

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

### TABLE OF CONTENTS

1. PURPOSE AND SCOPE / AMAÇ VE KAPSAM
2. DEFINITIONS / TANIMLAR
3. ORGANIZATION / ORGANİZASYON
4. IMPLEMENTATION / UYGULAMA
  - 4.1 Application / Başvuru
  - 4.2 Proposal and Contract / Teklif ve Sözleşme
  - 4.3 Preparation of Audit Program / Denetim Programının Hazırlanması
  - 4.4 Calculation of Audit Duration / Denetim Süresinin Hesaplanması
  - 4.5 Conducting the Audit / Denetimin Gerçekleştirilmesi
  - 4.6 Assessment of Nonconformities / Uygunsuzlukların Değerlendirilmesi
  - 4.7 Certification Decision / Belgelendirme Kararı
  - 4.8 Announcement of Certified Business / Belgelendirilmiş İşletmenin İlanı
  - 4.9 Certificate Transfer / Belge Transferi
  - 4.10 Follow-up Audits / Takip Denetimleri
  - 4.11 Surveillance Audit Planning / Gözetim Denetimi Planlaması
  - 4.12 Unannounced Audits / Habersiz Denetimler
  - 4.13 Recertification Audit Implementation / Yeniden Belgelendirme Denetiminin Uygulanması
  - 4.14 Multi-Site Certification / Çoklu Saha Belgelendirmesi
  - 4.15 Group Business Certification / Grup İşletme Belgelendirmesi
  - 4.16 Certification of Tour Operators / Tur Operatörlerinin Belgelendirilmesi
    - 4.16.1 Certification of Tour Products / Tur Ürünlerinin Belgelendirilmesi
  - 4.17 Scope Extension / Kapsam Genişletme
  - 4.18 Complaints, Appeals / Şikayetler, İtirazlar
  - 4.19 Use of Certificates and Logos / Belge ve Logoların Kullanımı
  - 4.20 Changes in the Reference Standard or Certification Requirements Based on the Contract / Referans Standardında veya Sözleşmeye Dayalı Belgelendirme Gerekliliklerinde Değişiklikler
  - 4.21 RoyalCert Certification and Surveillance Services Inc. Obligations / RoyalCert Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş.'nin Yükümlülükleri
  - 4.22 Obligations of the Certified Business / Belgelendirilmiş İşletmenin Yükümlülükleri

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

### 1. PURPOSE AND SCOPE

#### / AMAÇ VE KAPSAM

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) is an international business that promotes sustainability and social responsibility in the global tourism sector.

GSTC has established the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards as referred in Clause 2 in **GCIM** document (**GSTC Certification Implementation Manual**), which define the minimum requirements that tourism businesses (such as accommodations and tour operators) shall meet in order to demonstrate their commitment to environmental, social, cultural, and economic sustainability.

GSTC certification shall be conducted as a third-party conformity assessment, verified through audits carried out by an independent certification body accredited by GSTC. /

*Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC), küresel turizm sektöründe sürdürülebilirliği ve sosyal sorumluluğu teşvik eden uluslararası bir kuruluştur.*

*GSTC, GSTC Belgelendirme Uygulama El Kitabı (GCIM) belgesinin 2. maddesinde belirtildiği üzere, turizm işletmelerinin (ör. konaklama tesisleri ve tur operatörleri) çevresel, sosyal, kültürel ve ekonomik sürdürülebilirliğe olan bağlılıklarını gösterebilmeleri için karşılamaları gereken asgari gereklilikleri tanımlayan GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartları (Recognized Standards) oluşturmuştur.*

*GSTC belgelendirmeyi, GSTC tarafından akredite edilmiş bağımsız bir belgelendirme kuruluşu tarafından yürütülen denetimlerle doğrulanmış, üçüncü taraf uygunluk değerlendirmesi olarak gerçekleştirilecektir.*

Accreditation for GSTC Standard and GSTC Recognized Standards shall be conducted by the Accreditation Body (GSTC) or GSTC Endorsed National Accreditation Body (NAB) (i.e., TÜRKAK for Türkiye, DAKKS for Germany, UKAS for United Kingdom). Hereafter, GSTC refers to the Accreditation Body GSTC or GSTC Endorsed National Accreditation Body. /

*GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar için akreditasyon, Akreditasyon Kuruluşu (GSTC) veya GSTC tarafından onaylanmış Ulusal Akreditasyon Kuruluşu (NAB) tarafından (örneğin; Türkiye için TÜRKAK, Almanya için DAKKS, Birleşik Krallık için UKAS) gerçekleştirilir. Bundan sonra, GSTC ifadesi, Akreditasyon Kuruluşu GSTC'yi veya GSTC tarafından onaylanmış Ulusal Akreditasyon Kuruluşunu ifade edecektir.*

This Guideline defines the necessary requirements for the implementation of the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards. /

*Bu Yönerge, GSTC Standardının ve GSTC Tanınan Standartların uygulanmasına ilişkin gerekli gereklilikleri tanımlar.*

It has been prepared to define and maintain the sustainability of these activities, thereby enabling RoyalCert to certify GSTC Standard and GSTC Recognized Standards in accordance with the **"GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies Industry Hotel/Accommodation & Tour Operator V4.1"** and the **"GSTC**

**Certification Program and Certification Body (CS-CB) Framework V1.0,"** respectively. / *Bu faaliyetlerin tanımlanması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla hazırlanmıştır. Böylece RoyalCert'in, sırasıyla "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies Industry Hotel/Accommodation & Tour Operator V4.1" ve "GSTC Certification Program and Certification Body (CS-CB) Framework V1.0" dokümanlarına uygun olarak, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar kapsamında belgelendirme yapabilmesi mümkün kılınmaktadır.*

RoyalCert shall be a globally recognized certification body accredited by the GSTC, providing certification services for accommodations and tour operators in accordance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

The business operates with a team of experts specialized in the field of conformity assessment and sustainable tourism certification. /

*RoyalCert, GSTC tarafından akredite edilmiş ve küresel ölçekte tanınan bir belgelendirme kuruluşu olarak, konaklama tesisleri ve tur operatörleri için GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar kapsamında belgelendirme hizmetleri sunar.*

*Kuruluş, uygunluk değerlendirmesi ve sürdürülebilir turizm belgelendirmesi alanında uzmanlaşmış bir ekip ile faaliyet göstermektedir.*

### 2. DEFINITIONS

#### / TANIMLAR

All definitions referenced in this guideline can be found in the **"GSTC Glossary of Accreditation V1.0"** document. / *Bu kılavuzda atıfta bulunulan tüm tanımlar, 'GSTC Accreditation Glossary V1.0' dokümanında bulunmaktadır.*

[\(https://www.gstccouncil.org/accreditation/accreditation-documents/\)](https://www.gstccouncil.org/accreditation/accreditation-documents/)

### 3. ORGANIZATION

#### ORGANİZASYON

RoyalCert shall ensure the impartiality and independence of all personnel involved in GSTC certification activities. /

*RoyalCert, GSTC belgelendirme faaliyetlerine dahil olan tüm personelin tarafsızlığını ve bağımsızlığını güvence altına alacaktır.*

### 4. IMPLEMENTATION

#### / UYGULAMA

#### 4.1 Application

##### / Başvuru

GSTC certification applications shall be received in person or electronically via email or through the official website [www.royalcert.com.tr](http://www.royalcert.com.tr), using the Application Form. /

*GSTC belgelendirme başvuruları şahsen, e-posta yoluyla veya [www.royalcert.com.tr](http://www.royalcert.com.tr) resmi web sitesi üzerinden Başvuru Formu*

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

*kullanılarak alınacaktır.*

All sections of the application form shall be completed in full, and the signed and approved version by the authorized representative of the applicant shall be submitted to RoyalCert. /

*Başvuru formunun tüm bölümleri eksiksiz doldurulmalı ve başvuru sahibinin yetkili temsilcisi tarafından imzalanıp onaylanmış hali RoyalCert'e sunulmalıdır.*

All received applications shall be subjected to a preliminary review. This review includes the verification of the information provided in the application form and the requested supporting documents (such as Trade Registry Gazette, Tax Certificate, Signature Circular, Chamber Registration Certificate, and other relevant documents required for the application). /

*Tüm başvurular ön incelemeye tabi tutulur. Bu inceleme, başvuru formunda verilen bilgilerin ve başvuru için gerekli olan destekleyici belgelerin (örneğin, Ticaret Sicil Gazetesi, Vergi Levhası, İmza Sirküleri, Oda Kayıt Belgesi ve başvuru için gerekli diğer ilgili belgeler) doğrulanmasını içerir.*

### **a) Application for Tour Operator Tur Operatörü için Başvuru**

The audit duration for the suppliers of tour operators shall be determined by taking into account the number of suppliers, the geographical distribution of the tour areas (example, the tour route description below will be provided), the volume and frequency of operations, as well as the risk level associated with each supplier. / *Tur operatörlerinin tedarikçileri için denetim süresi; tedarikçi sayısı, tur alanlarının coğrafi dağılımı (örneğin, aşağıda belirtilecek tur güzergahı tanımı), operasyon hacmi ve sıklığı ile her bir tedarikçiyle ilişkili risk düzeyi dikkate alınarak belirlenir.*

For instance, tour operators shall provide, at the application stage, the following route description for the purpose of defining the tours included in the scope, tour routes, and the number of suppliers: /

*Örneğin, tur operatörleri başvuru aşamasında, kapsamda yer alan turların, tur güzergahlarının ve tedarikçi sayısının tanımlanması amacıyla aşağıdaki güzergâh tanımını sağlamalıdır:*

### **Example: Istanbul Day Tours / Örnek: İstanbul Günebirlik Turlar**

Bosphorus Tour (Bosphorus boat tour, Rüstem Pasha Mosque, restaurant and meal service, Egyptian Bazaar)

Ancient City Tour (Sultanahmet Mosque, Hippodrome, Hagia Sophia, Grand Bazaar)

Balat and Fener Tour (Golden Horn, Fener, Balat, Galata Tower and Galata Bridge, İstiklal Street – Pera)

This information serves as a concrete indicator of the tour program scope and is used as a reference for determining the audit scope.

This assessment shall be based on the information provided during the application stage and verified during the audit planning phase. /

*Boğaz Turu (Boğaz tekne turu, Rüstem Paşa Camii, restoran ve yemek servisi, Mısır Çarşısı)*

*Tarihi Yarımada Turu (Sultanahmet Camii, Hipodrom, Ayasofya, Kapalıçarşı)*

*Balat ve Fener Turu (Haliç, Fener, Balat, Galata Kulesi ve Galata Köprüsü, İstiklal Caddesi – Pera)*

*Bu bilgiler, tur programı kapsamının somut bir göstergesi olarak değerlendirilir ve denetim kapsamının belirlenmesinde referans alınır.*

*Bu değerlendirme, başvuru aşamasında sağlanan bilgiler esas alınarak yapılır ve denetim planlama aşamasında doğrulanır.*

### **b) Application for Hotel/Accommodation Otel ve Konaklama için Başvuru**

For hotel and accommodation businesses, application documents shall demonstrate legal and operational eligibility (i.e., licenses, registrations, and sustainability system documentation).

Based on the preliminary evaluation of the application form and supporting evidence, the audit scope and duration shall be determined in accordance with the RoyalCert GSTC Certification Implementation Manual, GSTC Certification Procedure, and Audit Duration Determination Instruction.

If the property includes multiple operational sites or service units (such as spa, restaurant, beach area, etc.), the audit plan shall take into account the scale and risk level of each component. /

*Oteller ve konaklama işletmeleri için başvuru dokümanları, yasal ve operasyonel uygunluğu göstermelidir (örneğin, ruhsatlar, kayıt belgeleri ve sürdürülebilirlik sistemi dokümantasyonu). Başvuru formu ve destekleyici kanıtların ön değerlendirmesi esas alınarak, denetim kapsamı ve süresi RoyalCert GSTC Belgelendirme Uygulama El Kitabı, GSTC Belgelendirme Prosedürü ve Denetim Süresi Belirleme Talimatı'na uygun olarak belirlenir.*

*Tesis bünyesinde birden fazla operasyonel saha veya hizmet birimi (örneğin spa, restoran, plaj alanı vb.) bulunması halinde, denetim planı her bir bileşenin ölçeği ve risk seviyesini dikkate alacak şekilde hazırlanır.*

### **Certification For TR-I Program Under Specific Conditions: Closed Hotels/Accommodations**

#### **Types of Closed Hotels/Accommodations**

- **Seasonal Hotel/Accommodations:** Hotels and accommodations seasonally operate

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

- **Newly Opened:** Hotels/Accommodations to be invested

For hotels indicated as closed in the Application Form, verification shall be obtained from TGA. Following the confirmation received from TGA, a contract shall be executed with the hotel and, if deemed eligible, the certification audit shall be conducted in accordance with the '**Audit Status Table for Newly Opened Facilities**' included in **the Annex of the Circular No. 2023/6 of the Republic of Türkiye Ministry of Culture and Tourism / General Directorate** of Investment and Enterprises / Sustainable Tourism Program, for the issuance of a certificate valid for 3 months.

Since the hotel is not operational, the audit plan shall be prepared in line with the criteria to be audited on-site as specified in the '**Audit Status Table for Newly Opened Facilities,**' and a declaration of commitment shall be obtained for the criteria that cannot be audited in practice.

The obtained declaration of commitment shall remain valid during the 3-month certificate period, and in order for the certificate to be extended to 1 year, a second audit shall be conducted within the 3-month certificate period (at the end of the 2nd month).

During this second audit, the on-site implementation of the criteria covered by the declaration of commitment, which could not be verified during the initial audit, shall be audited.

If any nonconformities identified after the audit are closed appropriately, the certificate validity period shall be extended by an additional 9 months, completing a total validity of 1 year. /

### **Kapalı Otel/Konaklama Türleri**

- *Sezonluk Otel/Konaklamalar: Mevsimsel olarak faaliyet gösteren otel ve konaklama tesisleri*
- *Yatırım Aşamasındaki Otel/Konaklamalar (Yeni Açılanlar)*

*Başvuru Formunda kapalı otel olarak bildirilen otellerin TGA'dan doğrulaması yapılır. TGA tarafından teyit alınmasını takiben otelle sözleşme yapılarak, uygunluğu durumunda 3 ay süreli belge düzenlenmesi için, TC Kültür ve Turizm Bakanlığı / Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü / Sürdürülebilir Turizm Programı 2023/6 Sayılı Genelge Ek'inde yer alan "Yeni Açılan Tesislerin Denetlenme Durumu Tablosu"na göre belgelendirme denetimi gerçekleştirilir. Otelin işletmeye açık olmaması nedeniyle, denetim planı "Yeni Açılan Tesislerin Denetlenme Durumu Tablosu"nda belirtilen sahada denetlenecek kriterlere uygun olarak hazırlanır, uygulaması görülemeyecek olan kriterler için taahhütname alınır. Alınan taahhütname 3 aylık belge süresi içerisinde geçerli olup, belge süresinin 1 yıla uzatılabilmesi için, 3 aylık belge süresi içerisinde (2. Ayın sonunda), ikinci denetim gerçekleştirilerek, önceki denetimde uygulaması görülemeyen taahhütname kapsamında yer alan kriterlerin sahada uygulaması denetlenir.*

*Denetim sonrası tespit edilen olası uygunsuzlukların kapatılması durumunda belge süresi 9 ay daha uzatılarak, 1 yıla tamamlanır.*

### **GENERAL RULES GENEL KURALLAR**

In cases where high-risk activities are identified, additional time may be added to the calculated audit duration. Furthermore, the number of sampled suppliers within the scope of the tour program and the risk factors associated with these samples also affect the determination of the audit duration.

The effectiveness of suppliers in implementing sustainable tourism practices shall be evaluated through sampling, and the selected suppliers shall be audited on-site based on the number of suppliers, the certification they hold, and evidence regarding the operation of their sustainability systems.

If the business does not accept and proceeds with the certification audit within **6 months** from the date of application, the application shall be cancelled. However, this time frame shall not apply in cases of force majeure.

The business shall acknowledge that it will not be eligible to proceed with the GSTC certification process if any of the following conditions apply:

- Its certificate has been withdrawn within the last 2 years,
- Its certificate has been suspended within the last 6 months,
- It has direct or indirect involvement with any entity that has been successfully prosecuted for forced labor and/or environmental violations,
- The business is a client or holds an active contract with an entity that has been successfully prosecuted within the past 2 years for violations related to forced labor and/or environmental legislation.

