

Sertifikasyon sürecinin unsurları ile ilgili genel bilgiler aşağıda tanımlanmıştır. Sertifikasyon sürecine ilişkin serbestlik derecesi ve seçenekler mevcuttur; bu sebeple, organizasyonunuza nasıl daha iyi hizmet verebileceğimizi görüşmek üzere bizimle temasa geçmekten çekinmeyin.

### **SAI Global Tam Hizmet Ekibi**

SAI Global'i Tescil Yetkiliniz olarak seçmeniz ve imzalı Sertifikasyon Başvurusunu iletmeniz ardından SAI Global size özel hizmet ekibini atayacaktır.

### **Giriş**

Bu belge Başvuru Sahipleri ve Onaylı Tedarikçiler için bilgi sağlar. Belge; başvuru, denetim, sertifikasyon, şikayet ve temyiz prosedürlerini tanımlar. SAI Global, IFS için ISO/IEC 17065 ürün ve proses sertifikasyonuna uygun olarak akredite edilmiştir.

İlgili IFS gıda standardına ("Standart") yönelik sertifikasyon, perakendeciler ve tüketicilere, tedarikçilerin ürün standartları ile ilgili güvence veren bir mekanizma sunmaktadır ve böylece ürünün güvenlik ve doğruluğu ile ilgili güvence sağlar. Program gıda ürünlerinin, ilgili mevzuatın ötesine geçen ve en iyi ticari uygulamayı gerektiren, belirli bir Standartta göre üretildiğinin güvencesini sunmak üzere tasarlanmıştır.

Sertifikasyon yalnızca, bu kılavuzdaki Standartlara uyan ve Kuralları ("Kurallar") takip eden Onaylı Tedarikçilere verilecektir. Katılım, Standart ile sürekli uyumun sağlanması için rutin gözetim ve yerinde incelemeler ile birlikte başlangıç denetimi şartına bağlıdır.

Katılım, yıllık olarak veya bir sonraki denetim tarihine bağlı olarak yenilenmelidir. Standart veya Kurallarda herhangi bir değişiklik olması durumunda, Başvuru Sahipleri ve Onaylı Tedarikçiler, değişikliklerin getirildiği yürürlük tarihinden itibaren yeni şartlara uyum sağlamalıdır. Herhangi bir değişiklik olması durumunda, Başvuru Sahipleri ve Onaylı Tedarikçilere önceden yazılı bildirimde bulunulacaktır.

Başvuru Sahipleri ve Onaylı Tedarikçilerin IFS Standartlarına ilişkin kayıt, denetim ve sertifikasyon süreçleri, bir ISO /IEC 17076 akredite sertifikasyon kuruluşu olan SAI Global tarafından lisanslı olarak yönetilir.

### **Başvuru**

Sertifikasyon sahibi olmak isteyen Tedarikçiler, resmi formdaki başvuruyu tamamlamadan ve SAI Global'e göndermeden önce bu belgedeki ilgili Standart, Standart Doktrin, Kurallar ve diğer bilgileri dikkatle okumalıdır.

Başvuru formu, tüm üretim türleri ve lokasyonlarının detayları verilerek tamamen doldurulmalıdır. Formda yeterli alan yoksa tüm ek bilgiler ayrı bir sayfada verilmeli ve forma eklenmelidir. Tedarikçi, değerlendirilecek ürün veya süreçleri, referans için olan standart belgeyi kullanarak belirlemeli ve bu bilgiyi başvuru formunda belirtmelidir.

Başvuru formu, denetimin kapsamını ve süresini ayrıntılı bir şekilde açıklamalıdır. IFS, minimum denetim süresini hesaplamak için bir araç kullanmıştır, ancak kapsamlı bir denetim için gereken sürenin belirlenmesinde birçok etmen rol almaktadır. Bunlar aşağıdakileri içerir:

- şirketin/hizmet sağlayıcının boyutu
- üretim/hizmet sürecinin türü ve boyutu
- denetimin kapsamı
- tesiste istihdam edilen personel sayısı
- önceki denetimde bulunan uyumsuzluk sayısı

Denetim, denetim kapsamındaki ürünler fiilen işlenirken gerçekleştirilecektir.

Denetim, tercihen şirket dilinde yapılacak ve sertifikasyon kuruluşu ana dili veya ana çalışma dili şirket dili ile aynı olan bir denetçi atamak için tüm olanakları değerlendirecektir.

