



bsi.



GAB DENETİM VE BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ (C KILAVUZU)

Revizyon NO	Tarih:	Açıklama
1	10.04.2006	İlk yayın
2	16.04.2009	Telefon kontrol yöntemi revize edildi.
3	30.01.2014	Kılavuz içerisindeki ifadeler değişti, yeni kontrol sistemleri eklendi.
4	27.05.2014	GAB Standardı uygulama ve şartlar kılavuzları içerisinde ifade ve yorumlar değiştirildi.
5	04.04.2015	Ara denetim süresinin revize edilmesi ve bazı süreçlerde iyileştirme
6	13.08.2015	GAB Belgesi alanların tüzel üyelik şartı
7	29.03.2016	2.1. Geçici madde kaldırıldı.





GAB DENETİM VE BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ (C KILAVUZU)

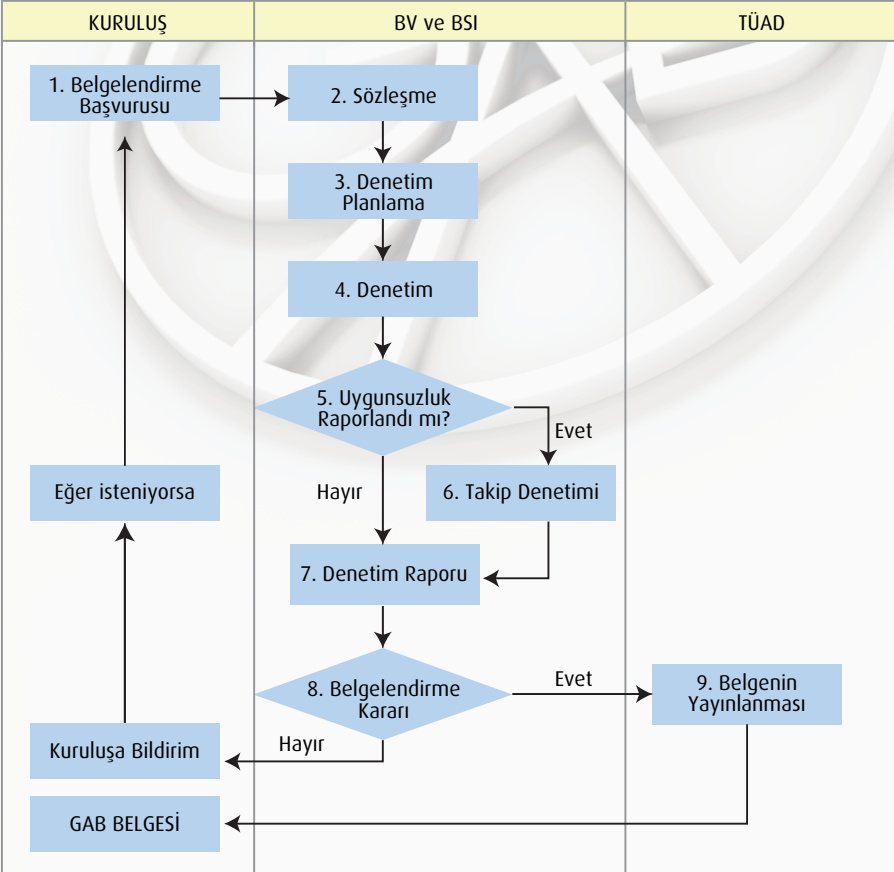
1. AMAÇ

Bu prosedür, GAB (Güvenilir Araştırma Belgesi) denetim ve belgelendirme hizmetinin kapsamını içermektedir. Bu prosedürde, belgelendirme yapılmasını talep eden firma "Kuruluş", Türkiye Araştırmacılar Derneği "TÜAD" olarak anılacaktır.

Bu dokümanda, Kuruluş Yönetim Sistemlerinin belgelendirilmesinde izlenen prosedür ve belgelendirme sürecinin tamamlanması için TÜAD, BV (Bureau Veritas), BSI (British Standards Institutions) ve Kuruluşun yapması gereken işler açıklanmaktadır. Bu program uyarınca belgelendirilen bir Kuruluş, GAB Yönetim Sistemi için bir "Onay Belgesi" alır ve uygun GAB Logosunu sergileme ve kullanma hakkını kazanır.

