	BELGELENDİRME SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	GP 10/7
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2022
		Sayfa No	1/9

1 Amaç

Bu doküman müşteriye ait üretim alanlarının ve süreçlerinin değerlendirilmesi ve sertifikasyonu gerçekleştirmek amacıyla LETIS BIOTEAM tarafından takip edilecek prosedürü ve müşteri tarafından gerçekleştirilecek faaliyetleri açıklar.

2 Sorumluluklar

Müdürler Kurulu Başkanı, Kontrolör, Sertifikeler ve Müteşebbisler.

3 Kayıtlar

Kontrolör atama formu-Organik	GP03 F01
Kontrol Planı Formu	GP03 F03
Kontrol ve Belgelendirme Raporu	GP03 F04
Organik Ürün İşletme Kontrol Raporu	TT05 F08
Belgelendirme Kararı Formu	GP03 F05
Müteşebbis Sertifikası	GP03 F06
Organik Tarım Başvuru formu	GP03 F07

4 Referanslar

Belgelendirme Prosedürü	GP 03
-------------------------	-------

5.Uygulama

Letis Bioteam aşağıda belirten sertifikasyon programlarında yetkili ve akreditedir.

- 5262 sayılı Organik Tarım Kanunu / 18.08.2010 tarih ve 27676 sayılı Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik


Bu prosedüre uygun olarak başarılı bir şekilde sertifika alan Müşteri, üretim alanları ve süreçleri için onaylanır ve ticari faaliyetlerinde ilgili LETIS BIOTEAM logosunu kullanmasına izin verilir.

Müşteri, Sertifika almak ve sürdürmek için bu prosedürde ve diğer LETIS BIOTEAM belgelerinde ve bunun yanı sıra ilgili hukuki ve yasal belgelerde belirtilen şartlara uymak zorundadır ve üretim & süreçler ile ilgili tüm kayıtları tatmin edici bir durumda muhafaza etmek zorundadır.

LETIS BIOTEAM müşterileri:

- Standartlara ve gereklere uymalıdır.
- Organik bir üretim veya işleme sistemi planını oluşturmalı, uygulamalı ve yıllık olarak güncellemelidir.
- Sertifikasız üretim ve işleme alanları, yapılar ve ofisler dahil üretim veya işleme operasyonu için tam erişime sahip yerinde kontrollere izin vermelidir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)

	BELGELENDİRME SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	GP 10/7
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2022
		Sayfa No	2/9

- Organik operasyonu için uygulanabilir tüm kayıtları en az 5 yıl için muhafaza etmeli ve devlet görevlisine ve LETIS BIOTEAM kontrolörüne, yönetmeliklere uygunluğu belirlemek adına inceleme ve kopyalama yapmak için normal iş saatleri içinde bu kayıtlara erişim izni vermelidir.
- Kontrol ve Sertifikasyon ile alakalı ücretleri zamanında ödemelidir.
- Aşağıdaki durumlarda LETIS BIOTEAM'e hemen haber vermelidir:
 - Herhangi bir alanında, üretim biriminde, sahasında, tesisinde, hayvanlarında veya bir operasyonun parçası olan ürününde yasaklanmış bir maddenin bulunduğunu
 - sertifikalı bir operasyonda veya sertifikalı bir operasyonun herhangi bir bölümünde yapılan ve yönetmeliklere uyumunu etkileyebilecek değişiklikleri.

6.Sertifikasyon ve sözleşme için başvuru

Müşteriye sunulacak teklif, müşterinin başvuru formuyla göndereceği bilgiler, belgeler esas alınarak hazırlanır. Başvuruda kullanılan form ilgili müteşebbise elden verilir, e-posta olarak gönderilir veya müteşebbis bu formu web sayfasından indirebilir. LETIS BIOTEAM sertifikasyon programına başvurmak isteyen müteşebbisler BioTeamApplicationTR@bioteam.com.tr/info@bioteam.com.tr mail adresine mail atarak çalışmak istediği program ile ilgili başvuru formunu doldurup (GP03 F07) istenilen dokümanlar ile LETIS BIOTEAM' e iletir.