The business holds an active certificate and shall be obliged to inform RoyalCert at any stage of the application process if it has any form of relationship with any entity that has been successfully prosecuted for forced labor and/or environmental violations. /

*Yüksek riskli faaliyetlerin tespit edilmesi durumunda, hesaplanan denetim süresine ilave süre eklenebilir. Ayrıca, tur programı kapsamında örneklenen tedarikçilerin sayısı ve bu örneklemelemlerle ilişkili risk faktörleri de denetim süresinin belirlenmesini etkiler.*

*Tedarikçilerin sürdürülebilir turizm uygulamalarını etkin şekilde hayata geçirme düzeyi, örnekleme yöntemiyle değerlendirilecek; seçilen tedarikçiler, tedarikçi sayısı, sahip oldukları sertifikalar ve sürdürülebilirlik sistemlerinin işleyişine dair kanıtlar esas alınarak saha denetimlerine tabi tutulacaktır.*

*İşletme, başvuru tarihinden itibaren 6 ay içerisinde belgelendirme denetimini kabul etmez ve uygulamazsa, başvuru iptal edilir. Ancak, mücbir sebep halleri bu süreye dahil değildir.*

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

Aşağıdaki koşullardan herhangi birinin geçerli olması halinde, işletme GSTC belgelendirme sürecine devam etme hakkına sahip olmayacaktır:

- Sertifikasının son 2 yıl içerisinde geri çekilmiş olması,
- Sertifikasının son 6 ay içerisinde askıya alınmış olması,
- Zorla çalışma ve/veya çevre ihlalleri nedeniyle hakkında kesinleşmiş yargı kararı bulunan herhangi bir kuruluş ile doğrudan veya dolaylı bir bağına bulunması,
- Son 2 yıl içinde zorla çalışma ve/veya çevre mevzuatı ihlalleri nedeniyle hakkında kesinleşmiş yargı kararı bulunan bir kuruluşun müşterisi olması veya bu kuruluş ile aktif bir sözleşmesinin bulunması.

İşletme, aktif bir sertifikaya sahip olması durumunda, başvuru sürecinin herhangi bir aşamasında zorla çalışma ve/veya çevre ihlalleri nedeniyle hakkında kesinleşmiş yargı kararı bulunan herhangi bir kuruluş ile herhangi bir ilişkisi varsa, bu durumu RoyalCert'e bildirmekle yükümlüdür.

### 4.2 Proposal and Contract

#### / Teklif ve Sözleşme

Following the evaluation, RoyalCert prepares the offer and submits it to the applicant along with the forms "**FR.06 Proposal and Contract ve FR.06 Proposal and Contract Annex-A.**"

The offer becomes a valid contract only after it is signed and stamped by the applicant on each page, and subsequently signed and stamped by the RoyalCert Certification Manager.

The contract shall be executed in two original copies. One original copy is provided to the applicant business, and the other original wet-signed copy is retained in the RoyalCert client file. /

*Değerlendirme sonrasında, RoyalCert teklifi hazırlar ve başvuru sahibine FR.06 Proposal and Contract and FR.06 Proposal and Contract Annex-A." ile birlikte sunar.*

*Teklif, yalnızca başvuru sahibi tarafından her sayfası imzalanıp kaşelenildikten ve sonrasında RoyalCert Belgelendirme Müdürü tarafından imzalanıp kaşelenildikten sonra geçerli bir sözleşme niteliği kazanır.*

*Sözleşme, iki asıl nüsha halinde düzenlenir. Bir asıl nüsha başvuru sahibine teslim edilir, diğer ıslak imzalı nüsha ise RoyalCert müşteri dosyasında saklanır.*

### 4.3 Preparation of Audit Program

#### / Denetim Programının Hazırlanması

According to the GSTC Standard, business within the certification scope are categorized into two main risk groups: high and low risk.

The risk level of the applicant tourism enterprise is determined based on the information provided in the application form. Taking this risk level as a basis, RoyalCert establishes the Audit Program in accordance with the nature and complexity of the applicant's operations.

For the audit to be conducted, following the mutual signing of the contract, the client shall submit all required documentation and records related to sustainable tourism practices (such as SMS, Manual, policies and procedures, risk assessment documents, implementation records, etc.) to RoyalCert at least 5 business days prior to the agreed audit date.

RoyalCert shall review the submitted documents and assign an auditor in accordance with the certification scope. The designated auditor shall prepare the audit plan, and the audit plan shall be delivered to the client by RoyalCert at least 1 week before the audit date. /

*Denetimin gerçekleştirilebilmesi adına, sözleşmenin karşılıklı imzalanmasını takiben müşteri, sürdürülebilir turizm uygulamalarına ilişkin gerekli doküman ve kayıtları (SYS, El Kitabı, politika ve prosedürler, risk değerlendirme dokümanları, uygulama kayıtları vb.) kararlaştırılan denetim tarihinden en az 5 iş günü önce RoyalCert'e iletir.*

*RoyalCert, alınan dokümanları inceleyerek kapsam ile uyumlu şekilde denetimi görevlendirir. Görevlendirilen denetçi tarafından denetim planı hazırlanır ve denetim planı, denetim tarihinden en az 1 hafta önce RoyalCert tarafından müşteriye iletir.*

The Audit Program identifies the type of audit to be conducted initial, surveillance, or recertification and is designed to cover a three-year certification cycle. The three-year cycle begins with the certification decision following the initial audit. Surveillance audits shall be conducted every 12 months within this cycle. Each subsequent cycle shall begin with the recertification decision.

The finalized Audit Program, which specifies the audit type, scope, duration, audit dates, audit team members, and which processes of the client are to be audited against the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards, shall be communicated to the client.

The client shall be obliged to notify RoyalCert in writing **within 14 days** in the event of any changes in scope, sites, operational practices, or any other factors that may affect the audit program. /

*GSTC Belgelendirme Kriterleri" uyarınca, belgelendirme kapsamındaki kuruluşlar iki ana risk grubunda sınıflandırılır: yüksek risk ve düşük risk. Başvuru sahibi turizm işletmesinin risk düzeyi, başvuru formunda sunulan bilgiler esas alınarak belirlenir. Bu risk düzeyi temel alınarak, RoyalCert başvuru sahibinin faaliyetlerinin niteliği ve karmaşıklığına uygun Denetim Programını oluşturur.*

*Denetim Programı; gerçekleştirilecek denetimin türünü (ilk belgelendirme, gözetim veya yeniden belgelendirme) tanımlar ve üç yıllık belgelendirme döngüsünü kapsayacak şekilde tasarlanır. Üç yıllık döngü, ilk denetimi takiben verilen belgelendirme kararı ile başlar.*

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

*Gözetim denetimleri bu döngü içerisinde her 12 ayda bir gerçekleştirilir. Sonraki her döngü, yeniden belgelendirme kararı ile başlar.*

*Denetim türü, kapsamı, süresi, denetim tarihleri, denetim ekibi üyeleri ve müşterinin GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara göre denetlenecek süreçlerini belirleyen nihai Denetim Programı, müşteriye yazılı olarak bildirilir.*

*Müşteri; kapsam, sahalar, operasyonel uygulamalar veya denetim programını etkileyebilecek diğer unsurlarda meydana gelen değişiklikleri 14 gün içinde RoyalCert'e yazılı olarak bildirmekte yükümlüdür.*

### 4.4 Calculation of Audit Duration

#### /Denetim Süresinin Hesaplanması

The audit durations and frequencies shall be calculated in accordance with the RoyalCert GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards) procedures, taking into consideration the latest applicable version of the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards and relevant standards. /

*Denetim süreleri ve sıklıkları, RoyalCert GSTC Belgelendirme Programı (GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar) prosedürlerine uygun olarak, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartların yürürlükteki en güncel versiyonları ile ilgili diğer standartlar dikkate alınarak hesaplanır.*

### 4.5 Conducting the Audit

#### /Denetimin Yürütülmesi

In accordance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards, initial certification and recertification audits shall be conducted on-site.

Auditors and technical experts to be designated to the audit team shall be designated by RoyalCert based on the scope of the client's activities. The audit scope, date, time, and audit team details shall be shared with the client, and written confirmation with signature shall be obtained. /

*GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara uygun olarak, ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimleri saha denetimi (on-site) olarak gerçekleştirilir.*

*Denetim ekibine atanacak denetçiler ve teknik uzmanlar, müşterinin faaliyet kapsamına göre RoyalCert tarafından belirlenir. Denetim kapsamı, tarihi, süresi ve denetim ekibi bilgileri müşteriye iletilir ve imzalı yazılı onay alınır.*

RoyalCert allows GSTC-Accredited CS (Certification Schemes) provided that multiple levels of compliance are ensured the minimum level meets the GSTC Standard and GSTC Recognized and the certification process for any level shall comply with the requirements stated in this Guideline, as long as the level is referred to as certification.

Example: a certification program awards hotels in 3 levels: Bronze, Silver, and Gold.

The Bronze level of this certification program shall comply with

all GSTC Standard and GSTC Recognized Standards and hold a valid and currently Recognized status in the GSTC. /

*RoyalCert, çoklu uyum seviyeleri sağlandığı ve asgari seviyenin GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlarla uyumlu olduğu durumlarda GSTC tarafından akredite edilmiş Belgelendirme Programlarını (CS – Certification Schemes) kabul eder. Belgelendirme olarak ifade edildiği sürece, her seviye için belgelendirme süreci bu Kılavuzda belirtilen gerekliliklere uygun olmalıdır.*

*Örnek: Bir belgelendirme programı otellere üç seviyede ödül vermektedir: Bronz, Gümüş ve Altın. Bu belgelendirme programının Bronz seviyesi, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartların tümüyle uyumlu olmalı ve GSTC'de geçerli ve güncel Tanınmış (Recognized) statüsüne sahip olmalıdır.*

In case the client raises an objection regarding the assignment of the auditor(s) to be involved in the audit, RoyalCert shall evaluate the appeals and, if deemed appropriate, make the necessary changes.

The audit team shall be available on the scheduled date in accordance with the audit type: on-site for physical audits, and via online platforms for remote audits.

Throughout the certification process, including the application stage, the client shall designate a responsible individual as the Management Representative who shall oversee the audit-related processes on behalf of the client. The designated person shall be officially notified to RoyalCert and shall be present on-site during the audit.

In case the audit team does not speak the language of the client, an audit may be completed only with a certified translation of documents and using a capable interpreter during the audit (who shall not be a staff member of the enterprise being audited). The fee of the service will be charged to the client.

The audit team shall evaluate the client's operations and services in accordance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards under the RoyalCert GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards). The audits shall be conducted based on current valid version of the documents published by GSTC, including the Audit Checklist for Hotels/Accommodations and the Audit Checklist for Tour Operators.

The client's operations and services shall fully comply with all criteria within the requested scope of certification.

During the audit, all questions listed in the RoyalCert audit checklist shall be reviewed through on-site implementation, and practices and corresponding evidence for each question shall be thoroughly recorded in the audit report.

The audit report, while not containing a certification decision, shall be shared with the audited business and include all audit findings in written form.

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

The certification evaluation and, where applicable, the decision-making process shall be carried out by the Certification Committee in accordance with RoyalCert procedures and requirements. /

*Müşteri, denetime dahil olacak denetçi(ler) atamasıyla ilgili bir itirazda bulunursa, RoyalCert bu itirazı değerlendirir ve uygun görüldüğü takdirde gerekli değişiklikleri yapar.*

*Denetim ekibi, planlanan tarihte denetim türüne uygun olarak hazır bulunacaktır: fiziki denetimler için saha/on-site denetimlerinde, uzaktan denetimler için çevrimiçi platformlarda.*

*Başvuru aşaması da dahil olmak üzere belgelendirme sürecinin tüm aşamalarında müşteri, denetimle ilgili süreçleri kendi adına takip edecek bir Yönetim Temsilcisi atamakla yükümlüdür. Atanan kişi RoyalCert'e resmi olarak bildirilir ve denetim sırasında saha/on-site hazır bulunmalıdır.*

*Denetim ekibinin müşterinin dilini bilmemesi durumunda, denetim yalnızca belgelerin sertifikalı çevirisi ve denetim sırasında yetkin bir tercüman desteği ile tamamlanabilir. Tercüman, denetlenen işletmenin personeli olamaz. Çeviri hizmetinin ücreti müşteriye aittir.*

*Denetim ekibi, RoyalCert GSTC Belgelendirme Programı (GSTC Standard ve GSTC Tanınan Standartlar) kapsamında müşterinin faaliyetlerini ve hizmetlerini değerlendirir. Denetimler, GSTC tarafından yayımlanmış güncel dokümanlara (örneğin Otel/ Konaklama Denetim Kontrol Listesi, Tur Operatörleri Denetim Kontrol Listesi) dayanılarak yürütülür.*

*Müşterinin faaliyetleri ve hizmetleri, talep edilen belgelendirme kapsamındaki tüm kriterlere eksiksiz uyum sağlamalıdır. Denetim sırasında RoyalCert denetim kontrol listesinde yer alan tüm sorular saha/on-site uygulamalarla gözden geçirilir; her soruya ilişkin uygulamalar ve kanıtlar denetim raporunda ayrıntılı olarak kaydedilir. Denetim raporu belgelendirme kararı içermez; ancak tüm denetim bulgularını yazılı olarak içerir ve denetlenen işletme ile paylaşılır.*

*Belgelendirme değerlendirmesi ve varsa karar süreci, RoyalCert prosedürleri ve gereklilikleri doğrultusunda Belgelendirme Komitesi tarafından yürütülür.*

### 4.6 Assessment of Nonconformities

#### /Uyumsuzlukların Değerlendirilmesi

If any deviations from the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards are identified within the business's system, nonconformities shall be documented and classified as either minor or major in the **FR.37 Non-Conformity Notification Form**.

The client shall identify corrective/preventive actions to eliminate the major/minor nonconformities detected during the audit within 14 days and submit them in writing to the auditor for approval. Following the auditor's approval, the client shall provide the closure evidence of NC(s) within a **maximum of 90 days (3 months)**.

The client is required to submit the evidence of corrective actions to RoyalCert at least 15 days prior to the end of the 90-day deadline. The final 15 days of the 90-day closure period are reserved for RoyalCert's internal review, verification and approval process.

All NCs shall be reviewed and verified in accordance with evidences submitted by client as per relevant GSTC Standard and GSTC Recognized Standards. After verification of NCs it shall be sent to the client as an attachment **FR.10/FR.10-A Audit Report** by Team Leader. At same time audit report and verified nonconformities shall be submitted to Certification Committee.

Tangible evidence of the activity performed shall be taken as the basis during the verification process

In the event that the corrective actions are not effectively implemented within the specified timeframe, the certification process shall be rendered invalid, and the business shall be required to submit a new application for certification. /

*Eğer işletmenin sistemi içerisinde GSTC Standard ve GSTC Recognized Standards'tan herhangi bir sapma tespit edilirse, uygunsuzluklar FR.37 Non-Conformity Notification Form üzerinde kaydedilecek ve "minör" veya "majör" olarak sınıflandırılacaktır.*

*Müşteri, denetim sırasında tespit edilen majör/minör uygunsuzlukları ortadan kaldırmaya yönelik düzeltici/önleyici faaliyetleri 14 gün içinde belirlemek ve onay için yazılı olarak denetçiye sunmakla yükümlüdür. Denetçi onayından sonra müşteri, uygunsuzluk(ların) kapanış kanıtlarını en fazla 90 gün (3 ay) içerisinde sunmalıdır.*

*Müşteri, 90 günlük kapanış süresinin bitiminden en az 15 gün önce düzeltici faaliyet kanıtlarını RoyalCert'e iletmekle yükümlüdür. Son 15 gün, RoyalCert'in iç inceleme, doğrulama ve onay süreci için ayrılmıştır. Tüm uygunsuzluklar, müşteri tarafından sunulan kanıtlar doğrultusunda ilgili GSTC Standard ve GSTC Recognized Standards esas alınarak gözden geçirilecek ve doğrulanacaktır. Uygunsuzlukların doğrulanmasının ardından, sonuçlar FR.10/FR.10-A Audit Report eki olarak ekip lideri tarafından müşteriye gönderilecektir. Aynı zamanda denetim raporu ve doğrulanmış uygunsuzluklar Belgelendirme Komitesine sunulacaktır.*

*Doğrulama sürecinde, gerçekleştirilen faaliyete dair somut kanıt esas alınacaktır.*

*Belirtilen süre içerisinde düzeltici faaliyetlerin etkin şekilde uygulanmaması durumunda belgelendirme süreci geçersiz hale gelir ve işletme belgelendirme için yeniden başvuruda bulunmak zorunda kalır.*

### 4.7 Certification Decision

#### / Belgelendirme Kararı

The certification decision shall be made by the Certification Committee following the review and evaluation of the client file. The Committee shall assess the audit findings, audit conclusions, and any other relevant information (e.g.

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

restrictions on participation in public tenders, the client's comments on the audit report). In cases where the review reveals uncertainties or situations requiring further clarification, the Certification Committee may request additional information from the audit team leader who prepared the report.