İş yeri sahibi başvuru formunu imzalamalıdır. Alternatif olarak işletme adına imza yetkisi olan kıdemli bir temsilci de formu imzalayabilir. Başvuru Sahibi formu imzalayarak SAI Global ile sözleşmeyi teşkil edecek olan bir dizi beyanı onaylar ve böylece Standartlar ve Kurallara uymayı taahhüt eder.

IFS Gıda Standardına ilişkin SAI Global Sertifikasyonu çeşitli yollarla alınabilir. Birden fazla tesis sertifikasyonu; habersiz denetimler vb. ile ilgili seçenekler için lütfen ilgili Standarda bakın.

Başvuru ücretinin (ayrı bir ücretlendirme sayfasında detaylı olarak belirtilmiştir), başvuru formunun sunulması sırasında ödenmesi gereklidir. Başvuru Sahibi başlangıç denetiminden önce başvurusunu geri alırsa ücret, SAI Global'in takdirinde olmak üzere kısmi olarak geri ödenebilir. Başvuruların geri alınması işlemi, SAI Global Ofisine yazılı olarak yapılmalıdır.

### **Denetim**

Bir SAI Global üyesi, her iki taraf için de uygun olan bir tarihte denetim gerçekleştirmek üzere randevu almak için Başvuru Sahibi ile temasa geçecektir. Başvuru Sahibinin denetim için uygun bir tarih belirleyemediği taktirde, denetime hazır olduğunda SAI Global ile temasa geçme yükümlülüğü Başvuru Sahibine aittir. Başvuru Sahibinin bu bildirimden itibaren 6 ay içinde SAI Global ile temasa geçmesi gerekmektedir; aksi taktirde başvurusu geri çekilecektir. Bu durum yalnızca yeni Başvuru Sahipleri için geçerlidir. Onay verilmesinin ardından Onaylı Tedarikçiler denetim için kısa süre içinde hazır olmalıdırlar (Bkz. Gözetim).

Denetçi, başvuru sahibine bir denetim planı gönderir. Denetim planı, kapsam içeriği ve denetimin karmaşıklığı ile ilgili gereken bilgileri içerir. Denetim planı, sertifikasyon denetiminin tesis inceleme faaliyeti sırasında ortaya çıkabilecek beklenmedik olayları yönetebilecek kadar esnek olmalıdır. Denetim planı, gerçekleştirildiği tarihe bakılmaksızın önceki denetimle ilgili denetim raporunun ve eylem planının incelenmesini gerektirir. Ayrıca, şirketin hangi ürünlerinin veya ürün serilerinin denetimden geçirileceğini de belirler. Şirket yalnızca denetim kapsamında belirtilen ürünlerin fiilen üretildiği bir zamanda denetlenebilir. Denetim planı, sorumlu kişilerin denetim günü yerinde olmasını sağlamak amacıyla, başvuru sahibine denetimden önce gönderilir.

Denetimler, Standardın tüm unsurlarını kapsayacaktır.

Denetimin amacı, Başvuru Sahiplerinin Standardın tüm şartlarına uyum sağladığını kontrol etmektir. Denetçi, denetimler arasında uyum sürecinin korunabileceğinden emin olmak için personelle konuşacak ve kayıtlara bakacaktır. Günlük yönetimden sorumlu kişinin, Denetçiye eşlik etmek ve soruları yanıtlamak için hazır bulunması gerekmektedir. Denetçinin, üretimin temsili bir örneğini görmesi gerekecektir. Bu şartlardan herhangi birinin denetim gününde sağlanamaması durumunda Başvuru Sahipleri SAI Global ile önceden ve tercihen yazılı olarak temasa geçmeli ve durumu açıklamalıdır. Denetçinin, Başvuru Sahibinin denetim için tüm unsurları sağlayamamasından dolayı randevu gününde denetimi bitirememesi durumunda başvuru süreci ilerleyemez ve Denetçinin tekrar gelmesi için ek ücret ödenmesi gerekir.

Denetçi Standart ile uyum içinde olmayan herhangi bir alan tespit ederse Başvuru Sahibi bu alanlarla ilgili o sırada bilgilendirilecektir. Denetimin sonunda, denetçi bu uyumsuzluk/sapma alanlarını bir ön raporda listeler.