Başvuru formu; kontrol gün sayısını ve kontrol ücretini hesaplamak için gereken müteşebbis (çiftçi, üretici sayısı, üretim metodu, üretim deseni ve kapsam dahil) bilgilerini içerir. Müteşebbis tarafından gönderilen dokümanlara dayanarak, sertifikasyon programına katılmak için teklif verilir verilemeyeceğine karar verilir. Üretici grubu başvurusunda Üst müteşebbis ile üretici arasında hangi koşullarda ve hangi yönetmelik ve/veya standartta üretim yapılacağına detaylarını içeren sözleşme mutlaka olmalıdır.

Teklifin müşteri tarafından kabul edilmesi durumunda, müşterinin yetkili personeli sözleşme formunu imzalayarak LETIS BIOTEAM' e iletir.


İlk kontrol tarihi LETIS BIOTEAM' ve müşteri tarafından karşılıklı olarak belirlenecektir. Gözetim ziyaretleri için dönemler ve tarihler sistemin uygunluğu ve sertifikanın sürdürülmesini sağlamak için LETIS BIOTEAM' tarafından belirlenecektir. Ziyaret tarihleri, kontrolden en az iki hafta önce LETIS BIOTEAM' tarafından müşteriye bildirilecektir. Kontrolün yapılabilmesi için sözleşmede öngörülen ücretin müşteri tarafından zamanında ödenmiş olması gereklidir.

6.1 Diğer sertifikasyon kuruluşları tarafından sertifikalandırılmış olan ürünlerin yeniden sertifikasyonu

LETIS BIOTEAM' ile sözleşme imzalamış ve sözleşme tarihinden önce başka bir kontrol ve sertifikasyon kuruluşu tarafından kontrol edilmiş ve sertifikalandırılmış üretici/müteşebbis ve/veya üreticilerin/müteşebbislerin devir alma işlemleri; başvuru, teklif ve sözleşmesinin imzalanmasından sonra başlar. LETIS BIOTEAM bir önceki kontrol sertifikasyon kuruluşuna yazılı bildirimde bulunur. Bu bildirimde; adı geçen müteşebbise/müteşebbislere ait aşağıdaki kayıt ve dokümanları talep eder;

- Bir önceki kontrol yılının müteşebbis/master sertifikasını ve eklerini,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)

	BELGELENDİRME SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	GP 10/7
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2022
		Sayfa No	3/9

- Hammadde/yarı mamül/mamül stok ve bunları temsil eden analiz sonuçlarını,
- Kontrolle konu olan yıla ait sertifikasyonda yer almış onaylı üretici listesini ve işleme, üretime konu olan onaylı ünite listesini,
- TarımBilgiSistemi'nden üretici/üreticilerin kendilerinin ve sertifikasyona söz konusu olan parsel/parsellerin silinmesini,
- Kontrol yılına var ise açık kalıntı bildirimini/bildirimlerini,
- Var ise sonuçlanmamış ve kararı verilmemiş kalıntı sorununu,

Kontrol kuruluşundan gelen yanıt istinaden, LETIS BIOTEAM, gerekli belgelerde inceleme ve risk değerlendirme yapar.

7 Başvuru aşamasında LETIS BIOTEAM tarafından istenen belgeler

Sözleşme imzalanmadan önce müşteri, üretim sistemleri ve süreçleri için talep edilen bilgileri başvuru formu ile LETIS BIOTEAM 'e teslim edecektir.

Başvurunun incelemesi, müşteri tarafından gönderilen belgeleri kapsar. Bu incelemenin amacı, müşteri sisteminin mevcut durumunu ve gereklere uygunluk düzeyini belirlemek ve saha kontrollerinin bu aşamada bir sertifikasyon ile sonuçlanıp sonuçlanmayacağını tespit etmektir.

Bu aşamada LETIS BIOTEAM eksik noktalar için veya müşteri tarafından sunulan verilerin açıklanması için ek bilgi talep edebilir.