The following conditions shall be fully met in order to proceed with the certification decision:

The correction and/or corrective actions for all non-conformities listed below have been reviewed, accepted, and verified for effectiveness:

- One or more requirements of the reference standard have not been fulfilled, or
- A situation has been identified that raises significant doubts regarding the business's ability to achieve the intended outcomes of its sustainability management system.
- For all other non-conformities, the client's proposed correction and/or corrective action plan has been reviewed and deemed acceptable.
- It has been reviewed and confirmed that the audited client meets all applicable requirements of the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

In the event that the Certification Committee issues a negative decision regarding the issuance of the certificate, or if a condition preventing the use of the certificate is identified, RoyalCert shall require the client to submit a written request addressing the identified reasons and to request a follow-up audit accordingly.

If the Certification Committee decides to grant the GSTC certificate, the GSTC certificate shall be issued. The issued certificate shall include the following information:

- Name and geographic location of the certified client.  
For multi-site clients: The head office address and a list of the sites covered under the certification scope,  
For group clients: The names and addresses of all group members included in the certification scope.
- The current and valid version of the standard used as the basis for the audit,
- The date of issuance of the certificate, along with the dates of any scope extension, scope reduction, or recertification,
- The certificate validity period (expiry date),
- A unique identification code (certificate number),
- GSTC Logo,
- The certification scope clearly defined in a way that

avoids any ambiguity or misinterpretation, considering the type of activities, products, and services implemented at each site,

- The name, address, certification mark, and hologram of RoyalCert, and where applicable, the client's logo—provided that its use does not cause any confusion or misrepresentation. /

*Belgelendirme kararı, müşteri dosyasının incelenmesi ve değerlendirilmesinin ardından Belgelendirme Komitesi tarafından verilir. Komite; denetim bulgularını, denetim sonuçlarını ve diğer ilgili bilgileri (örneğin, kamu ihalelerine katılım kısıtlamaları, müşterinin denetim raporuna ilişkin yorumları) değerlendirir. İnceleme sonucunda belirsizlikler veya ek açıklama gerektiren durumlar ortaya çıkarsa, Belgelendirme Komitesi raporu hazırlayan denetim ekibi liderinden ek bilgi talep edebilir.*

*Belgelendirme kararına geçilebilmesi için aşağıdaki koşulların eksiksiz olarak karşılanması gereklidir:*

*Aşağıda belirtilen tüm uygunsuzluklar için düzeltme ve/veya düzeltici faaliyetler gözden geçirilmiş, kabul edilmiş ve etkinliği doğrulanmış olmalıdır:*

- Referans standardın bir veya daha fazla gerekliliği yerine getirilmemişse, veya
- İşletmenin sürdürülebilirlik yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarını elde etme yeteneğine ilişkin ciddi şüphe oluşturan bir durum tespit edilmişse.
- Diğer tüm uygunsuzluklar için, müşterinin sunduğu düzeltme ve/veya düzeltici faaliyet planı gözden geçirilmiş ve kabul edilmiş olmalıdır.
- Denetlenen müşterinin, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartların tüm geçerli gerekliliklerini karşıladığı incelenmiş ve doğrulanmış olmalıdır.

*Belgelendirme Komitesi sertifikanın verilmesi konusunda olumsuz karar verirse veya sertifikanın kullanımını engelleyen bir durum tespit edilirse, RoyalCert müşteriden gerekçeleri ele alan yazılı bir talep sunmasını ve buna yönelik bir takip denetimi talep etmesini isteyecektir.*

*Belgelendirme Komitesi GSTC sertifikasının verilmesine karar verirse, GSTC sertifikası düzenlenecektir. Düzenlenen sertifika aşağıdaki bilgileri içerecektir:*

- Sertifikalı müşterinin adı ve coğrafi adresi.  
Çoklu-saha müşterilerinde: Merkez ofis adresi ve belgelendirme kapsamına dahil edilen sahaların listesi.  
Grup müşterilerinde: Belgelendirme kapsamına dahil edilen tüm grup üyelerinin adları ve adresleri.
- Denetimin dayanağı olarak kullanılan standardın geçerli ve güncel versiyonu.
- Sertifikanın düzenlenme tarihi ile birlikte, varsa kapsam genişletme, kapsam daraltma veya yeniden belgelendirme tarihleri.
- Sertifika geçerlilik süresi (bitiş tarihi).
- Benzersiz kimlik kodu (sertifika numarası).
- GSTC logosu.

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

- Belgelendirme kapsamı; gerçekleştirilen faaliyetler, ürünler ve hizmetler dikkate alınarak, herhangi bir belirsizlik veya yanlış yorumlamaya mahal vermeyecek şekilde açıkça tanımlanmış olacaktır.
- RoyalCert'in adı, adresi, belgelendirme işareti ve hologramı; ayrıca uygunsa müşterinin logosu (kullanımı karışıklık veya yanlış beyan yaratmayacaksa).

### 4.8 Announcement of Certified Businesses

#### / Sertifikalı İşletmelerin Duyurulması

RoyalCert shall establish and maintain a database of business certified under the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards. This database shall be revised when necessary and made available to relevant parties upon request. Additionally, RoyalCert shall ensure that certified businesses can be accessed and verified via its official website. /

*RoyalCert, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar kapsamında belgelendirilmiş işletmelere ilişkin bir veri tabanı oluşturacak ve sürdürecektir. Bu veri tabanı gerektiğinde revize edilecek ve ilgili tarafların talebi üzerine erişime açılacaktır. Ayrıca, RoyalCert sertifikalı işletmelerin kendi resmi web sitesi üzerinden erişilebilir ve doğrulanabilir olmasını sağlayacaktır.*

### 4.9 Certificate Transfer

#### / Sertifika Transferi

In the event that a tourism enterprise certified by another certification body under the GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards) requests to continue its certification with RoyalCert, the applicant business shall submit the following information and required documentation to RoyalCert.

RoyalCert shall notify GSTC of each certificate transfer request within **five (5) business days** from the date of receipt of the application.

According to the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards, certificate transfer requests shall not be accepted under the following circumstances:

- The applicant business has unresolved major non-conformities and/or other non-conformities that have not been closed by the current certification body.
- The applicant business's certificate is currently suspended.
- There is an unresolved complaint between the applicant business and the certification body from which the certificate was originally issued. /

*GSTC Belgelendirme Programı (GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar) kapsamında başka bir belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirilmiş bir turizm işletmesinin belgelendirmeuna RoyalCert ile devam etmek istemesi durumunda, başvuru sahibi işletme aşağıdaki*

*bilgi ve gerekli dokümanları RoyalCert'e sunmalıdır.*

*RoyalCert, her bir sertifika transfer başvurusunu, başvurunun alındığı tarihten itibaren beş (5) iş günü içinde GSTC'ye bildirecektir. GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar uyarınca, aşağıdaki durumlarda sertifika transfer talepleri kabul edilmeyecektir:*

- Başvuru sahibi işletmenin mevcut belgelendirme kuruluşu tarafından kapatılmamış majör uygunsuzlukları ve/veya başka uygunsuzlukları bulunuyorsa,
- Başvuru sahibi işletmenin sertifikası hâlihazırda askıya alınmış ise,
- Başvuru sahibi işletme ile sertifikanın ilk olarak verildiği belgelendirme kuruluşu arasında çözümlenmemiş bir şikayet mevcut ise.

### 4.10 Follow-up Audits

#### / Takip Denetimleri

The maximum timeframe for the closure of major non-conformities requiring a follow-up audit, including on-site verification activities and the decision-making process carried out by RoyalCert, shall not exceed **90 days (3 months)**. The verification of non-conformities and issuance of the certification decision shall be completed within a maximum of **3 (three) months**.

The audited business is obliged to submit evidence of the closure of non-conformities within a maximum of 90 days (3 months), in accordance with RoyalCert's audit and decision-making processes.

If no written notification confirming the closure of non-conformities is submitted within the specified timeframe,

- A certificate shall not be issued for business in the initial certification process.
- For already certified business, the certificate shall be subject to suspension and/or withdrawal.

Follow-up audits may be planned as on-site audits in order to verify the closure and effective implementation of the identified nonconformities.

The client is required to submit the evidence of corrective actions to RoyalCert at least 15 days prior to the end of the 90-day deadline. The final 15 days of the 90-day closure period are reserved for RoyalCert's internal review, verification and approval process.

The client shall be officially informed of the decision regarding the follow-up audit.

The scope and method of the follow-up audit shall be clarified, and the audit shall be planned and conducted accordingly. /

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

*Majör uygunsuzlukların kapatılmasına ilişkin takip denetimi, yerinde doğrulama faaliyetleri ve RoyalCert tarafından yürütülen karar alma süreci dahil olmak üzere, kapatma için öngörülen azami süre 90 gün (3 ay) olacaktır.*

*Uygunsuzlukların doğrulanması ve belgelendirme kararının verilmesi en fazla 3 (üç) ay içerisinde tamamlanacaktır.*

*Denetlenen işletme, uygunsuzlukların kapatıldığına dair kanıtları, RoyalCert'in denetim ve karar alma süreçlerine uygun şekilde, en fazla 90 gün (3 ay) içinde sunmakla yükümlüdür.*

*Belirtilen süre içinde uygunsuzlukların kapatıldığını teyit eden yazılı bildirim sunulmazsa:*

- İlk belgelendirme sürecindeki işletmeler için sertifika düzenlenmez.
- Halihazırda belgelendirilmiş işletmeler için ise sertifika askıya alma ve/veya geri çekme işlemine tabi tutulur.

*Tespit edilen uygunsuzlukların kapatılması ve etkin şekilde uygulanmasının doğrulanabilmesi amacıyla takip denetimleri yerinde denetim olarak planlanabilir.*

*Müşteri, düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtları RoyalCert'e, 90 günlük sürenin bitiminden en az 15 gün önce sunmakla yükümlüdür. 90 günlük kapatma süresinin son 15 günü, RoyalCert'in iç inceleme, doğrulama ve onay süreci için ayrılacaktır.*

*Takep denetimine ilişkin karar müşteriye resmi olarak bildirilecektir.*

*Takep denetiminin kapsamı ve yöntemi netleştirilecek, denetim bu doğrultuda planlanarak gerçekleştirilecektir.*

### 4.11 Planning Surveillance Audits

#### /Gözetim Denetimlerinin Planlanması

In order to verify the continued compliance of the audited business's activities and services with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards, surveillance audits shall be conducted as part of the certification process.

These audits shall be scheduled at 12-month intervals from the date of initial certification, within the scope of the business's audit program.

Surveillance audits may be conducted as on-site audits, remote audits (where conditions permit), or a combination of both methods.

The duration of surveillance audits shall be re-evaluated and updated as necessary, considering factors such as major changes implemented by the client, updates in business structure, and the overall maturity level of the management system.

This re-evaluation shall be initiated at the end of the ninth month from the date of initial certification and shall be completed within **14 calendar days**.

During this period, the planning unit of the certification body shall contact the client to update and/or verify the information required for the planning of the surveillance audit.

Any changes that may affect the audit duration shall be assessed based on the most recent information provided by the client.

If a need for revision or update is identified based on this assessment, the surveillance audit duration shall be recalculated in accordance with RoyalCert procedures.

Following the updated audit duration, revised audit fee details shall be communicated to the client, and written approval shall be obtained.

Once mutual agreement is reached, the process of assigning the audit team shall commence.

The audit team shall consist of auditors authorized and qualified by RoyalCert, and technical experts may be included where necessary.

If the team includes more than one member, a Lead Auditor shall be appointed to coordinate the on-site audit.

Upon finalizing the assignment of the audit team, the relevant auditor shall be provided with the audit program.

Final audit details, including the date, scope, and team composition, shall be communicated to the client.

Upon receiving the client's confirmation, the surveillance audit planning process shall be initiated.

The Lead Auditor shall prepare the audit plan in accordance with the audit program.

While preparing the plan, previously identified non-conformities, criteria to be monitored, and any identified risk areas shall be taken into consideration.

The finalized audit plan shall be submitted to the client. Upon client approval, the surveillance audit shall be conducted on the agreed date. /

*Denetlenen işletmenin faaliyet ve hizmetlerinin GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar ile uyumunun devamını doğrulamak amacıyla gözetim denetimleri, belgelendirme sürecinin bir parçası olarak gerçekleştirilir.*

*Bu denetimler, işletmenin denetim programı kapsamında, ilk belgelendirme tarihinden itibaren 12 aylık aralıklarla planlanır. Gözetim denetimleri, koşulların uygunluğu halinde yerinde (on-site), uzaktan (remote) veya her iki yöntemin kombinasyonu şeklinde gerçekleştirilebilir.*

*Gözetim denetimlerinin süresi, müşteri tarafından yapılan büyük değişiklikler, işletmenin yapısındaki güncellemeler ve yönetim sisteminin genel olgunluk düzeyi gibi faktörler dikkate alınarak gerektiğinde yeniden değerlendirilir ve güncellenir.*

*Bu yeniden değerlendirme, ilk belgelendirme tarihinden itibaren dokuzuncu ayın sonunda başlatılır ve 14 takvim günü içinde tamamlanır.*

*Bu süre zarfında belgelendirme kuruluşunun planlama birimi, gözetim denetiminin planlanması için gerekli bilgilerin güncellenmesi ve/veya doğrulanması amacıyla müşteriyle iletişime geçer.*

*Denetim süresini etkileyebilecek her türlü değişiklik, müşteri tarafından sağlanan en güncel bilgilere dayanarak değerlendirilir. Bu değerlendirmenin sonucunda revizyon veya güncelleme ihtiyacı*

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

*tespit edilirse, gözetim denetim süresi RoyalCert prosedürleri uyarınca yeniden hesaplanır.*

*Güncellenen denetim süresine bağlı olarak, revize edilmiş denetim ücreti müşteriyle paylaşılır ve yazılı onay alınır. Karşılıklı mutabakat sağlandığında, denetim ekibinin görevlendirilme süreci başlatılır.*

*Denetim ekibi, RoyalCert tarafından yetkilendirilmiş ve nitelikli denetçilerden oluşur; gerektiğinde teknik uzmanlar da ekibe dahil edilebilir.*

*Ekip birden fazla üyeden oluşuyorsa, saha denetimini koordine etmek üzere bir Baş Denetçi (Lead Auditor) atanır. Denetim ekibinin görevlendirilmesi tamamlandığında, ilgili denetçiye denetim programı sağlanır.*

*Denetimin tarihi, kapsamı ve ekip bileşimi de dahil olmak üzere nihai denetim ayrıntıları müşteriye bildirilir. Müşteriden onay alındıktan sonra gözetim denetiminin planlama süreci başlatılır.*

*Baş Denetçi, denetim programına uygun olarak denetim planını hazırlar.*

*Plan hazırlanırken, daha önce tespit edilen uygunsuzluklar, izlenmesi gereken kriterler ve belirlenen risk alanları dikkate alınır. Sonlandırılan denetim planı müşteriye sunulur. Müşteri onayı alındıktan sonra gözetim denetimi üzerinde mutabık kalınan tarihte gerçekleştirilir.*

### 4.12 Unannounced Audits

#### / Habersiz Denetimler

Unannounced audits are conducted by RoyalCert without prior notice to the client in order to observe and evaluate any substantiated situation that may have a significant impact on the client's compliance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

Situations that may trigger an unannounced audit include:

Serious complaints made public,

Complaints submitted to the accreditation body or GSTC,

Complaints received by certified hotel/accommodation or tour operator clients,

Reports in the media or on social media indicating non-compliance with GSTC Standard and GSTC Recognized Standards

Misleading, incorrect, or unauthorized use of the GSTC certificate.

Any complaint or situation that may necessitate an unannounced audit shall be reviewed and evaluated by the Technical Executive for the GSTC Certification Program (GSTC

Standard and GSTC Recognized Standards).

If deemed appropriate, it shall be included in the audit planning upon the approval of the Certification Manager.

The unannounced audit shall be conducted on-site with a primary focus on observing and evaluating the issue that is the subject of the complaint or concern. /

*Habersiz denetimler, RoyalCert tarafından müşteriye önceden haber verilmeden, müşterinin GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara uygunluğunu önemli ölçüde etkileyebilecek doğrulanmış herhangi bir durumu gözlemlemek ve değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilir.*

*Habersiz denetimi tetikleyebilecek durumlar şunlardır:*

- Kamuya açık hale gelmiş ciddi şikayetler,
- Akreditasyon kuruluşuna veya GSTC'ye iletilen şikayetler,
- Sertifikalı otel/konaklama veya tur operatörü müşterilerinden alınan şikayetler,
- Medya veya sosyal medyada GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara uygunsuzluğu gösteren haberler veya paylaşımlar,
- GSTC sertifikasının yanıltıcı, hatalı veya yetkisiz kullanımı.