Belgeyi almak ve korumak için Kuruluş, bu ve diğer destekleyici dokümanlarındaki koşulları yerine getirmeli ve bunun ardından GAB Yönetim Sistemini tatmin edici şekilde işler durumda tutmalıdır.

2. DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ



2.1. Belgelendirme Başvurusu ve Sözleşmesi

Belgelendirme yapılmasını isteyen Kuruluş, GAB Yönetim Sistemini kurup, etkin çalışır hale getirdikten sonra, başvuru dosyasını hazırlayarak, BV veya BSI ile irtibata geçer ve sözleşme yapar.

İlk başvuru formu, genel olarak şu bilgileri içerir:

1. Kuruluşun Unvanı
2. Merkez ve varsa şubelerinin adresleri ve iletişim bilgileri
3. GAB Sorumlusu adı ve unvanı
4. Faaliyet alanları
5. Çalışan sayısı
6. Son 3 ayda gerçekleştirilmiş projeleri

İlk başvuru dosyası aşağıdakileri içerir:

1. Başvuru Formu
2. Onaylanmış sözleşme
3. Firma yetkilisinin imza sirküleri
4. Organizasyon şeması
5. Kuruluşun GAB Yönetim Sistemini tanımlayan özet doküman (GAB El Kitabı)
6. Araştırma şirketi eğer çalışmalarında veri toplama şirketi/şirketleri ile çalışıyorsa; veri toplama şirketi/şirketlerinin GAB belgesi olma zorunluluğu vardır. Bu belgenin/belgelerin başvuru dosyasına eklenmesi gerekir.

NOT: Belgelendirme denetiminin tamamlanmasından sonra, belge yayınlanmadan önce TÜAD, kuruluşun üyelik bilgilerini ve TÜAD Etik ve Disiplin Kurulu tarafından yürütülen bir anlaşmazlık durumunun olup olmadığı inceleyecek, herhangi bir problem olmaması durumunda belgeleri düzenleyecektir. Aksi durumda, problem çözülene kadar belgelendirme gerçekleştirilmeyecektir. Eğer GAB belgesi alan kuruluş TÜAD üyesi değilse, GAB belgesi aldıktan sonra bir ay içerisinde TÜAD Kurumsal üye olma zorunluluğu vardır. GAB alan kuruluş, bir ay içerisinde TÜAD Kurumsal üyesi olmadığı ya da TÜAD'ın kurumsal üyeliğinden çıkartıldığı/çıktığı takdirde GAB belgesini ve logosunu kullanamaz.



2.2. Denetim Planlama

Sözleşme imzalandıktan sonra BV veya BSI, denetim planlamasını yaparak kuruluşa yazılı olarak bildirir. Denetim planlaması şunları içerir:

1. Denetim tarihleri (BV veya BSI tarafından verilen denetim tarihi, denetlenecek kuruluş tarafından en fazla bir ay ertelenebilir)
2. Denetim ekibi
3. Denetim süresi

Kuruluşla yukarıdaki maddeler konusunda anlaşma sağlandıktan sonra denetim planı kesinleşir.

BV veya BSI, denetçi ekibin detaylı bilgilerini, CV'lerini denetim yapılacak firmaya denetim öncesi göndermelidir. Kuruluş, şayet varsa, ekipteki denetçilerle ilgili itirazını nedenleriyle birlikte ve yazılı olarak denetçi firmaya yapacaktır. Denetçi ekibi ancak itirazın ve itirazla ilgili objektif kanıtların, BV veya BSI Yönetimi tarafından makul bulunması durumunda değiştirilecektir.

ANA DENETİM 3 YILDA BİR / ARA DENETİM YILDA BİR KEZ

ÇALIŞAN SAYISI	1-10	11-50	51 ve üzeri
TAM ARAŞTIRMA	1,5 gün	2 gün	2 gün
KALİTATİF	1 gün	1,5 gün	2 gün
KANTİTATİF	1 gün	2 gün	2 gün
VERİ TOPLAMA	1 gün	1,5 gün	2 gün

2.3. Denetim

Denetim planı kesinleştikten sonra, başvuru ve denetim dosyası, BV veya BSI denetim ekip liderine teslim edilir. BV veya BSI Denetim Ekip lideri, kuruluşla temasa geçerek diğer hazırlıkları (ulaşım, lojistik, denetim dokümanları vb.) yapar.

