#### Uygunluk Değerlendirme Faaliyetleri / *Conformity Assessment Activities*

**1. Belgelendirme Başvurusu /** *Certification Application*

Belgelendirme başvuruları ilgili Başvuru Formu ile alınır.

*Certification applications are received with the relevant Application Form*

Gelen tüm başvurular ön incelemeye alınır. Bu inceleme başvuru formu bilgileri ve talep edilen evrakların kontrolüdür. Tur operatörlerinin tedarikçileri için denetim süresi, yerinde ilk değerlendirme denetiminde sayı, coğrafi bölge ve risk düzeyine göre denetçi tarafından sağlanan bilgilerle belirlenir.

*The audit period for suppliers of tour operators is determined by the information provided by the auditor according to the number, geographical region and risk level during the initial on-site assessment audit.*

Kuruluş, Belgelendirme için uygun olmamayı kabul etmelidir.

*The organisation must agree not to be eligible for Certification.*

-Son 2 yıl içinde belge kaybı yaşanması. / *Loss of certification in the last 2 years.*

-Son 6 ay içerisinde belgesi askıya alınmıştır. / *The certificate has been suspended in the last 6 months.*

-Zorla çalıştırma ve/veya çevre ihlali nedeniyle başarılı bir şekilde kovuşturmaya tabi tutulmuş kuruluşlarla olan herhangi bir ilişki bulunmamış olmak.

*No association with organisations that have been successfully prosecuted for forced labour and/or environmental violations.*

-Bir müşteriye ait olan veya halihazırda sözleşmesi olan bir kuruluş, son 2 yıl içerisinde zorla çalıştırma ve/veya çevre yasalarını ihlal ettiği için başarılı bir şekilde kovuşturma gördüyse, bu kuruluş belgelendirme başvurusunun GSTC sertifika sürecine devam etmesine izin verilmeyecektir.

*If an organisation owned or currently contracted by a client has been successfully prosecuted for violations of forced labour and/or environmental laws within the last 2 years, this organisation certification application will not be allowed to proceed with the GSTC certification process.*

-Kuruluş, başvuru süresi boyunca ve zorla çalıştırma ve/veya çevre ihlali nedeni ile başarılı bir şekilde kovuşturmaya tabi tutulmuş kuruluşlarla herhangi bir ilişkide TSE Global’i bilgilendirmek için sertifikaya aktif olarak sahip olmak.

*The organisation actively holds the certificate for the duration of the application period and to inform TSE Global of any relationship with organisations that have been successfully prosecuted for forced labour and/or environmental violations.*

Başvuru belgelendirme kapsamına uygun ise TSE Global ilgili standart da belirtilen sınıflandırma şartlarına uygun olarak belgelendirme ya da uygunluk değerlendirme faaliyetlerini planlar. Belirlenen faaliyetler için denetim süresi ve fiyatlandırma şartlarına uygun olarak ilgili teklifi/sözleşmeyi hazırlar.

*If the application is suitable for the scope of certification, TSE Global plans certification or conformity assessment activities in accordance with the classification requirements specified in the relevant standard. Prepares the relevant proposal/contract in accordance with the audit period and pricing conditions for the specified activities.*

Denetim esnasında oluşabilecek sözleşmeye aykırı durumlara göre Baş Denetçi, GSTC Belgelendirme Müdürü ve/veya Planlama Sorumlusu ile irtibata geçerek denetim süresini uzatılabilir, kısaltabilir ya da denetimi iptal edebilir.