Başvuru aşamasında istenen bilgi-belgeler:

- Bir organik üretim veya işleme sistemi planı
- Başvuru formunu dolduran kişinin adı, başvuru sahibinin iş adı, adresi ve telefon numarası; ve başvuru sahibi bir kuruluş ise, başvuru sahibinin adına hareket etmeye yetkili kişinin adı, adresi ve telefon numarası
- Müteşebbis kimlik ve şirket ise şirket bilgileri, talep edilen kontrol ve sertifikasyon kapsamı,
- Bakanlık il veya ilçe müdürlüğünden alınan; güncellenmiş onaylı ÇKS kaydı
- İşletmenin yeri ve konumuna dair bilgiler,

Tarımsal faaliyetler için:

- Hem üretici hem de sertifikasyon adayı mahsulün üretildiği hektar için önceki üç yılın üretim kayıtları;
- üretilen mahsuller için detaylı toprak ıslahı ve haşere yönetimi stratejileri;
- tahmini verim ve üretimi hesaplamak için kullanılan tüm ayrıntıları içeren bir üretim planı.

Tüm hasat sonrası tesisleri için:

Belirli bir tarım faaliyetinin devamı ya da bağımsız olup olmadıklarına bakılmaksızın bu paketin içerdiği kontrole ve sertifikasyona tabi olması için üretim, depolama veya işleme tesisleri gereklidir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)

- girdileri organik bir şekilde yetiştirilen olarak doğrulamak için Koruma ve Gözetim Zinciri belgeleri;
- işleme faaliyeti mekaniği hakkındaki detaylar;
- kirlenme önlemesi, haşere yönetimi ve sanitasyon kontrolleri dahil süreç yönetimi kontrolleri hakkındaki detaylar.

Bu faaliyetlerin kendi tarımsal üretimi ile sınırlı olduğu, üretim ünitesinde yer alabilecek işleme, paketleme ve / veya pazarlama faaliyetleri, ne olursa olsun LETIS BIOTEAM tarafından kontrol edilecektir.

8 Saha Kontrolü

Saha kontrolü öncesinde müşteriye bir kontrol planı gönderilecektir. Görevli kontrolör planı hazırlar.

Müşterinin görevli kontrolörlerden herhangi birine itiraz etmesi durumunda, LETIS BIOTEAM yönetimini geçerli ve objektif bir kanıt ile birlikte resmi olarak bilgilendirmek gereklidir. LETIS BIOTEAM yönetimi kabul ederse personel değiştirilecektir.

Saha kontrolü sırasında müşteri şunları yapacaktır:

- Kontrolörlere üretim süreçlerinin ilgili şartlara uygun olduğunu kanıtlayan yeterli bilgiler verecektir.
- Kontrolörlerin, organik üretim sistemlerinin ve süreçlerinin muhafaza edildiğini doğrulamalarına imkan vermek için tesislere, kayıtlara, personele erişimi sağlayacaktır.
- İşbirliği yaparak uygunsuzluğu çözecek ve düzeltici eylem başlatacaktır.


Saha Kontrolünde aşağıdakiler esas alınır:

Görevlendirilen kontrolör müteşebbis ile temas kurarak kontrol yer ve kapsamını doğrulayacak ve ardından ziyaret planını iletir. Kontrol planlanan tarihte/tarihlerde ve sahada gerçekleştirilir.

Kontrol aşağıdakileri içerir, fakat bununla sınırlı kalmamaktadır

- üretimden sorumlu kişilerle görüşme
- arazilerin, binaların, işleme ekipmanlarının, depolama alanlarının, vb. fiziki kontrolü
- kayıtların, muhasebe kayıtlarının, vb. kontrolü
- gerekli görülmesi durumunda numune alımı
- arazide gübre, yabancı ot kontrolü, zararlı ve hastalık kontrolü
- işlemede hammaddenin menşei/kalitesi kontrolü ve işleme kontrolü
- muhasebe kayıtlarının ve depo kayıtlarının kontrolü
- nakliye, paketleme malzemesi, etiketleme
- Temizlik malzemeleri kontrolü
- İşletme içi/dışı tuzakların kontrolü
- Operatör sertifikasyon ile ilgili güncelleştirilmiş belgeleri koruyacaktır ve kontrol sırasında onu kontrolöre gönderecektir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)

	BELGELENDİRME SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	GP 10/7
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2022
		Sayfa No	5/9