Denetçi, kapanış toplantısında şirket durumunun yalnızca geçici bir değerlendirmesini yapabilir. Denetçi veya sertifikasyon kuruluşu, denetim ön raporunu ve eylem planını başvuru sahiplerine ve onaylı tedarikçilere denetim tarihini takip eden iki hafta içinde göndermelidir.

SAI Global, Başvuru Sahipleri ve Onaylı Tedarikçilerden Denetçilerin işleriyle ilgili geri bildirim almayı arzu eder. Tedarikçilere denetim sonrasında yorumlarının sorulduğu bir anket gönderilebilir.

### **Sertifikasyon**

Başvuru Sahipleri ve Onaylı Tedarikçi, denetim ön raporunu ve eylem planı tasarımını aldıktan sonraki 2 hafta içinde düzeltici eylem planını denetçiye iletmelidir. Bu süreye uyulmaması durumunda, şirketin eksiksiz bir başlangıç veya yenileme denetiminden geçmesi gerekir

Denetimi takiben, denetçi, raporu ve eksiksiz eylem planını SAI Global Ofisine gönderecektir. SAI Global, Başvuru Sahibinin, Onaylı Tedarikçi olarak sertifikasyonu için uygunluğunu belirleyecektir.

Başvuru Sahipleri, genellikle denetimi takip eden 6 hafta (hedef) veya 8 hafta (maksimum süre) içinde belgeyi alacaklardır.

Denetçi, Başvuru Sahibinin Standardın tüm şartlarına uyum sağlamadığını rapor ettiyse SAI Global uyumsuzluğun derecesine göre sertifikasyona ilişkin bir karar verecektir. 1 önemli uyumsuzluk ve toplam puanın %75'e eşit veya bu

değerden daha yüksek olması durumunda, önemli uyumsuzluğun giderildiğini doğrulamak üzere bir takip denetimi gerekecektir. Takip ziyareti veya yeni bir denetim gerekmesi halinde, ek ücret talep edilecektir. Mümkün olduğunda her Başvuru Sahibine, başlangıç denetiminden itibaren en geç 8 hafta içinde sertifikasyon başvuruları ile ilgili karar hakkında yazılı bildirimde bulunulacaktır.

Başvuru ötelendiyse sebep(ler) yazılı olarak bildirilecektir. Söz konusu mektupta, denetim sırasında belirlenen uyumsuzluklar detaylı olarak belirtilecektir. Başvuru Sahibi bu uyumsuzlukları gidermeli ve 6 haftadan önce olmayacak şekilde yeni bir denetimden geçmeli ya da SAI Global'e, denetim sırasında belirlenen uyumsuzlukların türü ve seviyesi ile ilgili herhangi bir soruyu yazılı olarak bildirmelidir (Bkz. Şikayetler).

Bir başvuru reddedilirse SAI Global, Başvuru Sahibine reddin sebepleri ve temyiz hakkı ile ilgili yazılı olarak tavsiyede bulunacak ve Temyiz Prosedürünün detaylarını sunacaktır (Bkz. Temyiz). Bir Başvuru Sahibi reddi müteakip tekrar değerlendirilmeyi talep ederse yeni bir başvuru gerekli olur.

Sertifikasyona ilişkin nihai karar (temyizde veya başka bir içimde), kararı nihai ve bağlayıcı olan SAI Global Sertifikasyon Komitesine aittir.

Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçi, programa katılarak SAI Global'in verileri işlemesine ve IFS portalına denetim raporu sunmasına rıza göstermiş olur. Tüm diğer durumlarda, Başvuru Sahibi ya da Onaylı Tedarikçi tarafından bir rıza formu (SAI Global Ofisinden veya SAI Global Denetçisinden alınabilir) imzalanmadığı sürece denetim raporları SAI Global ve müşteri arasında gizli kalacaktır.

Sertifikasyon devredilemez ve SAI Global'in mülkiyetinde kalır. Yalnızca Onaylı Tedarikçiler SAI Global sertifikasyonunu kullanabilir ve kullanım katıyetle sertifikasyon kapsamı ile sınırlıdır. Onaylı Tedarikçiler; sertifikasyonun, kapsamı dışında ürünler, lokasyonlar ya da faaliyetler için geçerli olduğu konusunda açık ya da zımni talepte bulunamazlar. Yalnızca Onaylı Tedarikçiler SAI Global işaretleri veya logolarını, sadece Kullanım Şartlarına uygun olarak kullanabilirler. Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçi, programa katılarak IFS'ye, Uygunluk Belgesinin (belge alındığında) elektronik bir kopyası da dahil olmak üzere, IFS portalına dahil etmesi için sertifikasyon durumu detaylarının aktarımına rıza verir.