*The Lead Auditor may extend, shorten or cancel the audit period by contacting the GSTC Certification Manager and / or Planning Officer according to the situations contrary to the contract that may occur during the audit.*

**2. Belgelendirme Denetimi /** *Certification Audit*

Denetimlerin gerçekleştirilmesi TSE Global’ in FİRMA’ ya göndereceği denetim planına uygun olarak; kuruluş ilgili belgelendirmenin kuruluş bünyesindeki çalışmalarını başvuru yapılan standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler yapar. GSTC kriterleri gereği, ilk belgelendirme ve belge yenileme denetimleri sahada gerçekleştirilir. Denetim ekibi, müşteri faaliyetlerini/ hizmetlerini GSTC endüstri kriterleri esas alınarak TSE Global belgelendirme programına göre denetler. Denetim GSTC tarafından yayınlanan (Oteller / Konaklama Tesisleri Soru Listesi ve Tur Operatörleri Soru Listesi) dayanmaktadır. Bu değerlendirmelerde dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi sağlanır, ilgili bölümlerde çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle gerçekleştirilir.

*In accordance with the audit plan sent by TSE Global to the COMPANY, the organisation conducts mutual negotiations to confirm whether the relevant certification is applied in an acceptable manner according to the standard, scope and documentation applied. In accordance with GSTC criteria, initial certification and document renewal audits are carried out on site. The audit team audits customer activities/services according to the TSE Global certification programme based on GSTC industry criteria. The audit is based on the (Hotels / Accommodation Facilities Questionnaire and Tour Operators Questionnaire) published by GSTC. In these evaluations, documents and records are examined by sampling method and carried out by observing the work and conditions in the relevant departments.*

Uygunsuzluk; Bir şartın karşılanmamasıdır. / *Non-conformity; Failure to meet a condition.*

Majör Uygunsuzluk: GSTC Yönetim sisteminin belgelendirmenin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkileyen uygunsuzluklardır. Sistemin genelinin sürekli uygulanmasını etkileyebilecek ve/veya müşteriye sunulan hizmetin istenilen şartlarda karşılanmasını olumsuz etkileyen standart maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya sistematik olarak uygulanmaması durumudur.

*Major Non-conformity: Non-conformities that affect the ability of the GSTC Management System to achieve the intended results of certification. It is a situation where any of the standard items or sub-headings that may affect the continuous implementation of the overall system and / or adversely affect the satisfaction of the service provided to the customer under the desired conditions are not adequately defined and / or not systematically implemented.*

Minör Uygunsuzluk: GSTC Yönetim sisteminin belgelendirmenin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkilemeyen uygunsuzluklardır. Sistem standart şartlarından ve/veya FİRMA dokümantasyon şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen ve sistematik olmayan sapmalardır.

*Minor Non-conformity: Non-conformities that do not affect the ability of the GSTC Management system to achieve the intended results of certification. They are non-systematic deviations from the system standard requirements and / or COMPANY documentation requirements that do not affect the overall system.*

Denetim sırasında GSTC Yönetim sisteminin denetim kapsamına göre ilgili standart ve yönetmelik şartlarından yasal mevzuat şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan sapmaları var ise bu sapmalar sınıflandırılarak, uygunsuzluk raporu ile FİRMA’ ya bildirilir.

*During the audit, if there are deviations of the GSTC Management system from the relevant standard and regulation requirements, legal legislation requirements and organisational documentation according to the scope of the audit, these deviations are classified and notified to the COMPANY with a non-conformity report.*

Denetlenen FİRMA denetimde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri 10 iş günü içinde uygunsuzluk raporu ile TSE Global’e bildirmekle yükümlüdür. İlk belgelendirme tetkikinde tespit edilen majör uygunsuzluklar için verilecek termin 1 yılı aşamaz. Denetim sonucunda bulgu tespit edilen müşteri kuruluş için normal şartlar altında minor uygunsuzlukların kapatma kanıtlarının TSE Global’ e iletilmesi için izin verilen süre 30 gündür, bu süre major uygunsuzluklar için 90 gündür. Firma minor ve major uygunsuzluklar için izin verilen süre içerisinde mevcut uygunsuzluklarını kapatma çalışmalarını tamamlayamamış ise bu süre sonunda TSE Global ile iletişime geçilir ve haklı gerekçesini sunar. Uygunsuzluklara ait çalışmalar ve firmanın mevcut dokümanları gözden geçirilerek + 3 ay süre verilip verilmeyeceğine karar verilir. *The audited COMPANY is obliged to notify TSE Global with a non-conformity report within 10 working days of the corrective actions to be taken for the non-conformities identified in the audit. The deadline for major nonconformities identified in the first certification audit cannot exceed 1 year.* *As a result of the audit, under normal conditions for the customer organisation for which findings are identified, the period allowed for the submission of evidence of closure of minor nonconformities to TSE Global is 30 days, for major nonconformities this period is 90 days.*

