(müşteri-ürün), **V9-FR01 Sertifika Daraltma, Askıya Alma, Geri Çekme ve İptal Kararı Bildirim Formu** veya ARYA antetli kâğıdı ile 2 gün içinde müşteriye tebliğ edilir.

3.4.4. ARYA sertifikeri, sertifikanın iptalini yazılı olarak bildirilmesinin ardından müşteriden sertifikasını geri göndermesini ve kullanım alanlarından silinmesini talep eder. Sertifikası iptal edilen müşteriyi web sitesinde de yayınlanan sertifikalandırılmış firmalar listesinden çıkarır.

Sertifiker **V9-LS01 Sertifikası Daraltılan Askıya Alınan, Geri Çekilen ve İptal Edilen Müşteriler Listesi'** ne kayıt olarak takipleri yapar.

3.4.5. Müşteri denetim ve sertifikasyon sürecini ARYA' de yeniden en baştan başlatabilir.

3.5 Sertifikaların Kapsamının Daraltılması

Müşterinin ek denetimlerinde güncel müşteri sertifikasındaki kapsam da farklılıklar olduğu belirlendiğinde ya da denetmen kapsamındaki ürünlerde uygunsuzluklar belirlendiğinde (Sertifikalandırılan Müşterinin, denetim ve sertifikasyon sürecinin saygınlığını zedeleyecek şekilde sertifikalandırılan projenin ARYA Standartı kurallarına aykırı davranışlarda bulunması.) uygunsuzlukları gidermeyi 30 gün içerisinde sağlamazsa ya da uygunsuzluğu gidermesi mümkün olmazsa ilgili kapsamlar çıkarılarak sertifikelerin kararı ile müşteri sertifikasında daraltma yapılır. Yasal otoritelerden, üreticinin müşterilerinden gelen şikâyetlerin haklı kanıtları Sertifiker tarafından değerlendirir, müşteri sertifikasında kapsam daraltma yaptırımı uygulanır.

Müşteriye **V9-FR01 Sertifika Daraltma, Askıya Alma, Geri Çekme ve İptal Kararı Bildirim Formu** ile bildirilir. ARYA antetli kâğıdı ile de müşteriye ve varsa ilgili kurum kuruluşlara kapsam daraltma gerekçesi ve kararı bildirilir. Geçerlik süresi ve kapsamı güncellenen müşteri sertifikası yazılır. Öncekinin ARYA' ya geri iadesi ve kullanım alanlarından toplanması/silinmesi/iptal edilmesi müşteri tarafından sağlanır. **V9-LS01 Sertifikası Daraltılan Askıya Alınan, Geri Çekilen ve İptal Edilen Müşteriler Listesi'** ne sertifikeler tarafından yeni kapsam kaydedilir.

Müşteri kendi talebi ile kapsam daraltma isteyebilir. Bu durumda yazılı talebi Sertifiker tarafından değerlendirilir. Uygun görüldüğünde ARYA antetli kâğıdına yazılan yazı ile kendisine iletilir. Öncekinin ARYA ' ya geri iadesi ve kullanım alanlarından toplanması/silinmesi/iptal edilmesi müşteri tarafından sağlanır.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

V1-SZ01 Vegan - Vejetaryen Denetim ve sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi

V9-FR01 Sertifika Daraltma, Askıya Alma, Geri Çekme ve İptal Bildirim Formu

V9-LS01 Sertifikası Daraltılan Askıya Alınan, Geri Çekilen ve İptal Edilen Müşteriler Listesi

5. TANIMLAR KISALTMALAR

ARYA : ARYA Denetim Gözetim ve Belgelendirme Hiz. Tic. Ltd. Şti.

ARYA Denetim Gözetim ve Belgelendirme Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.: ARYA

ARYA Standartı: ARYA Vegan - Vejetaryen –Vejetaryen Gıda Standartı

ARYA : Vegan - Vejetaryen –Vejetaryen Gıda Belgelendirme Kuruluşu

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ŞİRKET MÜDÜRÜ		YÖNETİM TEMSİLCİSİ	