#### **Onaylı Tedarikçilerin Yükümlülükleri**

Onaylı Tedarikçiler daima Standart ve Kurallara ve başvuru formunda detayları bulunan beyanlara uyum sağlamayı sürdürmelidir. Standart ve Kurallar tüm yasal şartlara ektir ve Standart ve Kurallardaki hiçbir unsur, mevcut mevzuattan muaf olunması biçiminde addedilemez.

Onaylı Tedarikçiler, sertifikasyon döneminde Standarda uygunluğu etkileyecek şekilde koşulları değişirse SAI Global'i bilgilendirmelidir. Bu değişiklikler, iş yeri sahibi ve tesis ya da yönetim ile ilgili değişiklikleri içerir. SAI Global, sertifikasyona uygunluğun devamı açısından yeniden denetimin gerekli olup olmadığını değerlendirecektir.

Onaylı Tedarikçiler, gıda güvenliği (yasal olmayan maddelerin kullanımı, böcek öldürücüler, hayvan sağlığı, haşere istilası, gıda zehirlenmesi ve diğer herhangi bir ciddi kontaminasyon durumu dahil olmak üzere) ile ilgili mevzuata ilişkin olarak herhangi bir yasal işleme tabi olurlarsa SAI Global'e derhal bildirimde bulunmalıdır. Onaylı Tedarikçiler herhangi bir ürünün piyasadan çekilmesi ya da geri çağırılması ile ilgili olarak da SAI Global'e bildirimde bulunmalıdır. Bu bilgilerin 3 iş günü içinde sağlanması gerekir. SAI Global, sertifikasyona uygunluğun devamı açısından yeniden denetimin gerekli olup olmadığını değerlendirecektir.

Onaylı Tedarikçiler, IFS Gıda Standardı sertifikasyonunu, kendilerine yönelik herhangi bir yasal işlem veya soruşturmaya dair savunma olarak kullanmak için SAI Global'in rızasını almalıdır. SAI Global, Onaylı Tedarikçi tarafından ödenmek üzere ek ücretlendirme ile herhangi bir zamanda Standart ve Kurallara uyumun sürdüğünü teyit etmek için söz konusu rızayı vermeden önce denetim gerçekleştirme hakkını saklı tutar.

#### **Gözetim**

SAI Global, Onaylı Tedarikçilerin Standardı karşıladığını teyit etmek üzere rutin gözetim ve yerinde inceleme faaliyetleri yürütecektir. Gözetim denetimleri, Standardın tüm şartlarına yönelik olarak tam bir denetimi içerecektir. Yerinde incelemeler, standart gerekliliklerinin karşılanıp karşılanmadığını doğrulamak amacıyla geri çağırma/olay veya şikayeti incelemek ve devam eden sertifikasyon ile ilgili güvence sağlamak üzere haberli veya habersiz olarak gerçekleştirilebilir. Onaylı Tedarikçilerin bu denetimlerde hazır bulunmaları bu kuralların bir şartıdır. Gözetim, önemli uyumsuzluğun giderilmesi amaçlı takip ziyareti ve yerinde inceleme masraflarının detayları ücretlendirme sayfasında yayımlanmıştır.

Denetimlerin sıklığı, bir önceki denetimde elde edilen denetim sonucuna göre Standart tarafından tanımlandığı biçimde ve üretimin mevsim durumuna bağlı olacaktır.

Onaylı Tedarikçilerin gözetim denetimlerini ertelemeleri kabul edilmez. Denetim, Uyum Belgesinde belirtilen zaman dilimi içerisinde gerçekleşmelidir. Sertifikasyonu koruyup sürdürmek Onaylı Tedarikçinin sorumluluğundadır. Aksi takdirde katılım askıya alınır. Onaylı Tedarikçi, bir randevu belirlemede zorluk yaşarsa durumu açıklamak için SAI Global ofisi ile temasa geçmelidir.

