



ROYALCERT Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş.

ASKIYA ALMA, GERİ ÇEKİLME, KAPSAM AZALTMA TALİMATI / SUSPENSION, WITHDRAWAL, SCOPE REDUCTION INSTRUCTION

1. Amaç ve Kapsam / Purpose and Scope

Bu talimatın amacı, sertifika komitesinden alınan bilgiler doğrultusunda bir değerlendirme yaparak kapsamı askıya alma, geri çekme ve daraltma kararını alma ilkelerini tanımlamaktır / The purpose of this instruction is defining the principles of taking the decision to suspend, withdraw and narrow the scope by making an evaluation in line with the information received from the Certification Committee

2. Referanslar / References

GSTC Akreditasyon Kılavuzu V.3.1 / GSTC Accreditation Manual V.3.1
ISO 17065 Standardı / ISO 17065 Standard

3. Tanımlar / Definitions

GSTC Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi / GSTC: Global Sustainable Tourism Council

4. Sorumluluklar / Responsibilities

Bu talimatın uygulanmasında; GSTC Teknik Yöneticisi, müşterinin taleplerini almaktan sorumludur, değerlendirme sertifikasyon müdürü ise sertifikasyon Komitesi kararı vermekten sorumludur / In the implementation of this instruction; GSTC Technical Executive is responsible for receiving client's requests, Certification Manager for Evaluation, Certification Committee is responsible for making the decision

5. Uygulama / Application

5.1 Sertifika Askıya Alma / Certificate Suspension

Sertifikasyon Komitesi, alınan bilgiler doğrultusunda bir değerlendirme yaparak askıya alınmaya karar verebilir / The Certification Committee may decide to suspend by making an evaluation in line with the information received

Askıya alma bilgileri aşağıdaki gibi gelebilir / Suspension information can come as follows

- 1- Belgelenmiş GSTC kriterleri sistemi çözme gereksinimleri de dahil olmak üzere sertifikasyon gereksinimlerini karşılamada sürekli veya ciddi başarısızlık / Continuously or severe failure to meet certification requirements, including documented GSTC criteria system unraveling requirements
- 2- Müşterinin belirtilen frekansta gözetim veya sertifika yenileme denetimlerini yapmayı reddetmesi / Customer's refusal to carry out surveillance or certificate renewal audits at the specified frequency
- 3- Müşterinin sözleşme hükümlerini yerine getirememesi (ödeme, marka kullanımı) / Failure of the customer to fulfill the contractual provisions (payment, use of brand)
- 4- Müşterinin kendi isteği / Customer's own request

1. Adım için 15 gün, 2 ve 3 vakası; 4. dava için, müşteriler tarafından yapılan geri bildirimler 6 ay içinde alınır ve komiteye sunulur / 15 days for step 1, cases 2 and 3; For the 4th case, the feedback made by the clients shall be received within 6 months and presented to the committee


1. Adım için, Aşama 2 denetim sürecine uygun olarak bir takip denetimi yapılacaktır. Denetim sonuçları komiteye sunulmaktadır / For the 1st step 1st case, a follow-up audit shall be performed in accordance with the Stage 2 audit process. Audit results are presented to the committee

Sertifikasyon Komitesi'nin kararı ile askıya alma para çekme bildirimini GSTC Teknik Müdürü tarafından müşteriye gönderilir / With the decision of the Certification Committee, the Suspension Withdrawal notification shall be sent to the customer by the GSTC Technical Manager

Sertifika geçici olarak geçersiz. Bu süre 6 ayı geçemez. Müşteri yazılı olarak bilgilendirilir ve sertifikalı şirketler listesinden kaldırılır. Askıya alma bilgileri internet'te açıklanacaktır / The certificate is temporarily invalid. This duration can not exceed 6 months. The client shall be notified in writing and removed from the list of certified companies. Suspension information shall be announced on internet

Verilen süre içinde sorunların çözülmemesi, sertifikasyonun geri çekilmesine veya azaltılmasına neden olacaktır / Failure to resolve issues within the given time will result in the withdrawal or reduction of certification

Sertifikayı askıya alma kararı Sertifika Komitesi tarafından alınır. RoyalCert, belgenin askıya alındığını yazılı olarak bildirecektir. Şirket, sertifikayı askıya alma kararının bildirimini itibarıyla belge ve ticari markaların kullanımını durduracaktır. Şirket, belgeleri ve ekleri 15 (on

	ROYALCERT Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş.
	ASKIYA ALMA, GERİ ÇEKİLME, KAPSAM AZALTMA TALİMATI / SUSPENSION, WITHDRAWAL, SCOPE REDUCTION INSTRUCTION

beş) gün içinde RoyalCert'e iade edecektir. Şirket geri dönmezse, şirket önce yazılı olarak uyarılır. Uyarı dikkate alınmazsa, yasal işlem yapılacaktır. Şirket sertifikasını, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ederse; Şirketten, bir dilekçe ile yayınlanan eksik bildirim RoyalCert'e bildirmesi istenecektir / *The decision to suspend the certificate is taken by Certification Committee. RoyalCert shall notify in writing to the company that the document is suspended and the suspension is overed. The company shall stop the use of documents and trademarks as of the notification of the decision to suspend the certificate. The company shall return the documents and annexes to RoyalCert within 15 (fifteen) days. If the company does not return, company shall be warned in writing firstly. If the warning is not taken into account, legal action shall be carried out. If the company declares that it has lost its certificate, attachment or contract; the company shall be requested to notify RoyalCert of the published missing notice with a petition*