*Habersiz denetimi gerektirebilecek her türlü şikayet veya durum, GSTC Belgelendirme Programı Teknik Yöneticisi tarafından incelenip değerlendirilir.*

*Uygun görülmesi halinde, Belgelendirme Müdürü onayı ile denetim planlamasına dahil edilir.*

*Habersiz denetim, esas olarak şikayet veya endişe konusu olan hususun gözlemlenmesi ve değerlendirilmesine odaklanarak, yerinde (on-site) gerçekleştirilir.*

### 4.13 Recertification Audit Implementation

#### / Yeniden Belgelendirme Denetiminin Uygulanması

A recertification audit shall be conducted prior to the expiration of the certificate's validity period. Recertification audits shall be carried out as on-site audits.

The business is responsible for monitoring the validity period of its certificate. If the business wishes to continue with certification, it shall notify RoyalCert at least three (3) months prior to the expiration date of the certificate.

Upon receiving such notification, RoyalCert shall prepare a new certification program covering a three-year cycle for the business.

If the business does not request the continuation of certification, the certificate shall automatically expire at the end of its validity period.

If the recertification audit is not completed before the expiration of the certificate, or if the effectiveness of the corrective and preventive actions for any major non-conformities identified during the recertification audit cannot be verified, recertification shall not be granted, and the certificate shall become invalid. /

*Sertifikanın geçerlilik süresi sona ermeden önce yeniden belgelendirme*

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

denetimi gerçekleştirilir. Yeniden belgelendirme denetimleri yerinde (on-site) yapılır.

Belgenin geçerlilik süresini takip etme sorumluluğu işletmeye aittir. İşletme belgelendirmeye devam etmesini isterse, sertifikanın bitiş tarihinden en az üç (3) ay önce RoyalCert'e yazılı bildirimde bulunmalıdır. Bu bildirim üzerine RoyalCert, işletme için üç yıllık döngüyü kapsayan yeni bir belgelendirme programı hazırlar.

Eğer işletme belgelendirmeye devamını talep etmezse, sertifika geçerlilik süresi sonunda otomatik olarak sona erer.

Yeniden belgelendirme denetimi, sertifikanın geçerlilik süresi dolmadan tamamlanmazsa veya yeniden belgelendirme denetiminde tespit edilen majör uygunsuzluklara yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkinliği doğrulanamazsa, yeniden belgelendirme yapılmaz ve sertifika geçersiz hale gelir.

### 4.14 Multi-Site Certification

#### / Çoklu-Saha Belgelendirme

Multi-site certification is granted to businesses that carry out similar activities under a shared sustainability management system, provided that a legal agreement exists between a defined central function—responsible for planning, control, and management of activities—and the associated sites. A multi-site business is defined as one that possesses the following characteristics:

Businesses that have a defined central office where specific activities are planned, controlled, or managed, along with a network of local offices or sites where such activities are partially or fully carried out, shall be defined as a multi-site structure.

During the audit process, if a major nonconformity is identified at any site (facility), RoyalCert shall not perform the following actions:

- For initial certification or recertification processes, no certificate shall be issued for any site until the identified nonconformities are satisfactorily closed.
- During surveillance audits, the site where the major nonconformity is detected shall be temporarily excluded from the certification scope. /

*Çoklu-saha belgelendirmesi; tanımlı bir merkez fonksiyon (planlama, kontrol ve faaliyetlerin yönetiminden sorumlu) ile bağlı sahalar arasında yasal bir anlaşma mevcut olmak kaydıyla, ortak bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi altında benzer faaliyetler yürüten işletmelere verilir.*

*Çoklu-saha yapısı, aşağıdaki özelliklere sahip işletmeler için geçerlidir:*

- Belirlenmiş bir merkez ofisi bulunan, bu merkezde belirli faaliyetleri planlayan, kontrol eden veya yöneten; aynı zamanda bu faaliyetlerin kısmen veya tamamen yürütüldüğü yerel ofisler veya sahalar ağına sahip işletmeler çoklu-saha yapısı olarak tanımlanır.

Denetim süreci sırasında herhangi bir sahada (tesis) majör uygunsuzluk tespit edilirse, RoyalCert aşağıdaki işlemleri yapmaz:

- İlk belgelendirme veya yeniden belgelendirme süreçlerinde, tespit edilen uygunsuzluklar tatmin edici şekilde kapatılmadıkça hiçbir sahaya sertifika verilmez.
- Gözetim denetimleri sırasında majör uygunsuzluğun tespit edildiği saha, uygunsuzluk kapatılana kadar geçici olarak belgelendirme kapsamı dışında tutulur.

### 4.15 Group Business Certification

#### / Grup İşletme Belgelendirmesi

RoyalCert may provide a single certification service based on the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards for multiple small and/or medium-sized tourism enterprises (hotels/accommodation facilities and tour operators).

In order to provide certification services for group business, each group member shall be a legal entity and shall operate under the same management system. Group business applications shall be assessed by RoyalCert in accordance with the GSTC Accreditation Manual, and all activities related to the certification process shall be planned and shared with the respective group businesses.

The compliance of group clients with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards shall be assessed during the on-site group certification audit.

The audit findings related to group clients shall be evaluated and recorded in the Audit Report together with the supporting evidence.

In order for group clients to be granted GSTC certification, all criteria specified in this document shall be fully met by the client.

The audit duration for group clients shall be calculated by Technical Executive for GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards), taking into account the additional man/days required for the review of the compliance criteria referenced in **Clause 15** of the "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies Industry Hotel/Accommodation & Tour Operator V4.1" and "GSTC Certification Program and Certification Body (CS-CB) Framework V1.0"

RoyalCert shall audit a sample of the group members to evaluate the effectiveness of the sustainability management system.

The sample size shall be determined based on the results of the risk assessment. The minimum number of group members to be audited each year shall be the square root of the total number of members in the group.

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

In addition, RoyalCert shall select a representative sample of the tour products offered by the tour operator to evaluate the effectiveness of the sustainability management system. The sample size shall be determined based on various factors, including the diversity of services (multi-day and/or excursion tours), operational volume, risk level, and geographical distribution.

This assessment shall be based on the information provided during the application phase.

The selected sample tours shall cover different types of suppliers (such as accommodation, transportation, restaurants, guides, and attractions) and shall prioritize tours with higher sustainability risks.

During initial certification, surveillance, and recertification audits, different combinations of sample tours shall be selected to ensure comprehensive coverage.

The audit duration shall be determined according to the actual on-site observation time required for each sampled tour. In the case of multi-day tours, unless otherwise justified, full participation for the entire duration of the tour — including observation of the high-risk suppliers — shall be expected.

RoyalCert applies a sanction policy in cases where nonconformities are identified during the certification processes of group clients. Sanctions shall be implemented collectively to the entire group in accordance with RoyalCert procedures.

Clients are required to access the updated version via RoyalCert's official website ([www.royalcert.com](http://www.royalcert.com)) and comply with the provisions of the '**TL.06 Suspension, Withdrawal, and Scope Reduction Instruction**'.

The failure of a group manager or internal auditors to detect nonconformities shall lead to the application of sanctions. Similarly, the failure of group management to take action regarding identified nonconformities or to impose appropriate sanctions on group members shall also result in the application of sanctions.

The existence of major nonconformities, such as the ineffective operation of the Management System (SMS), the failure of services to meet the relevant standards, or the offering of non-certified services as certified — shall result in the suspension of the certification for the entire group.

In order for applications to be evaluated under the group business category, the group members shall fulfill the group business requirements specified in the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards within the scope of their applications. /

*RoyalCert, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar temelinde, birden fazla küçük ve/veya orta ölçekli turizm işletmesi (otel/konaklama tesisleri ve tur operatörleri) için tek bir belgelendirme hizmeti sunabilir.*

*Grup müşterilere belgelendirme hizmeti verilebilmesi için, her grup üyesinin ayrı bir tüzel kişiliğe sahip olması ve aynı yönetim sistemi altında faaliyet göstermesi gerekmektedir. Grup müşteri başvuruları, GSTC Akreditasyon Kılavuzu doğrultusunda RoyalCert tarafından değerlendirilir ve belgelendirme sürecine ilişkin tüm faaliyetler planlanarak ilgili grup üyeleriyle paylaşılır.*

*Grup müşterilerin GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara uygunluğu, grup belgelendirme denetimi sırasında saha denetimleri aracılığıyla değerlendirilir.*

*Grup müşterilere ilişkin denetim bulguları, ilgili kanıtlarla birlikte Denetim Raporu'nda kayıt altına alınır. GSTC belgesi alabilmek için grup müşterilerin, bu dokümanda belirtilen tüm kriterleri eksiksiz olarak karşılaması gerekmektedir.*

*Grup müşteriler için denetim süresi, GSTC Belgelendirme Programı Teknik Yöneticisi tarafından, "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies Industry Hotel/Accommodation & Tour Operator V4.1" ve "GSTC Certification Program and Certification Body (CS-CB) Framework V1.0" dokümanlarında Clause 15 kapsamında belirtilen uyum kriterlerinin gözden geçirilmesi için gerekli ek adam/gün süreleri dikkate alınarak hesaplanır.*

*RoyalCert, sürdürülebilirlik yönetim sisteminin etkinliğini değerlendirmek için grup üyelerinin bir örneklemini denetler.*

*Örneklem büyüklüğü risk değerlendirmesi sonuçlarına göre belirlenir. Her yıl denetlenecek minimum grup üyesi sayısı, grup toplam üye sayısının kareköküne eşit olacaktır.*

*Buna ek olarak, RoyalCert, tur operatörü tarafından sunulan tur ürünlerinden temsili bir örneklem seçerek sürdürülebilirlik yönetim sisteminin etkinliğini değerlendirir. Örneklem büyüklüğü; hizmet çeşitliliği (çok günlük ve/veya günübirlik turlar), operasyon hacmi, risk seviyesi ve coğrafi dağılım gibi faktörler dikkate alınarak belirlenir.*

*Bu değerlendirme, başvuru aşamasında sunulan bilgilere dayanır. Seçilen örneklem turlar; konaklama, ulaşım, restoranlar, rehberler ve cazibe merkezleri gibi farklı türde tedarikçileri kapsar ve daha yüksek sürdürülebilirlik riskine sahip turlar önceliklendirilir.*

*İlk belgelendirme, gözetim ve yeniden belgelendirme denetimlerinde farklı örneklem kombinasyonları seçilerek kapsamlı temsiliyet sağlanır. Denetim süresi, her örneklem turun sahada gözlemlenmesi için gereken fiili süreye göre belirlenir. Çok günlük turlar için, aksi gerçekleştirilmedikçe, turun tamamına tam katılım — yüksek riskli tedarikçiler dahil — beklenir.*

*RoyalCert, grup müşterilerin belgelendirme süreçlerinde uygunsuzlukların tespiti halinde yaptırım politikası uygular. Yaptırımlar, RoyalCert prosedürleri doğrultusunda tüm grup için topluca uygulanır.*

*Müşteriler, güncel versiyona RoyalCert'in resmi web sitesi ([www.royalcert.com](http://www.royalcert.com)) üzerinden erişmek ve "**TL.06 Suspension, Withdrawal, and Scope Reduction Instruction**" hükümlerine uymakla yükümlüdür.*

*Grup yöneticisinin veya iç denetçilerin uygunsuzlukları tespit edememesi yaptırımlara yol açar. Benzer şekilde, grup yönetiminin tespit edilen uygunsuzluklara müdahale etmemesi veya grup üyelerine uygun yaptırımlar uygulamaması da yaptırım sonucunu doğurur.*

*Başlıca uygunsuzluklar — örneğin yönetim sisteminin (SMS) etkin çalışmaması, hizmetlerin standartları karşılamaması veya belgelendirilmemiş hizmetlerin sertifikalı olarak sunulması — tüm grup sertifikasının askıya alınmasına neden olur.*

*Grup müşteri kategorisi kapsamında değerlendirilebilmek için grup*

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

üyelerinin, başvurularının kapsamı dahilinde GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlarda belirtilen grup müşteri gerekliliklerini karşılaması zorunludur.

### Requirements Applicable for Group Certification / Grup Belgelendirme için Geçerli Gereklilikler

The following evaluations of all legally established tourism enterprises included in this certification service, referred to as group client certification service, shall be carried out by RoyalCert.

- Group members shall be individual entities offering similar tourism services.
- Group members shall operate within the same country and in the same language.
- The group shall have a mechanism in place to manage the implementation and maintenance of the same Reference Standard.
- The group shall establish and maintain a sustainability management system.
- The sustainability management system shall have a mechanism to systematically ensure and evaluate the compliance and performance of each enterprise within the group, including internal audits.
- A group manager shall be appointed to be responsible for the operation of the sustainability management system. The group manager may be a cooperative or association of group members, a consultant, or an external auditing body.
- All members of the group shall formally commit to complying with the group's rules and management system, the requirements of the Reference Standard, and certification obligations.
- Group members shall be legally established businesses under their own name or brand.
- Each member of the group shall be internally audited at least once per year.
- The results of the external audit of the group members shall be compared with the results of the group's internal audit.

RoyalCert shall ensure compliance with the GSTC requirements for group business in order for the GSTC Group Certification to remain valid.

- Group members shall have a formal agreement with the group manager
- RoyalCert shall review and evaluate the relevant agreement to ensure that at least the following aspects are clearly defined:
  - a) A formal commitment by the group member to fulfill

the requirements of the sustainability management system and the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards

- b) A commitment by the group member to provide the necessary information to the group manager
- c) A commitment by the group member to comply with the instructions of the group manager
- d) An obligation by the group member to accept internal and third-party audits
- e) An obligation by the group member to report identified nonconformities.
- f) The right of group members to withdraw from membership
- g) A clear description of the procedures to be followed in the event of suspension or termination of group membership

All group members shall have access to the requirements of the Reference Standard and to the specific certification requirements applicable to group certification.

• The requirements of the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards may be presented in any form or medium.

• Documents may be based on an external standard developed by the group or on an internal standard derived from an external standard.

• Documents that group members need to understand, such as contracts and internal standards, shall be written in a manner appropriate to their local languages, cultures, and knowledge levels.

• Group members shall have adequate knowledge of standards, requirements, and production methods based on appropriate education, training, skills, and experience.

• The group shall identify the necessary competencies for group members and shall provide training or take alternative measures to meet these needs. Training records of members shall be maintained by the group.

• When establishing the Sustainability Management System (SMS), the group manager shall conduct a risk assessment related to compliance with the Reference Standard and the specific certification requirements applicable to group certification. The risk assessment shall, at a minimum, include the identification of risks at the operational level of group members and the evaluation of the SMS's performance.

• The group shall carry out a risk assessment appropriate to the nature, scale, and complexity of all group members. The risk assessment shall be conducted in a manner that preserves

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

the integrity of all group members and ensures compliance with the Sustainability Management System and the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

The risk analysis assessment document shall clearly define communication with the group manager, the management of any changes in the management and operational structure of any group member, the management of all other changes that could affect the sustainability management system, and compliance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

The relevant assessments shall be conducted by the GSTC audit team, and the findings shall be included in the audit report.

- Group members shall provide services only in accordance with the requirements of the Reference Standard and the specific certification requirements applicable to group certification.

- Measures shall be taken to ensure that services outside the scope of certification are not presented in a way that implies certification.

- Group managers shall conduct internal audits to determine whether individual group members meet the requirements of the Reference Standard and the specific certification requirements applicable to group certification.

- Each member of the group shall be audited annually, unless otherwise specified by an individual certification program. GSTC auditors shall evaluate the ability of group members' internal audits to meet the criteria of **ISO 19011:2018**.

- GSTC auditors shall also assess the competence of group members' internal auditors according to the **ISO 19011:2018** standard.

- Less frequent audits may be justified based on various factors, including the results of risk assessments. Audits shall be conducted at different times of the year and shall not be scheduled so regularly as to become predictable.

- New group members shall always be audited and their compliance verified before their services are certified.

- Internal inspectors may provide advice to group members but shall not audit the members they have advised. They shall remain independent from management and shall not audit or inspect their own work.

- The group manager shall make decisions regarding the status of individual group members annually. These decisions shall be based on the results of internal audits and other relevant

information.

- Measures shall be taken to ensure that the findings of internal auditors are not unduly influenced by group managers or group members.

- Group members shall have the right to appeal against any findings that lead to their removal from the group

- The Sustainability Management System (SMS) shall include the application and enforcement of sanctions against individual group members who fail to comply with the standards or other applicable requirements.

Records covering the relationship between the group manager and the group members shall be maintained and kept up to date, including at a minimum the following:

- Contracts between the group and individual group members,
- List of group members,
- Records of the sale of certified services,
- Internal audit reports,
- Nonconformities, sanctions, and follow-up actions arising from both internal and external audits,
- Complaints and appeals.

In cases where a group member is unable to establish or maintain records, the group manager shall assume responsibility for maintaining those records.

All group members shall be recorded in a list.