- İlk saha kontrolü LETIS BIOTEAM prosedürleri doğrultusunda yapılacaktır ve aşağıdakileri kapsayacaktır:
-
- Yetkili personel ya da müşterinin yönetimi ile bir açılış toplantısı. Kapsam teyit edilecektir, raporlama yöntemi ve uygunsuzluklar ile nasıl başa çıkılacağı görüşülecektir. Müşterinin sorumlu personeli açılış toplantısında hazır olacaktır. Toplantıdan sonra bir saha ziyareti yapılmalıdır.
- Tüm uygunsuzluklar, gözlemler müşteri ile görüşülecektir.
- Tüm bulgular kapanış toplantısında müşteriye bildirilecektir.
- Kontrol raporu hazırlanacak ve müşteriye sunulacaktır.
- Birkaç küçük tarla sahibini içeren projeler, onları sertifikasyona hazırlamak için üreticilerin iç kontrolü yapan bir iç kontrol sistemine sahip olabilir.

• Analizler

Kontrol sırasında kontrolör, pestisit analizi için ISO 17025 akredite bir laboratuara gönderilmek üzere numuneler alabilir. Ayrıca operatörün organik üretiminde kullanmayı planladığı tohumlar veya her katkı maddesi için "GDO içermez" kayıtlarını muhafaza etmesi gerekir. Operatör "GDO içermez" belgelerini LETIS BIOTEAM kontrolörüne göstermekten sorumludur. LETIS BIOTEAM kontrolörü, GDO analizi yapmak için organik tohumdan bir numune alabilir.

9 Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler


Kontrol sırasında bulunan ve rapor edilen tüm uygunsuzluklar için düzeltici faaliyetler alınacaktır. Müşteri tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği LETIS BIOTEAM tarafından doğrulanacaktır. Uygunsuzluklar kapatılmadan belge verilemez.

İki uygunsuzluk seviyesi vardır:

- Belgelerin LETIS BIOTEAM'e sunulması ile giderilebilecek minör uygunsuzluklar. Bu durumda müşteri, usulüne uygun olarak, uygunsuzluğun kapatılabilmesi için alınan önlemler, düzeltmelere ilişkin belgeleri gönderecektir. Bu kanıtlar kontrolör tarafından incelenir ve tatmin edici bulunursa uygunsuzluk kapatılır
- Tüm diğer durumlarda (Majör uygunsuzluklar) kontrolör uygunsuzluk için alınan önlemi doğrulamak için tekrar saha ziyareti yapacaktır. Bu ziyaretin masrafları müşteriden alınır.

Uygunsuzlukların kapatılma süresi 30 gündür. Zamanında kapatılmayan uygunsuzluklar belgenin verilmemesine neden olur ve belgelendirme süreci yeniden başlatılır (İlk belgelendirmede). Süregelen sözleşmelerde zamanında kapatılmayan uygunsuzluklar belgenin askıya alınmasına ve iptaline neden olur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)

	BELGELENDİRME SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	GP 10/7
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2022
		Sayfa No	6/9

10 Logo ve Sertifika Kullanımı

Sadece kontrol başarıyla tamamlandıysa sertifika verilir ve ücretler müşteri tarafından ödenir. Sertifika, belirli programlar için aksi belirtilmediği takdirde veriliş tarihinden itibaren bir yıl boyunca geçerlidir.

Sertifikasyon amaçlı olarak gerçekleştirilen kontrol, müşterinin yasal sorumluluklarına engel değildir.

Müşteri sertifikasını kendi tesislerinde, pazarlamada ya da herhangi bir reklamcılık medyasında gösterme hakkına sahiptir.

Sertifika, ilgili yasal gereklilikleri tanımlayarak sertifikasyonun kapsamını ve ürünlerin durumunu gösterir.

Müşteri için, sertifika ve logonun kullanımında takip edilmesi gereken kuralları tanımlayan bir rehber doküman sağlanır. Müşteri kendi logo örneklerini kullanımdan önce onay için LETIS BIOTEAM'e gönderecektir. LETIS BIOTEAM, sertifika ve logonun nasıl kullanıldığını kendi takdirine göre ve gözetim ziyaretleri sırasında kontrol edecektir.