*If the company has not completed the work to close the existing minor and major nonconformities within the allowed time, the company will contact TSE Global at the end of this period and present its justified reason. The studies regarding the nonconformities and the company's existing documents are reviewed and it is decided whether or not a period of 3 months will be given.*

Minör uygunsuzluklar için düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde yerine getirilip getirilmediği TSE Global tarafından bir sonraki denetimde değerlendirilir.

*Whether the correction and corrective actions for minor non-conformities have been carried out effectively is evaluated by TSE Global in the next audit.*

Majör ve Minör uygunsuzluklar için ilgili denetim ekibi tarafından takip denetimi gerekli görülmemişse gerçekleştirilen düzeltici faaliyet kanıtları FİRMA tarafından, TSE Global prosedürlerinde belirlenmiş sürede denetim ekibine gönderilir.

*If the follow-up audit is not deemed necessary by the relevant audit team for Major and Minor non-conformities, the evidence of corrective action performed is sent by the COMPANY to the audit team within the period specified in TSE Global procedures.*

Uygunsuzlukların giderilmesinden sonra denetim ekibinin hazırladığı denetim raporu ve tavsiye kararı belgelendirme için son karar olmayıp belgelendirme komitesi için görüş niteliğindedir. Belgelendirme kararının alınıp alınmayacağı belgelendirme komitesinin gerçekleştirdiği toplantının ardından FİRMA’ ya bildirilir.

*After the elimination of non-conformities, the audit report and recommendation prepared by the audit team is not the final decision for certification, but an opinion for the certification committee. Whether the certification decision will be taken or not is notified to the COMPANY after the meeting held by the certification committee.*

**3. Takip Denetimleri / *Follow-up Audits***

Belgelendirme, gözetim, yenileme, transfer denetimleri esnasında ortaya çıkan majör uygunsuzlukların ve yerinde inceleme yapılması gereken minör uygunsuzlukların yerinde ziyaret ile takip edilmesi için Takip denetimleri gerçekleştirilir. Bu denetimler bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

*Follow-up audits are carried out in order to follow up major non-conformities that arise during certification, surveillance, renewal, transfer audits and minor non-conformities that require on-site inspection with on-site visits. These audits are carried out in order to determine that the corrective actions related to them are being implemented effectively.*

Takip denetim faaliyeti uygunsuzluk raporunda belirlenen düzeltmelerin yapılmasının ardından FİRMA ile ortak planlanan bir tarihte yapılır. Belgelendirme denetiminden sonra takip denetimi için FİRMA’ ya verilen sürede FİRMA hazırlıklarını tamamlayamaz ve/veya takip denetimi sırasında uygunsuzlukları giderdiğini kanıtlayamaz ise FİRMA’ nın başvurusu iptal edilir.

*The follow-up audit activity is carried out on a jointly planned date with the COMPANY after the corrections specified in the non-conformity report are made. If the COMPANY cannot complete the preparations within the period given to the COMPANY for the follow-up audit after the certification audit and / or cannot prove that it has eliminated non-conformities during the follow-up audit, the COMPANY's application is cancelled.*

**4. Gözetim Denetimleri / *Surveillance Audits***

Belgelendirilen kuruluşun belgelendirme şartları ile uygunluğunu sürdürdüğünü doğrulamak için gerçekleştirilen periyodik denetimlerdir. Gözetim denetimleri karar tarihinin son günü referans alınarak planlanır.