Araştırma şirketi eğer çalışmalarında veri toplama şirketi/şirketleri ile çalışıyorsa; 30 Temmuz 2015 itibarıyla veri toplama şirketi/şirketlerinin de GAB belgesi olma zorunluluğu vardır. Bu belgenin 30 Temmuz 2015 itibarıyla denetim sırasında gösterilmesi gerekir. Bu belgelerin geçerlilik tarihlerinin de kontrol edilmesi gerekir.

Araştırma şirketinin veri toplama şirketi ile birlikte çalışması halinde, kullandığı veri toplama şirketinin GAB belgesini göstermek şartı ile, veri toplama ile ilgili konularda denetimi olmayacaktır. Eğer araştırma şirketi, çalışmalarının bir kısmını kendi bünyesinde gerçekleştiriyorsa en az bir projede, veri toplama süreci denetlenmelidir.

Veri toplama şirketinin, anketlerin tamamlanmasının ardından elindeki tüm anketleri araştırma şirketine teslim ettiği bir projenin denetimde seçilmesi halinde, araştırma şirketinden saha araştırmacısının adı, katılımcı adı ve katılımcı telefonu elektronik ortamda talep edilir. Eğer araştırma şirketi bu verileri vermek istemezse, denetçi denetlenecek yeni bir proje seçer. İkinci proje seçiminin de Araştırma şirketinin saha araştırmacısı adı, katılımcı adı, ve katılımcı telefonlarını vermek istemediği bir proje seçilir ise projenin telefon kontrolü dışındaki diğer tüm süreçleri denetlenir. Denetime seçilen projenin bilgilerinin araştırma şirketinden alınamadığı durumlarda, denetçi projeye ait faturaların kontrolünü yapmalıdır.

Belirlenen tarihte denetim ekibi denetimi gerçekleştirir.

Yeni kurulan ve TÜAD tüzel üyelik şartlarını sağlayan veri toplama veya araştırma şirketleri GAB belgesi almak için başvurduğunda, GAB'ın prosedürel (yazılı belge) akışı maddelerinden sorumlu olacaktır.

Online panel datası veren firmalar dış kaynak kullanan statüsündedir, GAB alma zorunlulukları yoktur.

Grup tartışması çalışmaları için katılımcı temin eden firmaların GAB alma zorunlulukları vardır.

Denetim, ISO 19011 standardı ve genel denetim teknikleri ile BV veya BSI denetim prosedürleri kullanılarak gerçekleştirilir. Denetim sırasında, denetim ekibi tarafından, firmanın GAB standartları ve sözleşme çerçevesinde hareket ettiğini göstermek üzere, ilgili bütün doküman ve kayıtları, örnekleme yöntemi ile incelenerek, kuruluşun sisteminin uygunluğuna dair kanıtlar toplanır.

Denetim ekibine son 6 ayda gerçekleştirilmiş (ağırlıklı olarak son 3 ayda gerçekleştirilmiş) projeler için kesilen faturaların listesi verilir. Denetim Ekibi tarafından en az 5 proje seçilir. Denetçinin, gösterilen projelerin sayısını firmanın kesilen proje faturalarından doğrulaması ve faturaların sıra numarasını kontrol etmesi gerekmektedir.