Sertifika ve / veya logonun yanlış kullanılması durumunda uygunsuzluk gündeme gelir ve müşterinin düzeltici eylemler yapması talep edilir. Böyle bir uygunsuzluk sertifikanın askıya alınmasına veya geri çekilmesine neden olabilir.

Organik tarım sistemlerinin bir parçası olarak girdi üreten ve girdileri LETIS BIOTEAM tarafından sertifikalandırılmamış müşteriler bu girdileri organik olarak etiketleyemez. Etiketinin uygunsuz kullanımı durumunda, uygunsuzluk gündeme gelir ve müşterinin düzeltici eylemler yapması talep edilir. Böyle bir uygunsuzluk sertifikanın askıya alınmasına veya geri çekilmesine neden olabilir.

LETIS BIOTEAM sertifikalı müşterilerini gösteren bir liste muhafaza eder. Liste halka açıktır.

11 Sertifikasyon Onayının Sürdürülmesi

Sertifikanın sürdürülmesi müşterinin standartların ve yasal belgelerin ilgili şartlarına uygun olma performansına bağlıdır. LETIS BIOTEAM gerektiğinde planlanan gözetim ziyareti ile uygunluktan emin olacaktır.


Gözetim ziyareti tercihen ilk kontrol sırasında planlanır ve en az 1 hafta önce müşteriye bildirilir.

Gözetim kontrollerinin dönemleri ilk kontrol sırasında belirlenir. Müşteri, sertifikanın sürdürülmesini sağlamak için ilgili yönetmeliklerin gereklerine uygunluğunu sürdürmek zorundadır.

12 Müşteri Sistemindeki Değişiklikler

Müşteri, üretim sisteminin ve süreçlerinin değişmesi durumunda (yer değişiklikleri, ek alanlar, isim, hissedarlar, kapsam vb. deki değişiklikler gibi) LETIS BIOTEAM'i zamanında resmen yazılı olarak bilgilendirecektir. LETIS BIOTEAM değişikliklerin sertifikasyon üzerindeki etkisini ve özel bir gözetim

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)

	BELGELENDİRME SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	GP 10/7
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2022
		Sayfa No	7/9

kontrolünün gerekli olup olmadığını değerlendirecektir.

Özel kontrol ziyareti yapılanaya kadar LETIS BIOTEAM logosu veya diğer herhangi bir belge operatör tarafından kullanılamaz ve ürünlerin hiçbirisi organik olarak etiketlenemez. Operatör, LETIS BIOTEAM tarafından bilgilendirilecektir.

Özel bir gözetim ziyaretinin gerekli olduğunun belirlenmesi durumunda zaman planlaması, LETIS BIOTEAM kontrol bölümü tarafından yapılacaktır ve ziyaretin ardından sözleşmede belirtilen ücret üzerinden müşteriden tahsil edilecektir

Üretim sistemi ile sınırlı ve sertifikasyon üzerinde etkili olmayan değişiklikler varsa veya belgelerde değişiklikler varsa bu değişiklikler bir sonraki kontrol ziyaretinde kontrolör tarafından incelemeye tabi olacaktır.

Üretim ve belgelerdeki tüm değişiklikler kontrolör için müşteri tarafından bir referans olarak muhafaza edilecektir.

13 Sertifikanın Askıya alınması, Geri Çekilmesi ve İptali

LETIS BIOTEAM sertifikasyon dönemi sırasında, sertifikayı geri çekme, askıya alma, iptal etme veya kapsamını değiştirme hakkını saklı tutar.

Belgenin askıya alınması veya geri çekilmesine –iptal- aşağıdaki durumlarda müşteri neden olur:

- Raporlanan uygunsuzluk için olan düzeltici faaliyetin zamanında alınmaması
- Gözetim kontrolünün sürekli ertelenmesi
- İlgili standartlara ve yasal gerekliliklere uymama
- LETIS BIOTEAM Logosunun ve sertifikasının yanlış kullanımı
- LETIS BIOTEAM ile müşteri arasındaki sözleşmeye uymamak
- Sektörde LETIS BIOTEAM 'in prestijine zarar verecek şekilde hareket etmek ya da böyle hareket etmeyi amaçlamak
- Bağlı bir operatör olarak, LETIS BIOTEAM tarafından sertifika verilmiş ürünlere sahip bir müşteriye ürün verilmemesi
- Sertifika verilmiş ürünlere sahip tedarikçilerden satın almayı sona erdirirse ve kendisi bir sertifika sahibi olmadan özel markalı ürünler satarsa.