Yerinde incelemeler daha önceden bildirimde bulunarak veya bildirimde bulunmaksızın gerçekleştirilebilir. Yerinde inceleme masraflarının detayları ücretlendirme sayfasında yayımlanmıştır.

Hem gözetim hem de yerinde incelemelerin ardından hazırlanan denetim raporları, Standardın şartlarının korunduğundan emin olmak üzere SAI Global tarafından kontrol edilecektir. Şartların korunduğundan emin olunması durumunda, Onaylı Tedarikçi normal şartlar altında denetimden sonraki 6 hafta (hedef) veya 8 hafta (maksimum süre) içinde sertifikasyonu, uygunluk belgesini ve denetim raporunu onaylayan resmi bir bildiri gönderecektir.

Denetçi, Onaylı Tedarikçinin Standarda uymamakta olduğunu rapor ederse, Onaylı Tedarikçiye denetim sırasında belirlenen uyumsuzlukların el yazısı ile kaydedilmiş detayları aynı gün gönderilecektir (KO dereceli önemli uyumsuzluklar D olarak puanlandırılır).

Denetim sırasında bir veya birkaç Önemli Uyumsuzluk veya D puanlı KO'lar bulunması durumunda, geçerli IFS belgesi mümkün olan en kısa sürede ve denetim tarihinden en fazla 2 iş günü sonra IFS denetim portalında askıya alınacaktır.

Onaylı Tedarikçi takip denetimi veya yeni bir tam denetimden önce bu uyumsuzlukları gidermeli ya da SAI Global'e, uyumsuzlukların türü ve seviyesi ile ilgili herhangi bir soruyu yazılı olarak bildirmelidir (Bkz. Şikayetler).

### **Üyeliğin Yenilenmesi**

Sertifikasyonun geçerlilik dönemi, ilgili Standartta belirtilen şartlarla aynı doğrultuda olmalıdır. SAI Global personelinin bir üyesi, normal şartlar altında yenilemeyi ayarlamak üzere yeniden denetimin son tarihinden 3 ay önce onaylı tedarikçiler ile temasa geçecektir.

SAI Global gerekli olduğunda ücretlerde değişiklik yapma hakkını saklı tutar ve ücretlerdeki herhangi bir değişikliği, Başvuru Sahipleri ve Onaylı Tedarikçilere yazılı olarak bildirecektir.

SAI Global yenileme bildirimini son tarihten sonraki 14 gün içinde almazsa sertifikasyon askıya alınacaktır. Tedarikçi Uyum Belgesini iade etmelidir ve bundan böyle SAI Global tarafından belgelendirildiğine dair açık ya da zımnî talepte bulunamaz.

Askıya alınmış bir tedarikçi bir sonraki 14 gün içinde (ödeme gününden 28 gün sonra) SAI Global ile temasa geçmediyse kayıt ve sertifikasyon hükümsüz kılınacaktır. Tedarikçinin Standarda ilişkin sertifikasyon istemesi durumunda yeni bir başvuru gerekli olacaktır.

### **Ret/Askıya Alma**

Son 3 yıl içinde gıda üretimiyle ilgili veya 3 yıldan fazla süre içinde bir mahkeme tarafından herhangi bir suç için hüküm almış bir Başvuru Sahibi ya da Onaylı Üretici bunu beyan etmelidir (Başvuru Sahibi için Başvuru Formunda ve Onaylı Tedarikçi için derhal SAI Global Ofisine yazılı bildirimde bulunarak). Başvuru Sahibi veya Onaylı Tedarikçi, SAI Global tarafından yapılacak yazılı bildirim ile derhal yürürlüğe girecek şekilde sertifikasyon sürecine yönelik olarak reddedilebilir veya askıya alınabilir. Tekrar başvuru ve tekrar kabul normal şartlar altında hüküm tarihinden itibaren 3 ay içinde değerlendirilmeye alınmayacak ve yeniden denetime tabi olacaktır.

Askıya Alınmış Tedarikçiler Uyum Belgelerini iade etmelidir ve bundan böyle SAI Global tarafından belgelendirildiklerine dair açık ya da zımnî talepte bulunamazlar.

Katılımla ilgili tüm ret/askıya alınma durumlarında herhangi bir ücret iadesine hak kazanılmaz.