*These are periodic audits carried out to verify that the certified body maintains its compliance with the certification conditions. Surveillance audits are planned with reference to the last day of the decision date.*

İlk Belgelendirme/Yeniden Belgelendirme denetiminin karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde yapılamaması durumunda FİRMA’ nın belgesi 12 aylık sürenin dolduğu tarihten itibaren askıya alınır. İkinci Gözetim denetimi için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile, geçici durumlar için (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Yoğun İş Yükü, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) en fazla üç aya kadar erteleme yapılabilir. Erteleme talebi yazılı alınır (e-posta ya da faks).

*In the event that the first Certification / Recertification audit cannot be carried out within 12 months from the date of decision, the certificate of the COMPANY is suspended from the date of expiry of the 12-month period. Postponement requests from organisations for the Second Surveillance audit can be postponed up to a maximum of three months for temporary situations (such as Fairs, Conferences, Business Trips, Intensive Workload, Temporary Health Problems, Temporary Production and Service Stoppage), provided that the reason is specified. Postponement request is received in writing (e-mail or fax).*

Gözetim denetimi FİRMA tarafından belirlenmekte olup, TSE Global’e ulaşan müşteri şikâyetleri, bulunan uygunsuzlukların derecesi ve belgelendirme ekibinin görüşleri doğrultusunda artırılabilir. GSTC Belgelendirme hizmeti ile ilgili olarak alınan şikâyetleri göz önünde bulundurmak suretiyle, sistemin belgelendirmenin gerekliliklerine uygun olmaya devam edip etmediğini kontrol etmek için belirli aralıklara gözetim faaliyeti gerçekleştirilir.

*Surveillance audit is determined by the COMPANY and can be increased in line with customer complaints received by TSE Global, the degree of non-conformities found and the opinions of the certification team. Considering the complaints received regarding the GSTC Certification service, surveillance activities are carried out at certain intervals to check whether the system continues to comply with the requirements of the certification.*

İlgili müşteri FİRMA’ nın belgelendirme kapsamına ilişkin bir şikâyet olması durumunda, planlama sorumlu TSE Global tarafından beklemeksizin habersiz denetim planlanabilir. TSE Global, GSTC Belgelendirmesi hizmeti almış ve belgelendirilmiş müşteri FİRMA’ ya, risk tespit edildiğinde habersiz denetim hakkını saklı tutar.

*In the event of a complaint regarding the scope of certification of the relevant customer COMPANY, an unannounced audit can be scheduled without waiting by TSE Global responsible for planning. TSE Global reserves the right of unannounced audit to the customer COMPANY that has received GSTC Certification service and certified, when risk is detected.*

Denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve takibi belgelendirme denetiminde olduğu gibi gerçekleştirilir.

*Carrying out the audit, reporting, closing and follow-up of non-conformities are carried out in the same way as in the certification audit.*

Bir önceki denetimde tespit edilmiş ve doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması, sertifika ve marka kullanımının kontrolü, gözetim denetimi sırasında gerçekleştirilir. Yerinde doğrulama sonucunda uygun olmayan bir kullanım tespit edilirse bu uygunsuzluk olarak kabul görecektir.

*On-site verification of non-conformities identified in the previous audit and closed without verification and control of certificate and trademark usage are carried out during the surveillance audit. If an inappropriate use is detected as a result of on-site verification, this will be recognised as non-conformity.*

Uygunsuzlukların belirtilen tarihten önce kapatılamaması durumunda FİRMA’ nın belgesi askıya alınır. Tüm uygunsuzlukları belirtilen tarihlerden önce kapatan FİRMA’ ların belgelerinin geçerliliklerinin devamına belgelendirmeye aykırı bir durum yoksa belgelendirme komitesi tarafından karar verilir.