KANTİTATİF SAHA ÇALIŞMALARİ VERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİ VE KONTROL ORANLARI

Kantitatif Saha Çalışma Yöntemleri	Min. Kontrol Oranları	Açıklama
Serbest Saha Çalışmaları (Hane, İşyeri ve CAPI dahil)	4% *	Saha araştırmacısının bireysel olarak görevlendirildiği tüketici araştırmaları
Minibüslü Çalışmalar (Hane, İşyeri ve CAPI dahil)	3% **	Grup olarak ve süpervizör denetiminde yapılan tüketici araştırmaları
Medikal Çalışmalar (CAPI dahil)	2% ***	Sağlık sektörüne yönelik araştırmalar (Hasta ve Eczacılar dahil)
Nokta Çalışmaları (CAPI dahil)	2% ***	Sabit, belli mekanlarda yapılan araştırmalar (örn: Alışveriş merkezleri içinde yapılan anket çalışmaları)
Telefon ile Anket (CATİ Bilgisayar destekli)	2% ***	Telefon ile bilgisayar destekli yapılan araştırmalar (Kontrol genelde uygulama aşamasında dinleme ve izleme şeklinde yapılır. Özellikle datası müşteriden gelen çalışmalarda telefon kontrolü yapılırken dikkat edilmelidir.)
Telefon ile Anket (CATİ Kağıt - Kalem)	2% ***	Telefon ile kağıt üzerine yapılan araştırmalar (Kontrol genelde uygulama aşamasında yapılır. Özellikle datası müşteriden gelen çalışmalarda telefon kontrolü yapılırken dikkat edilmelidir.)
Stüdyo Çalışmaları (CAPI dahil)	1%	Katılımcıların dışarıdan davet edilmesi yöntemi ile kapalı alanlarda yapılan araştırmalar
B2B - Randevulu Çalışmalar (CAPI dahil)	Telefon ile Kontrol Yapılamaz	Randevu alınarak yapılan tüm araştırmalar
Gözlem / Gizli Müşteri Çalışmaları	Telefon ile Kontrol Yapılamaz	Ses veya görüntü kaydı alınmış ise, kayıtların %5'i kontrol edilir.
Cevaplayıcının Kendi Doldurduğu Anket Çalışmaları	Telefon ile Kontrol Yapılamaz	
İnternet Üzerinden Anket çalışmaları	Telefon ile Kontrol Yapılamaz	
Posta ile Anket	Telefon ile Kontrol Yapılamaz	
Grup Tartışmaları	En az iki kişi ile telefon kontrolü yapılır	Seçilen grup tartışmalarında seçilen TC Kimlik numaraları TÜAD katılımcı veri havuzundan, denetçi tarafından uygun olmayan katılımcı sistemine girilip girilmediği kontrol edilir. Grup tartışmasına katılanlardan en az iki kişi aranıp katılım durumu ve kota bilgileri kontrol edilir.

* Örneklem büyüklüğünün 300'ü geçmesi durumunda aşağıdaki miktarlarda katılımcı seçilerek telefon kontrolü gerçekleştirilmelidir.

- $300 < \text{Örneklem büyüklüğü} \leq 1000$ ise, 15 adet
- $\text{Örneklem büyüklüğü} > 1000$ ise, 20 adet

** Örneklem büyüklüğünün 500'ü geçmesi durumunda aşağıdaki miktarlarda katılımcı seçilerek telefon kontrolü gerçekleştirilmelidir.

- $500 < \text{Örneklem büyüklüğü} \leq 1000$ ise, 15 adet
- $\text{Örneklem büyüklüğü} > 1000$ ise, 20 adet

*** Örneklem büyüklüğünün 700'ü geçmesi durumunda aşağıdaki miktarlarda katılımcı seçilerek telefon kontrolü gerçekleştirilmelidir.

- $700 < \text{Örneklem büyüklüğü} \leq 1000$ ise, 15 adet
- $\text{Örneklem büyüklüğü} > 1000$ ise, 20 adet

Yapılacak telefon görüşmelerinde kabul edilebilir hata oranı max. %10'dur. Hata oranının %10'u geçmesi durumu, uygunsuzluk olarak tanımlanacaktır.

Denetim ekibinin belirleyeceği katılımcılar, kuruluş yetkilileri ve denetçiler birlikte arayarak, yapılmış olan çalışmanın kontrolü gerçekleştirilecektir. Bu nedenle, yapılacak görüşmeleri tüm kuruluş yetkililerinin ve denetim ekibinin duyabilmesi ve şahitlik edebilmesi amacıyla, uygun iletişim düzeni (diyaforlu telefon vb.) kuruluş tarafından sağlanmalıdır.

Kontrol sırasında, söz konusu çalışmanın eksiksiz bir şekilde gerçekleşip gerçekleşmediği araştırılacaktır.