This list shall be updated as necessary and shall include at a minimum the following information for each member:

- Name of the member or the assigned code,
- Address(es) and activities provided at each address,
- Certification status,
- Dates of internal audits,
- Program-specific required data. /

*Bu belgelendirme hizmeti kapsamında, grup müşteri belgelendirmesi olarak tanımlanan ve yasal olarak kurulmuş turizm işletmelerine yönelik aşağıdaki değerlendirmeler RoyalCert tarafından gerçekleştirilir:*

- Grup üyeleri, benzer turizm hizmetleri sunan bağımsız tüzel kişilikler olmalıdır.
- Grup üyeleri aynı ülkede faaliyet göstermeli ve aynı dili kullanmalıdır.
- Grup, aynı Referans Standardın uygulanması ve sürdürülmesini sağlayacak bir mekanizma kurmalı ve işletmelidir.
- Grup, bir **Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SMS)** kurmalı ve sürdürmelidir.

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

- SMS, tüm grup üyelerinin uygunluğunu ve performansını iç denetimler dâhil sistematik olarak güvence altına alan ve değerlendiren bir mekanizmaya sahip olmalıdır.
- Grup yönetiminden sorumlu bir **grup yöneticisi** atanmalıdır. Grup yöneticisi; grup üyelerinin kooperatifi/derneği, bir danışman veya harici bir denetim kuruluşu olabilir.
- Tüm grup üyeleri; grubun kurallarına, yönetim sistemine, Referans Standardın gereklerine ve belgelendirme yükümlülüklerine uymayı resmi olarak taahhüt etmelidir.
- Grup üyeleri kendi isimleri veya markaları altında yasal olarak kurulmuş işletmeler olmalıdır.
- Her bir grup üyesi yılda en az bir kez iç denetime tabi tutulmalıdır.
- Grup üyelerinin harici denetim sonuçları, iç denetim sonuçlarıyla karşılaştırılmalıdır.

RoyalCert, grup işletmelerin GSTC gereklilikleriyle uyumlu olmasını sağlamakla yükümlüdür. Bu uyum, GSTC Grup Belgelendirmeunun geçerliliği için zorunludur.

- Grup üyeleri ile grup yöneticisi arasında resmi bir anlaşma bulunmalıdır.
- RoyalCert, söz konusu anlaşmayı inceleyerek aşağıdaki hususların açıkça tanımlandığını doğrular:
  - a) Grup üyesinin, SMS ve GSTC Standardı ile GSTC Tanınan Standartların gereklerini yerine getirme taahhüdü
  - b) Grup üyesinin grup yöneticisine gerekli bilgileri sağlama taahhüdü
  - c) Grup üyesinin grup yöneticisinin talimatlarına uyma taahhüdü
  - d) Grup üyesinin iç ve üçüncü taraf denetimlerini kabul etme yükümlülüğü
  - e) Grup üyesinin tespit edilen uygunsuzlukları raporlama yükümlülüğü
  - f) Grup üyelerinin üyelikten çekilme hakkı
  - g) Grup üyeliğinin askıya alınması veya sona erdirilmesi durumunda izlenecek prosedürlerin açık tanımı

Tüm grup üyeleri, Referans Standardın gerekliliklerine ve grup belgelendirmeuna özgü şartlara erişebilmelidir.

- Gereklilikler her türlü format veya ortamda sunulabilir.
- Belgeler, grup tarafından geliştirilen harici bir standarda veya harici bir standardan türetilmiş dahili bir standarda dayanabilir.
- Sözleşmeler ve iç standartlar gibi grup üyelerinin anlaması gereken belgeler, yerel dil, kültür ve bilgi seviyelerine uygun yazılmalıdır.
- Grup üyeleri; standartlar, gereklilikler ve üretim yöntemleri konusunda yeterli bilgiye, eğitim, beceri ve deneyime sahip olmalıdır.
- Grup, gerekli yeterlilikleri tanımlamalı ve bunların karşılanması için eğitim sağlamalı veya alternatif önlemler almalıdır. Eğitim kayıtları grup tarafından muhafaza edilmelidir.

Grup yöneticisi, SMS kurulurken, Referans Standarda ve grup belgelendirmeuna özgü gerekliliklere uyumlu ilgili risk değerlendirmesi yapmalıdır. Bu değerlendirme en azından grup üyelerinin operasyonel düzeydeki risklerinin tanımlanmasını ve SMS performansının değerlendirilmesini içermelidir.

Risk değerlendirmesi, tüm grup üyelerinin niteliğine, ölçeğine ve karmaşıklığına uygun yapılmalıdır. Bu değerlendirme, tüm üyelerin

bütünlüğünü koruyacak ve SMS ile GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara uyumu güvence altına alacak şekilde yürütülmelidir. Risk analizi belgesi; grup yöneticisi ile iletişimi, grup üyelerinin yönetim ve operasyonel yapılarındaki değişikliklerin yönetimini, SMS'i etkileyebilecek tüm diğer değişikliklerin yönetimini ve GSTC Standardı ile Tanınan Standartlara uyumu açıkça tanımlamalıdır. Bu değerlendirmeler GSTC denetim ekibi tarafından yapılır ve bulgular Denetim Raporu'na dahil edilir.

- Grup üyeleri yalnızca Referans Standard ve grup belgelendirmeuna özgü gereklilikler doğrultusunda hizmet sunmalıdır.
- Belgelendirme kapsamı dışındaki hizmetlerin, sertifikalı olduğu izlenimini verecek şekilde sunulmasına izin verilmemelidir.
- Grup yöneticileri, grup üyelerinin Referans Standard ve grup belgelendirmeuna özgü gereklilikleri karşılayıp karşılamadığını belirlemek için iç denetimler yapmalıdır.
- Her grup üyesi, aksi belirtilmedikçe, yılda bir kez denetlenmelidir. GSTC denetçileri, grup üyelerinin iç denetimlerinin ISO 19011:2018 kriterlerini karşılayıp karşılamadığını değerlendirecektir.
- GSTC denetçileri, grup üyelerinin iç denetimlerinin yeterliliğini de ISO 19011:2018'e göre değerlendirecektir.
- Daha seyrek denetimler, risk değerlendirmesi sonuçlarına bağlı olarak gerçekleştirilebilir. Denetimler yılın farklı zamanlarında yapılmalı ve öngörülebilir şekilde planlanmamalıdır.
- Yeni grup üyeleri daima denetlenmeli ve hizmetleri belgelendirilmeden önce uygunlukları doğrulanmalıdır.
- İç denetçiler grup üyelerine danışmanlık verebilir; ancak danışmanlık verdikleri üyeleri denetleyemezler. Yönetimden bağımsız kalmalı ve kendi çalışmalarını denetlememelidirler.
- Grup yöneticisi, her yıl grup üyelerinin durumuna ilişkin karar vermelidir. Bu kararlar, iç denetim sonuçları ve diğer ilgili bilgilere dayanmalıdır.
- İç denetçilerin bulgularının grup yöneticisi veya grup üyeleri tarafından haksız yere etkilenmemesi sağlanmalıdır.
- Grup üyeleri, gruptan çıkarılmalarına yol açan bulgulara itiraz hakkına sahip olmalıdır.
- SMS, standartlara veya diğer ilgili gerekliliklere uymayan grup üyelerine yaptırım uygulanmasını da kapsamalıdır.

Grup yöneticisi ile grup üyeleri arasındaki ilişkiye dair kayıtlar tutulmalı ve güncel olmalıdır. Bu kayıtlar asgari olarak şunları içermelidir:

- Grup ile üyeler arasındaki sözleşmeler
- Grup üyelerinin listesi
- Sertifikalı hizmetlerin satış kayıtları
- İç denetim raporları
- İç ve dış denetimlerden kaynaklanan uygunsuzluklar, yaptırımlar ve takip faaliyetleri
- Şikayetler ve itirazlar

Kayıtları oluşturamayan veya sürdüremeyen grup üyeleri adına bu kayıtların tutulmasından grup yöneticisi sorumludur.

Tüm grup üyeleri bir listede kayıt altına alınmalıdır. Bu liste güncel tutulmalı ve her üye için en azından şu bilgileri içermelidir:

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

- Üyenin adı veya atanan kodu
- Adres(ler)i ve her adreste sağlanan faaliyetler
- Belgelendirme durumu
- İç denetim tarihleri
- Program özelinde gerekli veriler

### 4.16 Certification of Tour Operators

#### / Tur Operatörleri Sertifikasyonu

Applications from tour operators shall be evaluated according to the RoyalCert procedures established based on the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

If the applied scope is deemed appropriate, an audit program shall be initiated. /

*Tur operatörlerinden gelen başvurular, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara dayalı olarak oluşturulan RoyalCert prosedürlerine göre değerlendirilir. Başvurunun kapsamı uygun bulunduğu takdirde, bir denetim programı başlatılır*

#### The scopes are defined as follows:

##### / Kapsamlar aşağıdaki şekilde tanımlanır:

#### Type of Tour Operators;

##### / Tur Operatörü Türleri

#### Outbound Tour Operator:

##### / Yurt dışı tur operatörü (ülke dışına çıkan yerleşik ziyaretçi):

Businesses that operate outbound tourism services covering activities undertaken by a visitor residing outside their own country, either as part of an international tourism trip or as part of a domestic tourism trip. /

*Kendi ülkesinde ikamet eden bir ziyaretçinin, uluslararası bir turizm gezisi kapsamında veya bir iç turizm gezisinin parçası olarak yurtdışında gerçekleştirdiği faaliyetleri kapsayan yurtdışı turizm hizmetlerini yürüten işletmelerdir.*

#### Inbound Tour Operator:

##### / Yurt içi geliş tur operatörü (ülkeye gelen yabancı ziyaretçi):

Businesses that operate inbound tourism services covering activities undertaken by a non-resident visitor within the main country as part of an inbound tourism trip. /

*Ülke sınırları içerisine, ikamet etmeyen bir ziyaretçinin gelişine bağlı olarak gerçekleştirilen faaliyetleri kapsayan gelen turizm hizmetlerini yürüten işletmelerdir.*

#### Domestic Tour Operator:

##### / Yurtiçi (Domestic) Tur Operatörü:

Businesses that operate domestic tourism services covering activities undertaken by a resident visitor within the reference country as part of a domestic tourism trip or an international

#### tourism trip. /

*Referans ülke sınırları içerisinde, ülkede ikamet eden bir ziyaretçinin bir iç turizm gezisinin veya uluslararası bir turizm gezisinin parçası olarak gerçekleştirdiği faaliyetleri kapsayan yurtiçi turizm hizmetlerini yürüten işletmelerdir.*

#### Destination Management Companies (DMCs):

##### / Destinasyon Yönetim Şirketleri (DMC'ler):

DMCs may also be referred to as Ground Handlers or similar terms.

These businesses organize and operate tours, accommodation, transportation, and other tourism-related services for incoming tourists on behalf of outbound Tour Operators at the destination. /

*DMC'ler, "Yer Hizmetleri Sağlayıcıları (Ground Handlers)" veya benzeri terimlerle de anılabilmektedir.*

*Bu işletmeler, giden (Yurt dışı tur operatörü (ülke dışına çıkan yerleşik ziyaretçi)/outbound) tur operatörleri adına, destinasyonda gelen turistlere yönelik turlar, konaklama, ulaşım ve diğer turizmle ilgili hizmetleri organize eden ve yürüten işletmelerdir.*

#### Business Scope of the Tour Operator:

##### / Tur Operatörünün Faaliyet Kapsamı:

- A wholesale tour operator is a travel professional that creates travel packages to be sold to travellers directly or through travel agencies at a discount.
- As a seller of their services on a retail basis.
- As an owner of their own transport vehicles, or lease from others, or a combination of the two.

Tour operators may offer a variety of products/services within the four (4) categories of tour operators defined above.

In the case where a tour operator operates in multiple categories, RoyalCert shall determine whether the certification scope shall encompass all categories or if each tour operator activity category requires separate certifications.

If all activity categories of the tour operator fall under a common sustainability management system, all categories shall be considered within the certification scope. The scope of the applying tour operator's services is determined based on the **Application Form for T.O.** and the submitted corporate documents.

The audit of Tour Operators shall be conducted in accordance with the GSTC Sustainable Tourism Criteria. Supplier data pertaining to the business shall be obtained during the application stage.

The data obtained shall be evaluated by RoyalCert in

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

accordance with the requirements of the GSTC Sustainable Tourism Criteria for the business, taking into account factors such as the number, volume, size, scope of the tours, geographical location, and risk level of the suppliers. Based on this evaluation, the audit duration shall be determined, and an offer shall be prepared.

The audit process for tour operators includes the review of the sustainable management system under the GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards) for the tour operator's head office, and where applicable, its affiliated offices, as well as the tour programs included in the scope. This process also involves the assessment of the adequacy, compliance, and effectiveness of the suppliers' performance, including their contracts, and the review of records, including on-site audits if necessary.

In the calculation of the audit duration for the tour operator, a sample evaluation representing all suppliers of the tour programs included in the certification scope will also be considered. The current guidance document published by GSTC will be utilized as a basis for the sampling of tour operators' suppliers: **"GSTC Sampling Guidance for Tour Operators v1.0 May 2024."**

GSTC certification is conducted by assessing the compliance of the tour operator's services—both those delivered directly to clients and those provided through suppliers—against the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards and the sustainability management system, based on the declared scope of operations.

The audit process includes the evaluation of supplier performance monitoring mechanisms, control measures implemented for service providers in the supply chain, review of internal procedures and reporting, and the incorporation of sustainability provisions into contractual agreements and their implementation.

This assessment is carried out through sampling of selected tour packages offered by the tour operator, with on-site or remote evaluations of the suppliers involved in those packages. The audit duration and planning are determined based on factors such as the scope of services, the types of suppliers engaged, business scale, and ownership structure of the tour operator.

Tour Operators are encouraged to promote the certification of their service providers under recognized sustainable tourism standards. This promotion shall be supported by evidence of available certification programs and records showing an increase in the number of certified suppliers within the operator's management system.

During audits, RoyalCert verifies the following for all categories of Tour Operators:

- The Tour Operator implements a preferential contracting policy for suppliers holding valid and recognized sustainability certifications.
  - In product offerings where accommodation services constitute a major component, particular emphasis is placed on contracting certified sustainable hotels, with priority given to those certified by GSTC-accredited Certification Bodies (CBs).
  - Evidence of an increasing number of certified hotel properties is documented in the operator's management system records and supplier monitoring reports.
  - Where land transport services are subcontracted, priority is given to suppliers utilizing renewable energy vehicles and holding sustainability certification.
- Note:** According to **"GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies Industry Hotel/Accommodation & Tour Operator V4.1"** and **"GSTC Certification Program and Certification Body (CS-CB) Framework V1.0"**, land transport providers are a category of tour operator that can be audited by a RoyalCert or another CB.
- The Tour Operator's contracting policy shall, at a minimum, state that in cases where two or more bids are comparable in terms of price and quality, preference shall be given to the supplier holding a recognized sustainability certification.
  - All supplier contracts shall include provisions requiring the implementation of a minimum level of sustainable practices, along with the obligation to regularly report such practices to the Tour Operator.

Within the Tour Operator's management system, the **main** groups of suppliers playing a critical role in service delivery are monitored and evaluated under the following categories:

Under Criterion A1, the Tour Operator's sustainability management system shall be evaluated in terms of the quality of its reporting infrastructure and data collection capacity, including performance information related to the supply chain.

The overall quality of sustainable procurement practices is evaluated for the following key categories of products and services:

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

- Hotels / Accommodation providers
- Transportation service providers
- Attractions and visitor sites

This evaluation is conducted based on the sustainability practices, monitoring systems, contractual requirements, and, where applicable, certification status of the suppliers in these categories.

Aviation components of Tour Operator contracting, and operations are outside the scope of GSTC Accreditation for Tour Operator certification. However, the RoyalCert shall assess the Tour Operator's conformity with GSTC Criterion D2.1 Greenhouse Gas Emissions (GHG) from the following perspectives:

Whether specific aviation components are necessary in place of lower-GHG-emitting transport options such as trains or other land-transport vehicles; and

Whether the aviation booking is directly managed by the TO.

- Bir toptan satış (wholesale) tur operatörü, seyahat paketleri oluşturarak bunları doğrudan yolculara veya seyahat acenteleri aracılığıyla indirimli olarak satışa sunan seyahat profesyonelidir.
- Hizmetlerini perakende bazında satan işletme olarak faaliyet gösterebilir.
- Kendi ulaşım araçlarının sahibi olabilir, başkalarından kiralayabilir veya her iki yöntemi birlikte kullanabilir.

Tur operatörleri, yukarıda tanımlanan dört (4) ana tur operatörü kategorisi kapsamında çeşitli ürün/hizmetler sunabilir.

Bir tur operatörünün birden fazla kategori altında faaliyet göstermesi durumunda, belgelendirme kapsamının tüm kategorileri kapsayıcı kapsamayacağına veya her faaliyet kategorisi için ayrı belgelendirme gerekip gerekmediğine RoyalCert karar verecektir.