Katılımı reddedilen/askıya alınan herhangi bir Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçi bu kararı temyiz hakkına sahiptir. SAI Global, Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçiye temyiz hakkını yazılı olarak bildirecek ve Temyiz Prosedürünün detaylarını sağlayacaktır (Bkz. Temyiz).

### **Katılımın Hükümsüz Kılınması**

Standart ve/veya Kuralların herhangi bir maddesini ihlal eden herhangi bir Onaylı Tedarikçinin Standarda ilişkin sertifikasyonu, SAI Global tarafından derhal yürürlükte olacak biçimde yazılı bildirimle hükümsüz kılınabilir. Bu bildirim, Onaylı Tedarikçiye hükümsüz kılmanın sebeplerini bildirecek ve ayrıca Temyiz Prosedürünün detaylarını sunacaktır (Bkz. Temyiz).

Bir Onaylı Tedarikçi, Standarda ilişkin sertifikasyon sürecinden, SAI Global'e bu durumu yazılı olarak bildirmek kaydıyla kendi isteğiyle çekilebilir. Katılımla ilgili tüm hükümsüz kılma/geri çekilme durumlarında herhangi bir ücret iadesine hak kazanılmaz. Tedarikçi Uyum Belgesini iade etmelidir ve bundan böyle SAI Global tarafından belgelendirildiğine dair açık ya da zımni talepte bulunamaz.

Sertifikasyonu hükümsüz kılınan Onaylı Tedarikçiler tekrar sertifikasyon almak isterlerse yeni bir başvuru yapmalıdır. Normal şartlar altında hiçbir yeni başvuru, SAI Global tarafından hükümsüz kılınma tarihini müteakip en az 3 ay süreyle değerlendirilmeye alınmayacaktır.

Sertifikasyonu hükümsüz kılınmış bir Onaylı Tedarikçi, bu kararı temyiz hakkına sahiptir. SAI Global, Onaylı Tedarikçiye temyiz hakkını yazılı olarak bildirecek ve Temyiz Prosedürünün detaylarını sağlayacaktır (Bkz. Temyiz).

### **Temyiz**

Bir başvuru Sahibi veya Onaylı Tedarikçi, bir sertifikasyon kararını temyiz etmek isterse (raporlarda belirtilen uyumsuzluklara ilişkin veya askıya alınma, ret ya da sertifikasyonun hükümsüz kılınmasına ilişkin), kararın neden yanlış olduğuna inandıklarını SAI Global'e sebepleriyle birlikte yazılı olarak aktarmalı ve destekleyici kanıtları sunmalıdır. Temyiz talepleri, iade edilmeyen idari ücretlere tabi olabilir. Temyizin başarısız olması durumunda SAI Global, temyiz gerçekleştirme giderlerini talep etme hakkını saklı tutar.

Temyiz talebi, SAI Global Ofisine, Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçinin sertifikasyona ilişkin kararı almasının ardından 7 gün içinde ulaşılmış olmalıdır.

SAI Global genellikle Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçi ile temyiz dayanağını netleştirmek üzere temasa geçer. Bu durum, sorunun çözülmesini sağlayabilir.

Bu, sorunu çözmezse SAI Global, SAI Global Sertifikasyon Komitesi ya da 30 gün içinde temyizi değerlendirmek için bir araya gelecek bir Temyiz Paneli atayacaktır.

Temyiz Paneli, SAI Global Sertifikasyon Komitesi tarafından atanacak ve tayin edilen bağımsız, tarafsız ve yetkin 3 kişiden oluşacaktır.

Temyiz Panelinin kararı 30 gün içinde Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçiye gönderilecek ve hem Başvuru Sahibi/onaylı Tedarikçi hem de SAI Global arasında nihai ve bağlayıcı olacaktır. Şüpheye mahal vermemek için aynı fiili gerçek durumlardan kaynaklanan her bir sertifikasyon kararı için yalnızca bir temyiz izin verilecektir.

### **Şikayetler**

SAI Global'e bir şikayet bildirildiğinde, şikayeti bildirenin bu bildirim yazılı olarak yapması istenecektir.

Başvuru Sahipleri / Onaylı Tedarikçiler, SAI Global Denetçileri veya SAI Global Yönetimi ile ilgili tüm şikayetler SAI Global tarafından, tüm temsilciler de dahil olmak üzere, uygun biçimde incelenecek ve tüm gerekli adımlar atılacaktır.