Denetimde, Kuruluşun şu hususları yerine getirmesi beklenmektedir:

- *Denetim ekibine, Kuruluşun GAB Yönetim Sisteminin, "GAB Yönetim Sistemi-Şartlar" ve "Ek Kılavuz"lara uygun şekilde dokümanite edildiği sonucuna varmaları için yeterli bilgiyi sağlamak,*
- *Denetim ekibinin, Kuruluşun GAB Yönetim Sisteminin kurulduğunu ve yürütüldüğünü doğrulayabilmesi için tesislere, personele, dokümanlara ve kayıtlara rahatça erişebilmesini sağlamak,*
- *Her türlü uygunsuzluğun çözümlenmesinde tam bir işbirliği yapmak.*
- *Denetimin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için gereken iletişim ve lojistik imkânları sağlamak.*

Denetim sırasında herhangi bir uygunsuzluk tespit edildi ise bu uygunsuzluklar kuruluşa Denetim Raporu ile bildirilir.

Takip denetimi durumunda, BV veya BSI, kuruluş yetkilileri ile temasa geçerek, Takip Denetimi tarihini belirler.



2.4. Takip Denetimi

Denetimde uygunsuzluk raporlanması durumunda, uygunsuzlukların giderilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin, denetim ekibi tarafından kontrolü ve doğrulanması amacı ile takip denetimi gerçekleştirilir. Takip denetiminin süresi, uygunsuzluk sayısı ve içeriği dikkate alınarak, denetim ekibi tarafından belirlenir. Takibin 1 günden az sürmesi durumunda, 1 adam/gün olarak belirlenir.

Denetim esnasında bulunan uygunsuzluklar, denetim raporu ile birlikte denetlenen kuruluşa denetim ekip lideri tarafından raporlanır. Denetim Ekip lideri uygunsuzlukların içeriği ve önemine göre değerlendirip takip denetimi veya BV/BSI ofiste kapatma kararı verebilir. BV/BSI Ofiste kapatma kararı verilmiş ise; denetlenen kuruluş uygunsuzlukların kök nedenlerini tespit edip gerekli iyileştirmeleri yaparak 70 gün içinde denetim ekip liderine kanıtları ile birlikte gönderir. Denetim Ekip lideri uygunsuzlukların kanıtlarını inceleyerek BV/BSI Ofiste uygunsuzlukları kapatır. Takip denetimi kararı verilmiş ise 90 gün içinde kuruluşa tekrar gidilerek yerinde doğrulama yapılır ve uygunsuzluklar kapatılır. 90 gün içinde kapatılmayan uygunsuzluk olması durumunda BV/BSI tarafından TÜAD'a bilgi verilir ve belge iptali gerçekleşir.

Takip denetimi süresi eğer kuruluşa tekrar gidilmiş ise, belgelendirme veya ara kontrol denetim süresine dâhil değildir ve kuruluşa ayrıca fatura edilir.

Bu sürenin 90 günü geçmesi durumunda, sözleşme feshedilmiş olur ve tüm süreç tekrarlanır. Bu durumda, ilave ziyaretle ilgili masraflar, bu tarihte geçerli adam gün fiyatı üzerinden, denetimdeki kuruluş tarafından ödenecektir.

Takip denetiminde tüm sistemin denetimi tekrarlanmaz, sadece uygunsuzlukların takibi yapılır. Kuruluşun Belge Onayı alabilmesi için Belgelendirme Denetimi sırasında yazılan bütün uygunsuzluklarla ilgili Düzeltici Faaliyetlerin tamamlanması ve bu faaliyetlerin yeterliliğinin BV veya BSI tarafından kontrol ve kabul edilmesi gerekmektedir.

Takip Denetimi sonuçları Denetim Raporunda belirtilir.

2.5. Raporlama

Denetim süreci tamamlandıktan sonra, Denetim Ekibi tarafından Denetim Raporu oluşturulur. Raporun bir kopyası maksimum iki hafta içinde ilgili kuruluşa verilir. Diğer kopyası da Denetim dosyası içerisinde BV veya BSI'da muhafaza edilir.