Eğer tur operatörünün tüm faaliyet kategorileri ortak bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi altında yürütülüyorsa, tüm kategoriler belgelendirme kapsamı içerisinde değerlendirilecektir. Başvuran tur operatörünün hizmet kapsamı, **Application Form for T.O.** ve sunulan kurumsal belgeler üzerinden belirlenir.

Tur operatörlerinin denetimi, **GSTC Sürdürülebilir Turizm Kriterleri** doğrultusunda yürütülür. İşletmeye ait tedarikçi verileri başvuru aşamasında temin edilir.

Elde edilen veriler, tur sayısı, hacmi, büyüklüğü, kapsamı, coğrafi konumu ve tedarikçilerin risk düzeyi gibi faktörler dikkate alınarak RoyalCert tarafından GSTC Sürdürülebilir Turizm Kriterleri gerekliliklerine göre değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda denetim süresi belirlenir ve teklif hazırlanır.

Tur operatörlerinin denetim süreci, tur operatörünün merkez ofisinde ve varsa bağlı ofislerinde GSTC Belgelendirme Programı (GSTC Standard ve GSTC Recognized Standards) kapsamındaki sürdürülebilir yönetim sisteminin gözden geçirilmesini; kapsamda yer alan tur programlarının değerlendirilmesini; tedarikçilerin performanslarının yeterliliği, uygunluğu ve etkinliğinin sözleşmeler ve kayıtlar üzerinden,

gerektiğinde saha denetimleri dahil edilerek incelenmesini kapsar.

Tur operatörünün denetim süresi hesaplanırken, belgelendirme kapsamındaki tüm tur programlarının tedarikçilerini temsil eden bir örnekleme değerlendirilmesi de dikkate alınır. Tedarikçi örnekleme için GSTC tarafından yayımlanan güncel rehber doküman esas alınır: **"GSTC Sampling Guidance for Tour Operators v1.0 May 2024."**

GSTC belgelendirme, tur operatörünün müşterilere doğrudan sunduğu ve tedarikçiler aracılığıyla sağladığı hizmetlerin, beyan edilen faaliyet kapsamı esas alınarak GSTC Standard ve GSTC Recognized Standards ile sürdürülebilirlik yönetim sistemi karşısında uygunluğunun değerlendirilmesi yoluyla gerçekleştirilir.

Denetim süreci; tedarikçi performans izleme mekanizmalarının, tedarik zincirindeki hizmet sağlayıcılara uygulanan kontrol önlemlerinin, iç prosedürler ve raporlamaların, sözleşmelere entegre edilen sürdürülebilirlik hükümlerinin ve bu hükümlerin uygulanmasının değerlendirilmesini içerir.

Bu değerlendirme, tur operatörünün sunduğu seçilmiş tur paketlerinin örnekleme yoluyla gerçekleştirilir; bu paketlerde yer alan tedarikçiler saha denetimi veya uzaktan denetim yoluyla incelenir. Denetim süresi ve planlaması; hizmet kapsamı, dahil edilen tedarikçi türleri, işletmenin ölçeği ve tur operatörünün sahiplik yapısı gibi faktörler esas alınarak belirlenir.

Tur operatörlerinin, tedarikçilerinin tanınan sürdürülebilir turizm standartları kapsamında belgelendirilmesini teşvik etmesi beklenir. Bu teşvik, mevcut belgelendirme programlarının kanıtları ve operatörün yönetim sisteminde kayıtlı sertifikalı tedarikçi sayısındaki artış ile desteklenmelidir.

Denetimler sırasında RoyalCert, tüm tur operatörleri için aşağıdaki hususları doğrular:

- Tur Operatörü, geçerli ve tanınan sürdürülebilirlik sertifikasına sahip tedarikçilerle sözleşme yapmayı tercih eden bir politika uygular.
- Konaklama hizmetlerinin ana bileşen olduğu ürünlerde, özellikle GSTC akredite Belgelendirme Kuruluşları (CB) tarafından sertifikalandırılmış sürdürülebilir otellerin sözleşmeye dahil edilmesine öncelik verilir.
- Sertifikalı otel sayısındaki artışın, operatörün yönetim sistemi kayıtları ve tedarikçi izleme raporlarında belgelendiği doğrulanır.
- Kara ulaşımı hizmetleri alt yüklenici olarak sağlandığında, yenilenebilir enerji araçları kullanan ve sürdürülebilirlik sertifikasına sahip tedarikçilere öncelik verilir.

**Not:** "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies Industry Hotel/Accommodation & Tour Operator V4.1" ve "GSTC Certification Program and Certification Body (CS-CB) Framework V1.0" uyarınca, kara ulaşım sağlayıcıları RoyalCert veya başka bir CB tarafından denetlenebilecek bir tur operatörü kategorisidir.

- Tur Operatörünün sözleşme politikası en azından, fiyat ve kalite açısından eşdeğer tekliflerin bulunduğu durumlarda tanınan sürdürülebilirlik sertifikasına sahip tedarikçiye öncelik verileceğini belirtmelidir.
- Tüm tedarikçi sözleşmelerinde, asgari düzeyde sürdürülebilir uygulamaların hayata geçirilmesi ve bu uygulamaların düzenli olarak Tur Operatörüne raporlanması yükümlülüğü yer almalıdır.

Tur Operatörünün yönetim sistemi kapsamında, hizmet sunumunda kritik rol oynayan tedarikçi grupları aşağıdaki kategoriler altında izlenir ve değerlendirilir:

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

**Kriter A1** kapsamında, Tur Operatörünün sürdürülebilirlik yönetim sistemi; raporlama altyapısının ve veri toplama kapasitesinin kalitesi açısından, tedarik zincirine ilişkin performans bilgilerini de içerecek şekilde değerlendirilir.

Sürdürülebilir tedarik uygulamalarının genel kalitesi, aşağıdaki temel ürün ve hizmet kategorileri için değerlendirilir:

- Oteller / Konaklama sağlayıcıları
- Ulaşım hizmeti sağlayıcıları
- Çekim noktaları ve ziyaretçi alanları

Bu değerlendirme; tedarikçilerin sürdürülebilirlik uygulamaları, izleme sistemleri, sözleşme gereklilikleri ve varsa belgelendirme durumu temel alınarak yapılır.

Tur operatörlerinin sözleşmeleri ve operasyonlarındaki havacılık bileşenleri, Tur Operatörü belgelendirmeye için GSTC akreditasyonu kapsamı dışındadır. Ancak RoyalCert, **GSTC Kriteri D2.1 Seragazi Emisyonları (GHG)** kapsamında Tur Operatörünün aşağıdaki açılardan uygunluğunu değerlendirir:

- Daha düşük GHG emisyonlu ulaşım seçenekleri (tren veya diğer kara taşımacılığı araçları) yerine havacılık bileşenlerinin gerekliliği,
- Havacılık rezervasyonunun doğrudan Tur Operatörü tarafından yönetilip yönetilmediği.

### Sampling of Contracted Suppliers / Sözleşmeli Tedarikçilerin Örneklenmesi

Sampling of Contracted Suppliers shall be selected in accordance with based on **'Audit Duration Determining Instruction'** based on **"Guidance on Sampling of Tours for the GSTC Tour Operators v1.0 May 2024"**.

While determining the audit periods and suppliers to be audited based on the risk analysis, the number of sites where the tour operator operates, the number of passengers, the size of the business according to the number of suppliers are taken into consideration.

If the tour operator's supplier is certified by RoyalCert or another accredited business with GSTC certification, the sampling audit is exempted, provided that the scope and duration of the GSTC certification are verified. However, in such cases, RoyalCert may limit its evaluation to determining the scope, validity, and sustainability of the findings related to such certification and may decide whether this constitutes sufficient evidence of compliance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

In the audits to be conducted on tour operators, the number of suppliers shall be determined and the audit shall be carried out by sampling according to the **"Guidance on Sampling of Tours for the GSTC Tour Operators v1.0 May 2024"**. The contracts made by the suppliers with the tour operator shall undertake to conduct audits within the scope of the Sustainable Management System and the tour operator shall audit its supplier within this scope and provide evidence. Auditors shall also audit the method and implementation of

the sustainable management system of the TO supplier.

In audits conducted on tour operators, the sampling methodology shall be based on risk-based factors such as operational scope, number of destinations served, passenger volume, and supplier scale. The selection and evaluation of suppliers shall follow the principles outlined in the **"Guidance on Sampling of Tours for the GSTC Tour Operators V1.0, May 2024"**.

Contracts between the tour operator and its suppliers shall include clauses requiring the implementation of a minimum level of sustainability practices and their monitoring. The tour operator shall conduct monitoring activities accordingly and maintain records as part of its management system.

Auditors shall evaluate the tour operator's management of its supplier relationships in terms of sustainability, including the scope and effectiveness of monitoring mechanisms, the implementation level of required practices, and the validity of any existing certifications. /

Sözleşmeli tedarikçilerin örneklenmesi, **"TL.01 Audit Duration Determination Instruction"** ve **"Guidance on Sampling of Tours for the GSTC Tour Operators v1.0 May 2024"** dokümanları esas alınarak yapılır.

Denetim süreleri ve denetlenecek tedarikçilerin risk analizine göre belirlenmesinde; tur operatörünün faaliyet gösterdiği saha sayısı, yolcu sayısı ve işletmenin büyüklüğü (tedarikçi sayısına göre) dikkate alınır. Tur operatörünün tedarikçisi RoyalCert veya GSTC kapsamında akredite edilmiş başka bir belgelendirme kuruluşu tarafından sertifikalı ise, bu sertifikaların kapsam ve süreleri doğrulamak koşuluyla örnekleme denetiminden muaf tutulur. Ancak bu durumda RoyalCert, ilgili belgelendirmeye kapsamı, geçerliliği ve bulgularının sürdürülebilirliğini değerlendirerek bunun GSTC Standard ve GSTC Recognized Standards'a uyum için yeterli kanıt olup olmadığına karar verebilir.

Tur operatörleri üzerinde gerçekleştirilecek denetimlerde, tedarikçi sayısı belirlenir ve denetimler **"Guidance on Sampling of Tours for the GSTC Tour Operators v1.0 May 2024"** dokümanına uygun olarak örnekleme yöntemiyle yürütülür. Tedarikçiler ile tur operatörü arasında yapılan sözleşmelerde, sürdürülebilirlik yönetim sistemi kapsamında denetim yapılmasını taahhüt eden hükümler bulunmalı; tur operatörü de tedarikçisini bu kapsamda denetlemeli ve kanıt sunmalıdır. Denetçiler ayrıca, tur operatörü tedarikçisinin sürdürülebilirlik yönetim sistemi uygulamasını ve metodolojisini de denetleyecektir.

Tur operatörleri üzerinde yapılan denetimlerde örnekleme metodolojisi; operasyon kapsamı, hizmet verilen destinasyon sayısı, yolcu hacmi ve tedarikçi ölçeği gibi risk bazlı faktörlere dayandırılır. Tedarikçilerin seçimi ve değerlendirilmesi, **"Guidance on Sampling of Tours for the GSTC Tour Operators V1.0, May 2024"** dokümanında belirtilen ilkelere uygun şekilde yapılır.

Tur operatörü ile tedarikçileri arasındaki sözleşmelerde, asgari düzeyde sürdürülebilirlik uygulamalarının hayata geçirilmesini ve bu uygulamaların izlenmesini zorunlu kılan hükümler bulunmalıdır. Tur operatörü bu kapsamda izleme faaliyetlerini yürütmeli ve yönetim sistemi kapsamında kayıt altına almalıdır.

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.)*

*Denetçiler, tur operatörünün tedarikçi ilişkilerini sürdürülebilirlik açısından; izleme mekanizmalarının kapsamı ve etkinliği, gerekli uygulamaların hayata geçirilme düzeyi ve mevcut sertifikaların geçerliliği bakımından değerlendirecektir.*

### Assessment of Non-Conformities

#### /Uyumsuzlukların Değerlendirilmesi

The basis for GSTC certification is the full compliance of all suppliers with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards. The evaluation of the non-conformities detected shall be carried out for tour operator and each supplier as specified in **clause 4.6** of this guideline. / *GSTC belgelendirmesinin temeli, tüm tedarikçilerin GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara tam uyum sağlamasıdır. Denetimlerde tespit edilen uyumsuzlukların değerlendirilmesi, bu kılavuzun Madde 4.6'sında belirtildiği şekilde, tur operatörü ve her bir tedarikçi için ayrı ayrı gerçekleştirilecektir.*

### Certification Decision

#### /Belgelendirme Kararı

The certification decision process is carried out based on the results of document review and on-site audits conducted for the tour operator and its suppliers in accordance with **Clause 4.7 of this guideline**.

If any of the suppliers within the scope of the tour operator are found to be in clear violation of the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards, and such nonconformities are not identified or managed by the tour operator's sustainability management system, a certification decision shall not be issued in accordance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

The evaluation of a tour operator's suppliers as part of the certification audit, including favorable audit outcomes, does not entitle the suppliers to receive a GSTC certificate. The GSTC certificate is issued solely in the name of the tour operator and applies exclusively to its certification scope. / *Belgelendirme karar süreci, bu kılavuzun Madde 4.7'sinde belirtildiği üzere, tur operatörü ve tedarikçileri için gerçekleştirilen doküman incelemesi ve saha denetimlerinin sonuçlarına dayanılarak yürütülür. Tur operatörünün kapsamındaki herhangi bir tedarikçi GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara açık şekilde aykırılık gösterir ve bu uyumsuzluklar tur operatörünün sürdürülebilirlik yönetim sistemi tarafından tespit edilmez veya yönetilmezse, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara uygun olarak belgelendirme kararı verilmez. Belgelendirme denetimi kapsamında tur operatörünün tedarikçilerinin değerlendirilmesi, olumlu denetim sonuçlarını da içerse dahi, bu tedarikçilere GSTC sertifikası verilmesi hakkını doğurmaz. GSTC sertifikası yalnızca tur operatörünün adına düzenlenir ve yalnızca kendi belgelendirme kapsamı için geçerlidir.*

#### 4.16.1 Certification of Tour Products /

### Tur Ürünlerinin Belgelendirilmesi

The Tour Product is considered an integral part of the Tour Operator's certification scope and therefore does not require a separate technical scope definition or an additional application process.

In certifying a Tour Product, RoyalCert shall specifically evaluate the following GSTC Standard and GSTC Recognized Standards in each audit and obtain evidence of compliance for each criterion directly attributable to the certified Tour Product ("Product-Specific Evidence"). RoyalCert shall assess and record the Product-Specific Evidence for each of the following GSTC Standard and GSTC Recognized Standards./

*Tur Ürünü, Tur Operatörünün belgelendirme kapsamının ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilir ve bu nedenle ayrı bir teknik kapsam tanımı veya ek bir başvuru süreci gerektirmez.*

*Bir Tur Ürünü belgelendirirken, RoyalCert her denetimde aşağıda belirtilen GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartları özel olarak değerlendirir ve belgelendirilen Tur Ürününe doğrudan atfedilebilecek her kriter için uyum kanıtı ("Ürün-Spesifik Kanıt") elde eder. RoyalCert, aşağıdaki kriterlere ilişkin Ürün-Spesifik Kanıtları değerlendirir ve kayıt altına alır:*

A5	Customer experience
A6	Accurate promotion
A9	Information and interpretation
B2	Local employment
B3	Local purchasing
B4	Local entrepreneurs
B5	Exploitation and harassment
B7	Decent work
B8	Community services
B9	Local livelihoods
C1	Cultural interactions
C3	Presenting culture and heritage
C4	Artefacts
D1.1	Environmentally preferable purchasing
D2.2	Transport
D2.4	Solid waste
D3.3	Visits to natural sites
D3.4	Wildlife interactions
D3.5	Animal welfare
D3.6	Wildlife harvesting and trade

For GSTC Standard and GSTC Recognized Standards where Product-Specific Evidence is not required, RoyalCert shall evaluate the relevant criteria during the audit and may choose to conduct this evaluation either at a cumulative level or on a product-specific basis.

In the event that the Tour Operator's certification expires or is withdrawn, the related certificates shall be immediately rendered invalid.

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

While the Tour Operator's certificate is under suspension, no certification activities shall be conducted or issued under its name./

A5 Müşteri deneyimi

A6 Doğru tanıtım

A9 Bilgilendirme ve yorumlama

B2 Yerel istihdam

B3 Yerel satın alma

B4 Yerel girişimciler

B5 Sömürü ve taciz

B7 İnsana yakışır iş

B8 Toplumsal hizmetler

B9 Yerel geçim kaynakları

C1 Kültürel etkileşimler

C3 Kültür ve mirasın sunumu

C4 Eserler

D1.1 Çevresel açıdan tercih edilen satın alma

D2.2 Ulaşım

D2.4 Katı atık

D3.3 Doğal alan ziyaretleri

D3.4 Yaban hayatı ile etkileşimler

D3.5 Hayvan refahı

D3.6 Yaban hayatının avlanması ve ticareti

Ürün-Spesifik Kanıtın gerekli olmadığı durumlarda, RoyalCert ilgili kriterleri denetim sırasında değerlendirir ve bu değerlendirmeyi kümülatif seviyede veya ürün-bazlı olarak gerçekleştirmeyi seçebilir.