### **Katılımın Teyidi**

Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçi sertifikasyon durumunun, nihai belgelerin (rapor, eksiksiz eylem planı ve uyum belgesi) IFS portalına yüklenmesiyle IFS'ye sunulmasının yanı sıra, SAI Global, Başvuru Sahibi ve Onaylı Tedarikçi ile ilgili tüm bilgileri tamamen koruma altına alacak, Başvuru Sahibi/Onaylı Tedarikçi bilgileri müşterilerine yalnızca IFS portalı yoluyla yayınlatabilecektir.

SAI Global, Başvuru Sahibinin/Onaylı Tedarikçinin yazılı onayı olmadan özel bilgileri üçüncü taraflarla paylaşmayacaktır.

### **Yükümlülükler**

SAI Global, Standart veya Kuralların herhangi bir maddesine ya da SAI Global tarafından Standart veya Kuralların yönetimi ve yürütülmesine ilişkin olarak Başvuru Sahibi veya Onaylı Tedarikçilerin herhangi bir olası, öngörülen kazanç kaybından sorumlu tutulamaz.

SAI Global herhangi bir denetim ya da Standart veya Kurallar kapsamındaki haklar, yetki ve sorumlulukların uygulanmasından dolayı sorumlu tutulamaz.

SAI Global, herhangi bir endüstriyel faaliyetten veya herhangi bir makine, veri işleme sistemi, aktarım bağlantısı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, makul kontrolü dışındaki olaylardan kaynaklanan kayıplardan sorumlu tutulamaz.

### **IFS Doğrulama Programı**

IFS, IFS standartlarının doğruluğunu korumak ve IFS denetim sonuçlarının kalite güvencesini sağlamak amacıyla, bir IFS Doğrulama programı yürütür. Bu program; şikayet incelemesini, yerinde incelemelerin doğrulanmasını, tanık denetimlerinin doğrulanmasını, Sertifikasyon Kuruluşlarının doğrulama denetimlerini ve Sertifikasyon Kuruluşlarına ait idari göstergelerin incelenmesini içerir. (Daha fazla bilgi için IFS Ek 4'e başvurun)

### **Şahitli Denetim/Değerlendirmeler**

SAI Global, Akreditasyon için veya SAI Global Denetçilerinin iç veya dış kontrolü için şahitli denetimler / değerlendirmeler yapma hakkını saklı tutar. Denetçinin yanında eğitim, değerlendirme veya kalibrasyon amaçlarıyla kendisine eşlik eden bir personel bulunabilir. Şahitli denetimler belgelendirilen bir prosedürle yürütülür; bu prosedür isteğe bağlı sağlanır. Bu faaliyetler şunlar olabilir:

- Yeni Denetçilerin SAI Global tarafından eğitimi
- SAI Global rutin gölge denetim programları
- Akreditasyon Kurumları tarafından gerçekleştirilen şahitli denetimler
- IFS Doğrulama Ekibi tarafından gerçekleştirilen şahitli denetimler:

IFS doğrulama denetçisi, denetimi gerçekleştiren denetçinin IFS programındaki yetkinliğinin devam edip etmediğini gözlemek üzere planlanmış bir IFS sertifikasyon denetimine katılır.

### **Yerinde Doğruluk İncelemeleri**

Genellikle IFS'nin sertifikasyon doğruluğunu incelemek üzere gönderdiği bağımsız denetçi aracılığıyla gerçekleştirilen habersiz denetlemelerin gerekçeleri şunlardır:

- Bir şikayet veya
- Kalite incelemesine dayanan risk olasılığı.

Bazı durumlarda yerinde doğruluk incelemesi, IFS tarafından yerinde incelemenin yapılacağı tarihten 0–48 saat önce e-posta veya faks yoluyla şirketinize bildirilebilir.

Yerinde doğruluk denetiminde bir KO veya önemli uyumsuzluk bulunursa, bu durumda:

- SAI Global tarafından belgenin askıya alınması gerekir
- SAI Global tarafından yerinde denetim yapılmasını ve IFS'ye ilgili KO veya önemli uyumsuzluğun artık geçerli olmadığına dair nesnel bir kanıt sunulmasını takiben yeniden bir belge verilecektir.

IFS Sözleşme Kapsamı Ek 4 – Sürüm 3 kopyasına aşağıdaki bağlantıdan ulaşılabilir:

[IFS Annex 4 of Framework Agreement](#)