*If the non-conformities cannot be closed before the specified date, the certificate of the COMPANY is suspended. The continuation of the validity of the certification of the COMPANIES that close all non-conformities before the specified dates is decided by the certification committee if there is no contradiction to certification.*

**5. Belge Yenileme Denetimleri / *Certificate Renewal Audits***

Belge yenileme denetimi, belgenin geçerlilik süresi sona ermeden firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan denetimlerdir. Belgenin geçerlilik süresi bitimine en az 3 ay kala FİRMA belge devamlılığını istiyor ise TSE Global’e başvurur. Eğer herhangi bir başvuru gelmediyse belgenin geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

*Certification renewal audits are audits carried out to re-certify companies before the expiry of the validity period of the certificate. At least 3 months before the end of the validity period of the certification, if the COMPANY wants the continuity of the certificate, it applies to TSE Global. If no application is received, the certificate loses its validity at the end of the validity period of the certificate.*

FİRMA’ yla yeniden belgelendirme öncesi TSE Global’in yayımlandığı ücretlendirme listesine göre yeniden sözleşme yapılır. Yeniden belgelendirme denetiminin planlanması, denetçilerin atanması, denetimin gerçekleştirilmesi, denetimin raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve belgelendirme kararının verilmesi belgelendirme denetiminde olduğu gibidir. Kuruluş belgenin geçerlilik süresi bitiminden sonra tekrar belgelendirilmek isterse başvuru yeniden belgelendirme olarak değil belgelendirme olarak ele alınır.

*Before recertification, a new contract is made with the COMPANY according to the remuneration list published by TSE Global. The planning of the recertification audit, the appointment of auditors, the performance of the audit, the reporting of the audit, the closure of non-conformities and the decision on certification are the same as in the certification audit. If the organisation wishes to be recertified after the expiry of the validity period of the certificate, the application is handled as certification, not recertification.*

Yeniden belgelendirme sırasında daha önceki denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler incelenir. Denetim kapsamı, yeni dokümanlar, marka ve belge kullanımı kontrol edilir ve gözetim denetiminde olduğu gibi işlem yapılır. Denetim sonucunda değerlendirme belgelendirme denetiminde olduğu gibi yapılır.

*During recertification, nonconformities and corrective actions identified in the previous audit are examined. Audit scope, new documents, brand and document usage are checked and action is taken as in surveillance audit. As a result of the audit, the evaluation is made as in the certification audit.*

**6. Özel Denetimler / *Special Audits***

**Değişiklik Denetimleri / *Change Audits***

FİRMA unvanının değişmesi, FİRMA faaliyet kapsamının değişmesi, FİRMA adresi ve şubelerinin değişmesi gibi değişikliklerin kontrolü amacıyla gerçekleştirilen denetimlerdir. Değişiklik denetimlerinden önce eğer FİRMA’ nın resmi statüsü değişmişse (adres, unvan vs.) hizmet sözleşmesi yenilenir.

*These are the audits carried out for the control of changes such as change of the title of the COMPANY, change of the scope of activity of the COMPANY, change of the address and branches of the COMPANY. Before the change audits, if the official status of the COMPANY has changed (address, title, etc.), the service contract is renewed.*

Değişiklik talepleri firmalardan belgelendirme değişiklik formu ile yazı ile alınır, doküman incelemesi ya da saha denetimi yapılıp yapılmayacağı kararı verilir ve form üzerine not edilir. Kapsam değişikliği ve adres değişiklik denetimlerinde doküman incelemesinin yanında, kapsama ve üretim yerine bağlı olarak gereken sürede saha denetimi gerçekleştirilebilir ve denetim raporu ile kayıt altına alınır.

*Change requests are received from the companies in writing with the certification change form, the decision whether to conduct a document review or field audit is made and noted on the form. In addition to document review in scope change and address change audits, field audit can be carried out in the required time depending on the scope and production location and recorded in the audit report.*

Belgelendirme komitesi tarafından dokümanlar ve denetim raporu uygun görüldüğü takdirde istenilen değişiklik yapılır. Belgelendirme değişikliği uygun görülmemişse FİRMA’ ya yazı ile bildirilir. Belge değişikliklerinde FİRMA’ nın mevcut belgenin geçerlilik süresi değişmez.