Sertifikalı firma verilen süre içinde sorunları çözemezse, Şirket Sertifikası Sertifikasyon Komitesi tarafından iptal edilir veya kapsamı azaltılır / *If the certified firm cannot solve the problems within the given time, the certificate of the company shall be canceled by the certification committee or its scope shall be reductioned*

Belgenin iptal edilmesi durumunda, Şirket Adı Sertifikasının alınması veya iptal edilen şirketlerin elde tutulması aktarılır. Belge askıya alma döneminde bulunur / *In case of receipt or cancellation of the document, the receipt of the company name certificate or the retention of the canceled companies is transferred. The document is found during the suspension period*

Sertifikasyon askıya alınması durumunda, kuruluş logo ve belgelerin kullanımını logoya ve belgelendirme kullanım talimatlarına göre durdurmalıdır. Askıya alma ile sonuçlanan sorunun çözülmesi durumunda, sertifika organı belgenin askıya alınmasını ortadan kaldırır / *In case the certification is suspended, the organization must stop the use of logos and documents according to the Logo and Document Usage Instruction. In case of resolution of the issue resulting in suspension, the certification body removes the suspension of the document*

5.2 Certificate Withdrawn and Scope Reduction / Sertifika Çekilmesi ve Kapsam Azaltma

Kapsamın bir kısmı için sistem gereksinimlerini karşılamada kalıcı ve şiddetli bir başarısızlık gösterildiğinde, gereksinimleri karşılamayan kısmı belirtmek için müşterinin sertifika kapsamı azaltılır. Sertifikasyon yöneticisinin ve Sertifikasyon Komitesi'nin kararıyla onaylanır / *When a persistent and severe failure to meet the system requirements for a portion of the scope is demonstrated, the client's certification scope shall be reduced to exclude the portion that does not meet the requirements. It shall be submitted to the Certification Manager's approval with the decision of the Certification Committee*

Sertifikanın geri çekilmesi durumunda, şirket yazılı olarak bilgilendirilir ve sertifikalı şirketler listesinden kaldırılır. Askıya alma bilgileri İnternet'te açıklanacaktır / *In case of withdrawal of the certificate, the company shall be notified in writing and removed from the list of certified companies. Suspension information shall be announced on internet*

RoyalCert sertifikası, "Gby Sertifikasyon Kılavuzu" bilgisi içeren bölge/ülke hakkında bilgi sağlayan kurallar ve sertifika hizmetleri de tanımlanmıştır. Sertifikasyonu geri çekilen kuruluş, kuruluşumuzdan hizmet almak için tekrar başvurmalıdır. Sertifikasyonu askıya alınmış veya geri çekilen kuruluşun durumu RoyalCert web sitesinde sunulmaktadır / *ROYALCERT certification granting, maintaining, extending or shrinking, suspension, withdrawal or rejection and the rules and certification services that provide information about the region/country that contains information "GBY Certification Guideline" is also defined. The organization whose certification has been withdrawn must apply again to receive services from our organization. The status of the organization whose certification has been suspended or withdrawn is made available on the ROYALCERT website*

5.3 Çok Sahalı Müşteriler için Askıya Alma / Multi-Site Clients Suspension

GSTC kriterlerine uyumsuzluğun merkez ofisinde veya çoklu saha sertifikası olan bir müşterinin başka bir sahasında tespit edilmesi durumunda, sertifikası bütünüyle askıya alınacaktır / *In the case that non-compliance with the GSTC criteria is detected at the head office or any other site of a client with multi-site certification, its certificate will be suspended in its entirety*

5.4 Grup Müşterileri için Askıya Alma / Group Clients Suspension

Bir grup yöneticisinin ve iç denetçilerin uygunsuzlukları tespit edememesi yaptırımlara yol açacaktır. Grup yönetiminin uygunsuzluklar üzerinde hareket etmemesi ve grup üyelerine uygun yaptırımlar uygulanamaması da askıya alma yaptırımlarına yol açacaktır. Büyük uygunsuzluklar, SMS çalışmadığında veya hizmetlerin standartları karşılamadığı veya sertifikalı olmayan hizmetlerin sertifikalı olarak satılması yönünde doğrudan bir risk olduğunda, tüm grubun sertifikasının askıya alınmasına yol açacaktır / *Failure of a group manager and internal auditors to detect non-conformities shall lead to sanctions. Failure of group management to act on non-conformities and apply appropriate sanctions to group members shall also lead to suspension sanctions. Major non-conformities, when the SMS is not functioning or when there is a direct risk that services are not meeting the standards or that non-certified services are sold as certified, shall lead to suspension of the entire group's certification*



ROYALCERT Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş.

ASKIYA ALMA, GERİ ÇEKİLME, KAPSAM AZALTMA TALİMATI / SUSPENSION, WITHDRAWAL, SCOPE REDUCTION INSTRUCTION

REVİZYON BİLGİLERİ / REVISION INFORMATION

Rev. No	Rev. Date / Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması / Revision Description
00	01.06.2022	İlk Yayın / First published
01	02.01.2023	Akış şeması yapısını değiştirme, çoklu saha ve grup müşterileri için yaptırımlar ekleme / Changing the flowchart structure, adding sanctions for multi-site and group clients
02	14.03.2023	Doküman iki dilde (İngilizce/Türkçe) olacak şekilde düzenlenmiştir. / The document has been prepared in two languages (English/Turkish).
03	08.08.2023	GSTC Auditor Manuel V.3.0 'e göre düzenleme yapıldı. / Edited according to GSTC Auditor Manual V.3.0.
04	10.10.2023	GSTC Auditor Manuel V.3.1 'e göre düzenleme yapıldı. / Edited according to GSTC Auditor Manual V.3.1.

PREPARED BY	APPROVED BY
MANAGEMENT REPRESENTATIVE	GENERAL MANAGER