Rapor, genel olarak, aşağıdaki bilgileri içerir:

1. Kuruluş bilgileri
2. Denetim bulguları ve uygunsuzluklar
3. Takip Denetimi bilgileri
4. Belgelendirmeye önerme kararı

2.6. Belgelendirme Kararı

Denetim sonucunda BV veya BSI'nın belgelendirmeye uygun gördüğü kuruluş

bilgileri, TÜAD'a bildirilir. GAB Belgesi, TÜAD tarafından, gerekli diğer kontroller (madde 2.1/Not) yapıldıktan sonra hazırlanarak yayınlanır ve firmaya TÜAD tarafından GAB marka taşıma yetisi verilir.

TÜAD yönetim kurulu, BV'nin veya BSI'nin görüşünü değiştiremez. Ancak konunun gerekçelerini belirtmek şartıyla konunun yeniden incelenmesini isteyebilir. Bu takdirde BV veya BSI, ikinci bir inceleme yapar ve görüşünü yeniden bildirir. (Ek denetim gerekli görülürse; ücretini, ilgili şirket ödemekle yükümlüdür.) Bunun sonucundaki görüş Dernek Yönetim Kurulu tarafından değiştirilmeden uygulanır. Dernek Yönetim Kurulu'nun bir itirazı yoksa BV'nin veya BSI'nin görüşü doğrultusunda belgelendirme yapılır.

3. BELGE VE LOGOLARIN KULLANIMI

Onay belgesi (belgeleri), aksi belirtilmediği sürece, Belge üzerinde belirtilen tarihten itibaren 3 yıllık bir süre için geçerlidir. Bu belgelerin denetim gerçekleştirildikten ve hak kazandıktan sonra maksimum 1 ay içerisinde kuruluşa gönderilmesi gerekmektedir.

Bu program dahilinde yapılan belgelendirme, Kuruluş ürününün veya hizmetinin belgelendirilmesi anlamına gelmez ve dolayısıyla Kuruluşu, yasal yükümlülüklerinden muaf kılmaz.

Kuruluşa, TÜAD tarafından, GAB logoların çoğaltılması ve kullanımı ile ilgili kuralları içeren kılavuz verilecektir. Kuruluş, Logo kullanımı ile ilgili örnekleri dikkate alarak hareket edecektir.

Bu talimatlara uyum, ara kontrol ziyaretlerinde BV veya BSI tarafından denetlenecek ve uyumsuzluk durumunda uygunsuzluk raporları yazılacaktır. Uygunsuzluklar belgelerin askıya alınma veya iptaline neden olabilir.

BV veya BSI ve TÜAD, belgelendirilmiş Kuruluşların ve onların belge kapsamının bir listesini bulundurur. Bu liste kamuya açıktır.

Denetim ve belgelendirme Araştırma şirketleri Tam Hizmet, Kalitatif ve Kantitatif olarak belgelendirilecektir. Veri toplama şirketleri ise tek bir belge ile belgelendirilecektir.

Denetlenecek kuruluş, BV'ye veya BSI'ya başvurusunu hangisi için yaptıysa o şekilde denetlenecek ve denetim sonucuna göre bu ayırmada belgeyi alacak ve logoyu kullanacaktır.

Kuruluşun, GAB logo ve belge kullanımını, bunların medya ve reklamlarda yayınlanmasını; TÜAD'ın, BV'nin ve BSI'nın yayınladığı belge ve logo kullanım kılavuzuna uygun olarak gerçekleştirmesi gerekmektedir.

4. ONAYIN SÜRDÜRÜLMESİ

Onayın sürdürülmesi, ilgili standarda uygunluğun devam ettirilmesine bağlıdır. BV veya BSI, bu uygunluğu, yıllık rutin ara kontrol ziyaretleriyle kontrol edecektir.

BV veya BSI, yapılması düşünülen rutin ara kontrol ziyaretini önceden Kuruluşa



bildirecektir.

Üç yıllık belgelendirme dönemi sonunda yeniden belgelendirme denetimi gerçekleştirilecektir.