Belgenin iptal edilmesi durumunda müşteri sertifika ve sertifikasyon belgelerini LETIS BIOTEAM'e iade edecektir.

LETIS BIOTEAM, sertifikayı askıya alma, geri çekme ya da iptal etme hakkında kararını halka açık olarak alır.

Sertifikasyon döneminde müşterinin kendisi sertifikasyonun durdurulmasına herhangi bir nedenle karar verirse LETIS BIOTEAM sertifikayı iptal edecektir.

14 İtirazlar ve Şikayetler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)

	BELGELENDİRME SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	GP 10/7
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2022
		Sayfa No	8/9

Müşterinin, LETIS BIOTEAM'in sertifikasyona ilişkin herhangi bir kararına itiraz etme hakkı vardır. Bu durumda müşteri bilgilendirilerek Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü izlenir.

15 Gizlilik

Yasaların ya da akreditasyon kuruluşlarının gerektirdiği durumlar dışında LETIS BIOTEAM müşterinin bunun için yazılı izin vermediği sürece, müşteri hakkındaki sözleşme ve sertifikasyon süreci sırasında elde edilen bilgileri gizli tutacak ve üçüncü şahıslara ifşa etmeyecektir.

Yasal nedenlere bağlı olarak, sağlanan bilgilerin açık edilmesi durumunda müşteri bilgilendirilir. Diğer tüm zamanlarda bilgiler müşterinin izni olmadan paylaşılamaz.

Müşteri, sertifikasyon hizmetleri için LETIS BIOTEAM ile sözleşme imzalayarak akreditasyon kuruluşlarının doğrulama ve kontrol faaliyetlerini kabul eder. Akreditasyon kuruluşlarının kontrolü için ücret talep edilmez.

16 Erteleme ve İptal

Saha kontrolünün, kontrol tarihinden en az 2 hafta önce ertelendiği durumlarda LETIS BIOTEAM, müşteriden toplam kontrol ücretinin % 50 'ini talep eder. Bu miktar, orijinal kontrol ücreti toplamının dışında tutulamaz.

Saha kontrolünün herhangi bir aşamasında sözleşmenin müşteri tarafından iptal edilmesi halinde

LETIS BIOTEAM, müşteriden, hayata geçirilmemiş hizmetlere ait ücretlerin % 50 'ini artı sağlanan

hizmetler için ortaya çıkan tüm masrafları talep eder.

17 Yasal Yönler

Sertifikasyon hizmetleri sözleşmesi T.C. mevzuatı çerçevesinde geçerlidir. Anlaşmazlık durumunda, taraflar İzmir mahkemelerine başvuracaktır.


18 Müşteri tarafından İtirazların, Şikayetlerin ve Davaların ele alınması

Müşteri kendi müşterilerinden alınan itirazları, şikayetleri ve açılan hukuki davaları doğru bir şekilde ele alacaktır. Bu gibi durumlarla ilgili tüm kayıtlar ve ilgili düzeltici eylemler denetlenebilir bir şekilde dosyalanacaktır ve kontroller sırasında kontrolörlere açık tutulacaktır.

Bu dosya aşağıdaki hususları içerecektir:

- Müşteri tarafından ya da müşterinin kendisi tarafından kaydedildiği gibi, alınan itirazların, şikayetlerin ve açılan hukuki davaların niteliği ile ilgili beyan
- Dava çözme ve doğrulama ile görevli kişiler / grupların kimliği
- Sorunun temel nedeni hakkında bir bildirim
- Yapılan eylem veya yapılacak eylem planı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)

	BELGELENDİRME SÜRECİ PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	GP 10/7
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2022
		Sayfa No	9/9

- Başlatılan önlemlere ait etkinliğin doğrulanması ve dokümantasyonu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	MÜDÜRLER KURULU BAŞKANI (H.MEHMET DOĞAN)