Tur Operatörünün sertifikası sona erdiğinde veya geri çekildiğinde, ilgili sertifikalar derhal geçersiz hale gelir.

Tur Operatörünün sertifikası askıya alındığı sürece, adı altında herhangi bir belgelendirme faaliyeti yürütülmez veya sertifika düzenlenmez.

### Eligibility for Product Certification / Ürün Belgelendirmesine Uygunluk

The GSTC Excursion Certification is applicable only to day tours (excursions).

Excursions shall be operated by a Tour Operator that has already been certified by RoyalCert in accordance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards.

The Tour Operator shall be categorized under the appropriate "Type of Tour Operator" as declared in the certification application.

Excursions are eligible for certification only when the suppliers, transport providers, and destinations remain largely consistent throughout the calendar year, with minimal changes in itinerary.

When alternative key suppliers are used, the selection shall be made from the operator's approved supplier list defined within its management system.

Customized or personalized excursions are not eligible for GSTC certification /

*GSTC Günübürlük Tur Belgelendirmesi (Excursion Certification) yalnızca günübürlük turlara (excursions) uygulanır.*

*Günübürlük turlar, RoyalCert tarafından GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara (GSTC Recognized Standards) uygun şekilde belgelendirilmiş bir Tur Operatörü tarafından yürütülmelidir.*

*Tur Operatörü, belgelendirme başvurusunda beyan edilen "Tur Operatörü Tipi" altında doğru şekilde kategorize edilmelidir.*

*Günübürlük turlar, yalnızca tedarikçilerin, ulaşım hizmet sağlayıcılarının ve destinasyonların yıl boyunca büyük ölçüde sabit kaldığı, güzergâhta sınırlı değişikliklerin yapıldığı durumlarda belgelendirme için uygundur.*

*Alternatif ana tedarikçilerin kullanıldığı durumlarda, seçim, işletmenin yönetim sistemi içinde tanımlanan onaylı tedarikçi listesinden yapılmalıdır.*

*Özelleştirilmiş veya kişiselleştirilmiş günübürlük turlar GSTC belgelendirmesi için uygun değildir.*

### Requirements for Excursion Certification / Günübürlük Tur (Excursion) Belgelendirmesine Gereklilikleri

- An excursion shall be certified only if it is operated by a Tour Operator that is certified regarding GSTC Standard and GSTC Recognized Standards by an RoyalCert;
- The Tour Operator is currently certified by RoyalCert per the terms of GSTC Standard and GSTC Recognized Standards;
- Excursions shall be operated by a certified Tour Operator that is categorized per the terms of Type of Tour Operator;
- Excursions shall be certified only if in the case that the product operates in largely the same manner for a full calendar year, with minimal changes to land transport suppliers and vehicles, attractions, and the itinerary. When alternate key suppliers are provided to replace the regularly used suppliers, the Tour Operator selects them as a matter of standard operating procedure from their approved list within their management system; and
- Customized Excursion packages shall not be certified. /
- *Bir günübürlük tur, yalnızca RoyalCert tarafından GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlara (GSTC Recognized Standards) uygun olarak belgelendirilmiş bir Tur Operatörü tarafından yürütülmesi halinde belgelendirilebilir.*
- *Tur Operatörü, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar kapsamında RoyalCert tarafından halihazırda belgelendirilmiş olmalıdır.*

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

- Günübürlük turlar, "Tur Operatörü Tipi" tanımlamalarına uygun şekilde kategorize edilmiş belgelendirilmiş bir Tur Operatörü tarafından yürütülmelidir.
- Günübürlük turlar, yalnızca ürünün tüm takvim yılı boyunca büyük ölçüde aynı şekilde yürütüldüğü ve kara taşımacılığı tedarikçileri, araçlar, cazibe merkezleri ve güzergâhta sınırlı değişikliklerin olduğu durumlarda belgelendirilebilir. Düzenli olarak kullanılan tedarikçilerin yerine alternatif ana tedarikçiler sağlandığında, Tur Operatörü bu seçimleri yönetim sistemi kapsamında tanımlanan onaylı tedarikçi listesinden standart işletim prosedürü gereği yapmalıdır.
- Özelleştirilmiş günübürlük turlar belgelendirme için uygun değildir.
- / Belirli günübürlük turlar (Excursions), RoyalCert tarafından denetlenmek üzere açıkça tanımlanmalı ve belgelendirilmelidir. Tanımda, turun pazarlama adı ile birlikte ziyaret edilen yerler ve kullanılan kara ulaşım araçlarının türleri belirtilmelidir.
- Günübürlük turun standart güzergâhında yapılacak değişiklikler, yönetim sistemi gerekliliklerine ve tur operatörleri ile tur ürünlerine ilişkin ilgili bölümde tanımlanan tüm hükümlere uygun olmalıdır.
- Günübürlük tura dahil olan tedarikçiler, Tur Operatörünün yönetim sistemi kapsamında kontrol edilmelidir. Bu kontroller aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere şunları içermelidir:

### Requirements for Certification of Excursions / Günübürlük Turların Belgelendirilmesi için Gereklilikler

Specific Excursions shall be clearly defined and documented for auditing by the RoyalCert, indicating its marketed name plus key features including places visited and types of land transport vehicles used;

Changes to the standard itinerary of the Excursion shall conform to the requirements of the management system and all other elements of Section for Tour operators and tour products

The Excursion suppliers shall be controlled by the Tour Operator management system, including but not limited to:

1. Attractions are selected and monitored with a focus on avoidance of visits that are harmful to the environment as follows:
  - High risk attractions located in the areas having high natural and/or cultural conservation value or high risk activities with wildlife or sensitive cultural site visits like marine mammal parks/shows and indigenous communities shall have documentation to explicitly demonstrate compliance with each aspect of criterion and each aspect of the indicators applicable to that criterion and;
  - The documentation shall be updated annually with historical evidence to demonstrate continued conformity over the previous year. Clean energy vehicles shall be required in the contracting process over higher-GHG emitting vehicles except where reasonable procurement of such vehicles is not possible; and
2. Sustainably procured food service shall be provided as much as reasonably possible.

1. **Cazibe merkezleri (Attractions):** Çevreye zararlı ziyaretlerden kaçınmaya odaklanılarak seçilmeli ve izlenmelidir.
  - Yüksek doğal ve/veya kültürel koruma değerine sahip alanlarda yer alan yüksek riskli cazibe merkezleri veya vahşi yaşam ya da hassas kültürel alan ziyaretleri (örneğin deniz memelisi parkları/gösterileri ve yerli topluluk ziyaretleri), her bir kriter ve göstergenin her bir unsuru için açıkça uyumu kanıtlayan dokümantasyon ile desteklenmelidir.
  - Bu dokümantasyon her yıl güncellenmeli ve önceki yıla ait kanıtlarla sürekli uygunluk gösterilmelidir.
  - Temin sürecinde, makul şekilde mümkün olmadığı durumlar dışında, yüksek sera gazı (GHG) emisyonuna sahip araçlar yerine temiz enerji araçları tercih edilmelidir.
2. **Gıda hizmetleri:** Mümkün olan ölçüde sürdürülebilir şekilde tedarik edilmiş gıda hizmetleri sağlanmalıdır.

### Cancellation of Certificate / Sertifikanın İptali:

Certifications of Excursions shall be cancelled immediately in the case the Tour Operator certification expires or is revoked. / Günübürlük turların (Excursions) sertifikaları, Tur Operatörünün sertifikasının süresinin dolması veya iptal edilmesi durumunda derhal iptal edilir.

### 4.17 Scope Extension / Kapsam Genişletme

In the event that GSTC Certificated clients notify us of their requests to add new sites and/or services to the scope of the certificate, it shall be assessed whether the relevant sites/activities affect the risk level of the client. As a result of the assessment, the relevant sites and/or activities shall be added to the most recent surveillance or recertification audits of the audit program. If the audit results are appropriate, the scope of the certificate shall be expanded. In accordance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards, the scope of the GSTC Certificate cannot be

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.)*

expanded before the audit of the sites to be added to the scope of the document is carried out.

Based on the request of multi-site clients to add a new group of sites (more than one site) to their GSTC Documents, a separate sample selection shall be made for the sites to be added.

The sample selection shall reflect the size, business structure, sustainable management system and complexity of all new sites to be added. After the new sites are added to the document, a sample site selection shall be made by adding to the general site total for subsequent audits (surveillance and recertification). /

*GSTC sertifikalı müşterilerin, sertifika kapsamına yeni saha ve/veya hizmet eklenmesine ilişkin taleplerini bildirmeleri durumunda, ilgili saha/aktivitelerin müşterinin risk seviyesini etkileyip etkilemediği değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, ilgili saha ve/veya aktiviteler denetim programındaki en güncel gözetim veya yeniden belgelendirme denetimlerine eklenir. Denetim sonuçlarının uygun olması halinde, sertifika kapsamı genişletilir.*

*GSTC Standard and GSTC Recognized Standards (GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar) uyarınca, sertifika kapsamına eklenecek sahaların denetimi yapılmadan GSTC Sertifikası genişletilemez.*

*Çoklu saha (multi-site) müşterilerin sertifikalarına yeni bir saha grubu (birden fazla saha) ekleme taleplerine istinaden, eklenecek sahalar için ayrıca bir örnekleme seçimi yapılır.*

*Örnekleme seçimi, eklenecek tüm yeni sahaların büyüklüğünü, işletme yapısını, sürdürülebilir yönetim sistemini ve karmaşıklığını yansıtacak şekilde yapılır. Yeni sahalar belgeye eklendikten sonra, sonraki denetimlerde (gözetim ve yeniden belgelendirme) yapılacak örnekleme seçimleri, toplam saha sayısına eklenerek belirlenir.*

### 4.18 Complaints, Appeals /

#### Şikayet ve İtirazlar

Complaints, appeals and disputes from applicants, clients, clients' customers and third parties regarding GSTC Certification processes shall be evaluated impartially by RoyalCert in accordance with the requirements of GSTC Accreditation body and other relevant institutions and standards. The acceptance, investigation and decision of complaints and appeals shall be carried out in a manner that does not lead to a discriminatory practice against the appellant/complainant. RoyalCert keeps the management process for appeals and complaints publicly available on its website. All complaints, appeals and disputes evaluated and closed by RoyalCert shall be notified by e-mail to [td@gstccouncil.org](mailto:td@gstccouncil.org) address of GSTC within 5 days. /

*GSTC belgelendirme süreçlerine ilişkin başvuru sahipleri, müşteriler, müşterilerin müşterileri veya üçüncü taraflarca iletilen şikayet, itiraz ve uyuşmazlıklar; GSTC akreditasyon kuruluşu ile ilgili diğer kurum ve standartların gereklerine uygun biçimde ve tarafsız olarak RoyalCert tarafından ele alınır. Şikayetçi/itirazların alınması, incelenmesi ve karara bağlanması süreçleri, şikayetçi/itiraz sahibine yönelik hiçbir ayrımcı uygulamaya yol açmayacak şekilde gerçekleştirilir.*

*RoyalCert, şikayet ve itiraz yönetim sürecini resmi web sitesinde*

*kamuya açık olarak bulundurulur. RoyalCert tarafından değerlendirilip kapatılan tüm şikayet, itiraz ve uyuşmazlıklar, kapatma tarihinden itibaren 5 gün içinde [td@gstccouncil.org](mailto:td@gstccouncil.org) adresine GSTC'ye bildirilir.*

### 4.19 Use of Certificate and Logos /

#### Sertifika ve Logoların Kullanımı

The business may use the GSTC certificate in its proposals, promotional materials, communications, and advertisements to indicate that its products and services are delivered under a verified sustainability management system.

However, the certificate is valid only for the scope and location(s) explicitly stated on the certificate, and it shall not be used in reference to any other scopes or sites.

The business shall not jointly advertise or promote other tourism services that are not certified under the GSTC-Recognized Standard alongside its certified services or in association with the certification.

Such promotion shall in no way imply that the uncertified product, process, or service is approved or certified under the GSTC-Recognized Standard.

The GSTC certificate shall not be transferred to any other business or legal entity under any circumstance. The validity period of the certificate is three years, and businesses whose certificate expires are required to immediately cease the use of the certificate and associated logos. In the case of suspension or withdrawal, the business shall discontinue all references to certification and remove from use all materials bearing the GSTC certification mark, including documents, promotional materials, and advertisements. The use of the certificate and logos shall be limited to approved materials, shall not be misleading or ambiguous, and shall comply with the formats specified by RoyalCert and GSTC. When referring to their certification status in communication media (e.g., websites, brochures, documents, advertisements), businesses shall comply with the RoyalCert GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards) requirements, shall not make or permit misleading claims, and shall not use or allow the use of the certificate or logo in a deceptive manner. When the scope of certification is reduced, all promotional materials shall be revised accordingly. The certificate shall never be used in a way that implies certification of a product, service, or process, nor shall it give the impression that the certification applies to activities outside the certified scope. Certification documents may only be reproduced and shared in full or as specified in the GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards). The certificate shall not be used in any way that undermines the reputation of RoyalCert, GSTC, or the accreditation body, or erodes public trust. The use of logos and certification marks shall be clearly understood and authorized; the name, address, and marks of RoyalCert and GSTC shall only

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

be used accurately and appropriately. These rules are defined in the document "**TL.03 Logo Usage Instructions**," available at [www.royalcert.com](http://www.royalcert.com). For any non-compliance, RoyalCert may apply corrective actions, suspension or withdrawal of certification, public disclosure of the nonconformity, or legal actions if necessary. Where applicable, certification and audit tools may include additional evaluation requirements for the use of the GSTC name and marks. /

*İşletme, ürün ve hizmetlerinin doğrulanmış bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi kapsamında sunulduğunu göstermek amacıyla GSTC sertifikasını tekliflerinde, tanıtım materyallerinde, iletişimlerinde ve reklamlarında kullanabilir.*

*Ancak sertifika yalnızca üzerinde açıkça belirtilen kapsam ve lokasyon(lar) için geçerlidir; başka kapsamlar veya sahalar için kullanılamaz.*

*İşletme, GSTC Recognized Standard (GSTC Tanınan Standart) kapsamında belgelendirilmemiş turizm hizmetlerini, belgelendirilmiş hizmetleriyle birlikte veya sertifikayla ilişkilendirerek tanıtamaz. Bu tür tanıtımlar, belgelendirilmemiş ürün, süreç veya hizmetin GSTC Recognized Standard kapsamında onaylanmış ya da sertifikalandırılmış olduğu izlenimini veremez.*

*GSTC sertifikası hiçbir koşulda başka bir işletmeye veya tüzel kişiliğe devredilemez. Sertifikanın geçerlilik süresi üç yıldır ve süresi dolan sertifikaya sahip işletmeler, sertifika ve logoları derhal kullanımdan kaldırmak zorundadır. Askıya alma veya geri çekilme durumlarında da işletme, sertifikaya ilişkin tüm atıfları durdurmalı ve GSTC belgelendirme markası taşıyan tüm materyalleri (belgeler, tanıtım materyalleri, reklamlar vb.) kullanım dışı bırakmalıdır.*

*Sertifika ve logolar yalnızca onaylı materyallerde, yanıltıcı veya belirsizlik yaratmayacak şekilde ve RoyalCert ile GSTC tarafından belirlenen formatlara uygun olarak kullanılabilir. İşletmeler, iletişim araçlarında (web siteleri, broşürler, belgeler, reklamlar vb.) belgelendirme durumlarına atıfta bulunurken RoyalCert GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards) (GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar) gereklerine uymalı, yanıltıcı beyanlarda bulunmamalı ve sertifika veya logoyu yanıltıcı şekilde kullanmamalıdır. Belgelendirme kapsamı daraltıldığında, tüm tanıtım materyalleri buna uygun olarak revize edilmelidir.*

*Sertifika hiçbir şekilde bir ürün, hizmet veya sürecin belgelendirildiği izlenimini verecek şekilde kullanılamaz ve belgelendirme kapsamı dışında faaliyetlere uygulanıyormuş gibi gösterilemez. Belgelendirme belgeleri yalnızca tam haliyle veya GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards) (GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar) içinde belirtildiği şekilde çoğaltılıp paylaşılabilir.*

*Sertifika, RoyalCert'in, GSTC'nin veya akreditasyon kuruluşunun itibarını zedeleyecek ya da kamu güvenini sarsacak şekilde kullanılamaz. Logoların ve belgelendirme işaretlerinin kullanımı açık ve yetkilendirilmiş olmalı; RoyalCert ve GSTC'nin adı, adresi ve işaretleri yalnızca doğru ve uygun biçimde kullanılmalıdır.*

*Bu kurallar, RoyalCert'in resmi web sitesinde yayımlanan "TL.03 Logo Usage Instructions" dokümanında tanımlanmıştır. Herhangi bir uygunsuzluk durumunda RoyalCert; düzeltici faaliyet, sertifikanın askıya alınması veya geri çekilmesi, uygunsuzluğun kamuya açıklanması veya gerekirse yasal işlem uygulayabilir. Gerektiğinde, GSTC adı ve işaretlerinin kullanımına ilişkin ek değerlendirme gereklilikleri de belgelendirme ve denetim araçlarına dahil edilebilir.*

### 4.20 Changes in the Reference Standard or Certification Requirements Based on the Contract /

### Referans Standardında veya Sözleşmeye Dayalı Belgelendirme Gerekliliklerinde Değişiklikler

Any changes in the **ISO 17065:2012** standard, the GSTC Accreditation Manual, or the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards on which certification is based shall be officially communicated to certified businesss. RoyalCert is authorized to define an appropriate transition period for the implementation of such changes by the certified clients. During this transition period, provided that it does not violate applicable legal regulations or create unfair competition, the validity of the existing certificate shall remain in effect until the end of the transition period.