5. BELGENİN ASKIYA ALINMASI VEYA İPTALİ

BV, BSI ve/veya TÜAD, Belgelendirme dönemi boyunca herhangi bir anda Onay Belgesini askıya alma, geri alma, iptal etme hakkını saklı tutar. Genel olarak, askıya alma, geri alma veya iptal, şu durumlarda söz konusu olur:

- *Kuruluşun üzerinde anlaşılmış süreler içinde düzeltici faaliyetleri yerine getirmemesi;*
- *Ara Kontrol Denetimlerinin Kuruluş tarafından ertelenmesi;*
- *GAB Logosunun veya Sertifikanın herhangi bir şekilde kötüye kullanıldığının saptanması;*
- *BV, BSI ve/veya TÜAD ile yapılan sözleşmelerin mali veya diğer şartlarına uyulmaması;*
- *Kuruluşun herhangi bir şekilde, BV'nin veya BSI'nın ve TÜAD'ın itibarını zedeleyecek veya bu yönde bir gelişmeye katkıda bulunabilecek bir harekette bulunması.*

Eğer bu tür gereklilik ortaya çıkar ise, BV veya BSI, Kuruluşun uygun düzeltici faaliyetleri yerine getirmesi için mümkün olan her şeyi yapacak, fakat Kuruluşun bunu makul bir süre içinde yapmaması halinde, onay belgesi askıya alınacak, geri alınacak veya iptal edilecektir.

Böyle bir durumda Kuruluş kendisine bu anlaşma çerçevesinde verilen Onay Belgesini iade edecektir.

BV veya BSI ve TÜAD, bir Kuruluşun Onay Belgesinin askıya alınmasını, geri alınmasını veya iptalini arzu ettiği ve uygun gördüğü herhangi bir şekilde kamuoyuna açıklama hakkını saklı tutar.

Belgelendirme dönemi süresince, Kuruluşun Belgelendirmeyi artık devam ettirmemeye karar vermesi veya bunu imkansız bulması halinde, BV/BSI ve Araştırmacılar Derneği, böyle bir durumun kendisine bildirilmesiyle Onay Belgesini iptal edecektir.

Denetim, Kuruluş tarafından, ziyaret için saptanan denetim tarihinin ilk gününe bir haftadan daha az süre kalmasına rağmen ertelenirse, BV/BSI, ertelenen denetim için fatura edilecek toplam ücretin % 25'ini veya bir adam gün ücretini (hangisi yüksek ise) faturalayacaktır. Bu tutar, daha sonra yapılacak denetim ücretinden düşülmeyecektir. BV/BSI tarafından bildirilen denetim tarihini, kuruluşun bu bilgilendirmeyi aldığını BV'nin veya BSI'nın onaylatması gerekmektedir.

Sözleşme imzalandıktan sonra Kuruluş tarafından herhangi bir aşamada iptal edilmesi durumunda, BV veya BSI sözleşmede belirtilen ücretlerinin faturalanmamış

(gerçekleşmemiş) kısmının % 25'ini ve varsa işle ilgili olarak o ana kadar yapılmış tüm masrafları Kuruluşa faturalayacaktır.

6. İTİRAZLAR, ANLAŞMAZLIKLAR VE ŞİKÂyetLER

Kuruluş, BV veya BSI'nın kararlarına karşı itiraz etmek istediğinde veya herhangi bir anlaşmazlığın çözümü için başvuruda bulunmak istediği takdirde, bunu yazılı olarak BV'ye veya BSI'ya yapacaktır.

Kuruluş, TÜAD'ın kararlarına karşı itiraz etmek istediğinde veya herhangi bir anlaşmazlığın çözümü için başvuruda bulunmak istediği takdirde, bunu yazılı olarak TÜAD'a yapacaktır.

Sözleşmenin imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra, tarafların vaat ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda Türkiye Cumhuriyeti yasaları çerçevesinde hukuki süreç başlatılacaktır.

Hukuki süreç uygulanma durumunda, İstanbul Mahkemeleri yetkili kılınacaktır.

7. GİZLİLİK

Ulusal Yasalar ve ilgili Adli Makamlarının kararlarının gerektirdiği durumlar haricinde, BV, BSI, Kuruluş GAB Yönetim Sisteminin Denetlenmesi veya Belgelenmesi sırasında çalışanlarının veya temsilcilerinin eline geçen herhangi bir bilgiyi, Kuruluşun önceden yazılı izni olmadan üçüncü şahıslara vermeyecek ve bu bilgileri kesin bir gizlilik ilkesiyle koruyacaktır.