RoyalCert shall notify certified clients of any changes in certification requirements by issuing a revised version of this Guide. This Guide constitutes an integral and binding part of the certification agreement, and by signing the agreement, the business is deemed to have accepted in advance any future revisions and commits to comply with such changes.

Compliance of each client with the revised conditions shall be confirmed through the signing of this agreement. This confirmation shall be completed prior to the first audit conducted after the effective date of the revised requirements. /

*Belgelendirmenin dayandığı ISO/IEC 17065:2012 Standardı, GSTC Accreditation Manual (GSTC Akreditasyon El Kitabı) veya GSTC Standard and GSTC Recognized Standards (GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar) 'da yapılan herhangi bir değişiklik, belgelendirilmiş işletmelere resmi olarak bildirilecektir. RoyalCert, belgelendirilmiş müşteriler tarafından bu değişikliklerin uygulanabilmesi için uygun bir geçiş süresi belirlemeye yetkilidir. Geçiş süresi boyunca, yürürlükteki yasal düzenlemelere ayrıntılı oluşturmadığı veya haksız rekabet yaratmadığı sürece, mevcut sertifikanın geçerliliği sürenin sonunda sona ermek üzere devam edecektir.*

*RoyalCert, belgelendirme gerekliliklerinde yapılan her değişikliği bu Kılavuz'un revize edilmiş bir versiyonunu yayımlayarak müşterilere bildirecektir. Bu Kılavuz, belgelendirme sözleşmesinin ayrılmaz ve bağlayıcı bir parçasıdır; sözleşmenin imzalanması ile birlikte işletme, gelecekte yapılacak revizyonları önceden kabul etmiş sayılır ve bu değişikliklere uymayı taahhüt eder.*

*Her bir müşterinin revize edilen koşullara uygunluğu, sözleşmenin imzalanması yoluyla teyit edilecektir. Bu teyit, revize edilmiş gerekliliklerin yürürlüğe girmesinden sonra gerçekleştirilecek ilk denetimden önce tamamlanmalıdır.*

### 4.21 RoyalCert Certification and Surveillance Services Inc. Obligations /

### RoyalCert Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş. Yükümlülükleri

RoyalCert is responsible for maintaining the confidentiality of all information and documentation related to the client, in accordance with applicable procedures. This confidentiality obligation is ensured through confidentiality agreements

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

signed by all certification personnel, auditors, and technical experts involved in the certification process. Such information may only be shared with the accreditation body upon official request. In cases where disclosure to third parties is legally required, RoyalCert shall inform the concerned business prior to such disclosure.

The services provided by RoyalCert are limited to GSTC audit and certification activities. RoyalCert is not permitted to offer any consultancy services related to the establishment or implementation of management systems in accordance with the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards. The business is committed to maintaining impartiality in all certification processes and refrains from engaging in any activity that may create a conflict of interest.

RoyalCert shall notify the concerned business in writing of any customer complaints arising from nonconformities within its management system. Depending on the nature and severity of the complaint, RoyalCert may schedule an additional verification audit for the business.

RoyalCert is responsible for informing certified clients as soon as possible of any significant changes to the certification system, including standards, procedures, or rules. Clients are expected to implement the required adjustments within the defined transition period. Such notifications shall be communicated through the official website, email, or other appropriate means.

RoyalCert reserves the right to amend the application documents related to GSTC certification services. However, such amendments shall not be applied retroactively; previously acquired rights shall remain valid, and the implementation of changes shall take effect as of the official amendment date. All changes shall be communicated to certified clients and applicants in progress via the official RoyalCert website.

RoyalCert is responsible for maintaining, updating, and publicly publishing a list of certified, suspended, and withdrawn businesses via its official website. This list shall be updated on a monthly basis. It shall include the name and address of the certified client (including each site for multi-site or group businesses), the scope of certification, certificate number, issuance date, validity period, and accreditation status.

RoyalCert is obliged to keep all records of clients related to GSTC certification activities during the validity period of the document

RoyalCert has "Professional Liability Insurance" against risks that may cause or result in damage within the scope of audit

and certification activities, and the scope and limits of its liability shall be stated here. RoyalCert has no responsibility if the documents issued are not recognized by third parties. RoyalCert has the right to audit its certified client if deemed necessary

RoyalCert assumes responsibility for all Work assigned to subcontracted auditors and/or technical experts. The service provided by RoyalCert will be provided in accordance with **ISO 19011, ISO 17065**, GSTC Accreditation Manual and other accreditation rules

In the event that RoyalCert voluntarily relinquishes its accreditation or its accreditation is withdrawn by the accreditation body, all businesses certified by RoyalCert shall be placed under the oversight of another certification body approved by the accreditation authority. In such cases, clients shall be required to take the necessary steps to transfer their certification to a new certification body in order to maintain the validity of their GSTC certification.

RoyalCert may, when deemed necessary, allow the participation of observers in audits, such as representatives from the accreditation body, trainee auditors, or technical observers. The presence of observers does not affect the validity of the audit process, and the business shall be informed in advance. /

*RoyalCert, yürürlükteki prosedürlere uygun olarak, müşteri ile ilgili tüm bilgi ve dokümanların gizliliğini korumaktan sorumludur. Bu gizlilik yükümlülüğü, belgelendirme sürecine dahil olan tüm belgelendirme personeli, denetçiler ve teknik uzmanlar tarafından imzalanan gizlilik sözleşmeleri ile güvence altına alınır. Söz konusu bilgiler, yalnızca akreditasyon kurumunun resmi talebi üzerine paylaşılabilir. Üçüncü taraflara yasal olarak bilgi verilmesinin gerekli olduğu durumlarda, RoyalCert ilgili işletmeyi önceden bilgilendirir.*

*RoyalCert tarafından sunulan hizmetler, yalnızca GSTC denetim ve belgelendirme faaliyetleri ile sınırlıdır. RoyalCert'in, GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartlar kapsamında yönetim sistemlerinin kurulması veya uygulanmasına yönelik danışmanlık hizmeti sunması yasaktır. İşletme, tüm belgelendirme süreçlerinde tarafsızlığın korunmasına bağlıdır ve çıkar çatışması yaratabilecek herhangi bir faaliyete dahil olunmaz.*

*RoyalCert, işletmenin yönetim sistemi kapsamında ortaya çıkan uygunsuzluklara ilişkin müşteri şikayetlerini yazılı olarak müşteriye iletmekle yükümlüdür. Şikayetin niteliğine ve ciddiyetine bağlı olarak RoyalCert, ilgili işletme için ek bir doğrulama denetimi planlayabilir.*

*RoyalCert, standartlar, prosedürler veya kurallardaki önemli değişiklikler de dahil olmak üzere belgelendirme sisteminde yapılan her türlü değişikliği sertifikalı müşterilere en kısa sürede bildirmekten sorumludur. Müşterilerin, tanımlanan geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri uygulamaları beklenir. Bu bildirimler resmi web sitesi, e-posta veya diğer uygun iletişim yolları ile paylaşılır.*

*RoyalCert, GSTC belgelendirme hizmetleri ile ilgili başvuru dokümanlarını revize etme hakkına sahiptir. Ancak, bu tür revizyonlar geriye dönük olarak uygulanmaz; daha önce kazanılmış haklar geçerliliğini korur. Değişiklikler, resmi revizyon tarihinden itibaren yürürlüğe girer ve tüm sertifikalı müşteriler ile başvuru aşamasındaki işletmelere resmi RoyalCert web sitesi üzerinden duyurulur.*

# ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



## GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract' /

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

RoyalCert, resmi web sitesinde sertifikalı, askıya alınmış veya geri çekilmiş işletmelerin listesini güncel tutmak ve yayımlamakla yükümlüdür. Bu liste aylık olarak güncellenir ve en az aşağıdaki bilgileri içerir: sertifikalı müşterinin adı ve adresi (çoklu-saha veya grup işletmeler için tüm sahaları kapsayacak şekilde), belgelendirme kapsamı, sertifika numarası, düzenlenme tarihi, geçerlilik süresi ve akreditasyon durumu.

RoyalCert, GSTC belgelendirme faaliyetlerine ilişkin müşteri kayıtlarını, belgenin geçerlilik süresi boyunca muhafaza etmekle yükümlüdür.

RoyalCert, denetim ve belgelendirme faaliyetleri kapsamında doğabilecek risklere karşı "Mesleki Sorumluluk Sigortası"na sahiptir. Sigortanın kapsamı ve limitleri burada belirtilir. RoyalCert, düzenlenen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda herhangi bir sorumluluk üstlenmez. RoyalCert, gerekli gördüğü durumlarda sertifikalı müşterisinde denetim yapma hakkına sahiptir.

RoyalCert, görevlendirdiği taşeron denetçiler ve/veya teknik uzmanlara verilen tüm işlerden sorumludur. RoyalCert tarafından sağlanan hizmetler, ISO 19011, ISO 17065, GSTC Accreditation Manual ve diğer akreditasyon kuralları çerçevesinde yürütülür.

RoyalCert'in akreditasyonunu gönüllü olarak bırakması veya akreditasyon kurumunca iptal edilmesi halinde, RoyalCert tarafından belgelendirilmiş tüm işletmeler, akreditasyon otoritesi tarafından onaylı başka bir belgelendirme kuruluşunun gözetimine devredilecektir. Bu durumda, müşteriler GSTC sertifikalarının geçerliliğini sürdürmek için yeni bir belgelendirme kuruluşuna geçiş yapmak üzere gerekli adımları atmak zorundadır.

RoyalCert, gerekli gördüğünde, akreditasyon kurumu temsilcileri, stajyer denetçiler veya teknik gözlemciler gibi gözlemcilerin denetimlere katılımına izin verebilir. Gözlemcilerin varlığı denetim sürecinin geçerliliğini etkilemez ve işletme bu konuda önceden bilgilendirilir.

### 4.22 Obligation of the Certified Client /Sertifikalı Müşterinin Yükümlülükleri

The certified client is fully responsible for complying with all rules, procedures, and obligations outlined in this Guide as part of the GSTC certification framework.

The business is responsible for monitoring and complying with all updated certification practices and related documents published on [www.royalcert.com](http://www.royalcert.com). Furthermore, the business is obligated to implement and maintain the requirements of the GSTC Standard and GSTC Recognized Standards as part of the certification process. /

Sertifikalı müşteri, GSTC belgelendirme çerçevesi kapsamında bu Kılavuzda belirtilen tüm kural, prosedür ve yükümlülükler tam olarak uymaktan sorumludur.

İşletme, [www.royalcert.com](http://www.royalcert.com) adresinde yayımlanan tüm güncel belgelendirme uygulamalarını ve ilgili dokümanları takip etmek ve bunlara uymakla yükümlüdür. Ayrıca, belgelendirme sürecinin bir parçası olarak GSTC Standardı ve GSTC Tanınan Standartların gereklerini uygulamak ve sürdürmekle yükümlüdür.

Certified client is liable to comply following

- Allowing the conduct of evaluation and surveillance, including provision for reviewing documentation

and records, and granting access to relevant equipment, locations, areas, personnel, and subcontractors where applicable,

- Enabling the investigation of complaints communicated to the client and ensuring proper evaluation,
- Taking appropriate corrective action regarding complaints or deficiencies affecting compliance with certification requirements, and documenting the actions taken,
- Permitting the participation of observers (e.g., representatives from the accreditation body, trainee auditors) in audits when applicable,
- Granting access to RoyalCert, the accreditation body, and the program owner (GSTC) to all premises, records, and certification-related documents,
- Taking all applicable safety precautions for audits and informing RoyalCert and the accreditation body (GSTC) in advance about relevant safety requirements, Opening premises to the accreditation body for any type of audit including unannounced audits aimed at monitoring compliance with the GSTC Certification Program (GSTC Standard and GSTC Recognized Standards) implemented by RoyalCert, and providing any documentation or records related to the audit as requested,
- Making certification-related claims that are consistent with the scope of certification and not misleading,
- Not using product certification in a way that may bring RoyalCert into disrepute or making any statement considered misleading or unauthorized by RoyalCert, Upon suspension, withdrawal, or termination of certification, ceasing use of all related advertising materials and taking required actions as defined by the certification program, including return of certification documents,
- If sharing certification documents with others, reproducing them in full or as specified in the certification program,
- Complying with all applicable RoyalCert and GSTC requirements when referencing product certification in communication materials such as documents, brochures, or advertisements,
- Complying with all requirements prescribed by GSTC regarding the use of conformity marks and information related to the certified product,
- Maintaining a record of all complaints received regarding compliance with certification requirements and making these records available to RoyalCert upon request,

## ROYALCERT CERTIFICATION AND INSPECTION SERVICES INC



### GSTC CERTIFICATION GUIDELINE GSTC BELGELENDİRME YÖNERGESİ

(This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'FR.06 GSTC Certification Proposal and Contract'/

*Bu doküman bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'FR.06 GSTC Belgelendirme Teklif ve Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçasıdır.*)

- Informing RoyalCert without delay of any changes that may affect the client's ability to conform with certification requirements.

*Sertifikalı müşteri aşağıdaki yükümlülüklerle uymakla sorumludur:*

- Değerlendirme ve gözetim faaliyetlerinin yürütülmesine izin vermek; doküman ve kayıtların incelenmesine, ilgili ekipman, alan, tesis, personel ve varsa alt yüklenicilere erişim sağlamak,
- Kendisine iletilen şikayetlerin incelenmesine imkân tanımak ve uygun şekilde değerlendirilmesini sağlamak,
- Belgelendirme gereklilikleri ile uyumu etkileyen şikayetler veya uygunsuzluklara ilişkin uygun düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmek ve alınan aksiyonları belgelendirmek,
- Denetimlerde, gerektiğinde akreditasyon kuruluşu temsilcileri, aday denetçiler veya gözlemcilerin katılımına izin vermek,
- RoyalCert, akreditasyon kurumu ve program sahibi (GSTC) için tüm tesislere, kayıtlara ve belgelendirmela ilgili dokümanlara erişim sağlamak,
- Denetimler için geçerli tüm iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini almak ve ilgili gereklilikleri önceden RoyalCert ve akreditasyon kurumuna bildirmek,
- Akreditasyon kurumu tarafından yapılacak her türlü denetime (habersiz denetimler dahil) tesislerini açmak ve gerekli doküman/ kayıtları sağlamak,
- Belgelendirme kapsamına uygun ve yanıltıcı olmayan beyanlarda bulunmak,
- Sertifikayı veya ürün belgelendirmesini RoyalCert'in itibarını zedeleyecek şekilde veya yetkisiz/yanıltıcı beyanlarla kullanmamak,
- Sertifikanın askıya alınması, geri çekilmesi veya iptali durumunda tüm tanıtım materyallerinde kullanımı durdurmak ve sertifika dokümanlarını iade etmek,
- Sertifika dokümanlarını başkalarıyla paylaşırken tam metin halinde veya belgelendirme şemasında belirtildiği şekilde çoğaltmak,
- Sertifikaya atıfta bulunulan her türlü iletişim materyalinde (dokümanlar, broşürler, reklamlar vb.) RoyalCert ve GSTC gerekliliklerine uygun hareket etmek,
- GSTC'nin uygunluk işaretleri ve sertifikalı ürünle ilgili bilgiler için öngördüğü tüm şartlara uymak,
- Belgelendirme gerekliliklerine uyumla ilgili aldığı tüm şikayetlerin kaydını tutmak ve RoyalCert'in talebi halinde bu kayıtları sunmak,
- Belgelendirme gerekliliklerine uyum kabiliyetini etkileyebilecek her türlü değişikliği gecikmeksizin RoyalCert'e bildirmek.