*If the certification committee deems the documents and audit report appropriate, the requested change is made. If the certification change is not deemed appropriate, the COMPANY is notified in writing. In document changes, the validity period of the existing certification of the COMPANY does not change.*

**Kısa İhbar Denetimleri / *Short Notice Audits***

FİRMA’ ya yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda, programda olmadığı halde FİRMA’ yla iletişime geçilerek olağandışı bir denetim gerçekleştirme kararı alınabilir. Bu tür denetimlerde FİRMA’ nın mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) FİRMA’ ya haber verilir ve denetim gerçekleştirilir.

*In case of complaints containing objective evidence against the COMPANY, it may be decided to carry out an unusual audit by contacting the COMPANY even if it is not in the programme. In such audits, the COMPANY is notified before a period of time (maximum 1 day before) that will not allow the COMPANY to change the current situation and the audit is carried out.*

FİRMA’ nın denetimi kabul etmemesi halinde belgesi askıya alınır ve durum FİRMA’ ya resmi yazı ile bildirilir.

*If the COMPANY does not accept the audit, its certificate is suspended and the situation is notified to the COMPANY by official letter*.

TSE Global yaptığı denetim sonucunda vermiş olduğu belgeyi temel teşkil eden şartların mevcut olmadığını tespit ettiği takdirde yerine getirilmemiş şartların niteliğine göre belgeyi askıya alır veya iptal eder.

*If TSE Global determines that the conditions that constitute the basis of the certificate it has issued as a result of its audit are not available, it suspends or cancels the certificate according to the nature of the unfulfilled conditions.*

**7. Transfer Denetimleri / *Transfer Audits***

Transfer denetimleri, transfer başvuruları nedeniyle yapılan denetimlerdir. Bu denetime karar verilirse süreç yeni bir uygulama olarak kabul edilir. Bu durumda, herhangi bir bölüm hariç tutulmadan tüm bölümler denetlenir.

*Transfer audits are audits carried out due to transfer applications.If this audit is decided, the process is considered as a new application. In this case, all departments are audited without excluding any department.*

FİRMA, transfer denetimlerinde uygunsuzluk kategorilerinden bağımsız olarak tüm uygunsuzluklar için düzeltici faaliyetlerinin kanıtlarını TSE Global’e sağlamalıdır.

*The COMPANY must provide TSE Global with evidence of corrective actions for all non-conformities, regardless of non-conformity categories in transfer audits.*

Transfer Denetim başvurularında TSE Global, FİRMA**’** dan ve önceki GSTC Onaylanmış Kuruluştan mali değeri olmayan transfer sözleşmesi yapmalarını talep edebilir.

*In Transfer Audit applications, TSE Global may request the COMPANY and the previous GSTC Notified Body to enter into a non-financial transfer agreement.*

TSE Global, transfer başvuruları için FİRMA’ nın önceki Onaylanmış Kuruluşu ile iletişime geçebilir ve verilen bilgilere göre FİRMA’ nın başvurusunu reddedebilir. Bir önceki onaylanmış kuruluştan bilgi alınamıyorsa, TSE Global başvuruyu yeni bir başvuru olarak değerlendirebilir veya reddedebilir.

*TSE Global may contact the previous Notified Body of the COMPANY for transfer applications and may reject the COMPANY's application according to the information provided. If information cannot be obtained from the previous Notified Body, TSE Global may consider the application as a new application or reject it.*

**8.Çok Sahalı Kuruluş Belgelendirmesi**

Turizm faaliyetlerinin ve bunların yönetiminin tek bir yönetim sistemi altında farklı tesislerde benzer şekilde yürütüldüğü şekilde gerçekleştiğinde, çok tesisli belgelendirme uygulanmaktadır. Tüm tesislerin merkez ofis ile doğrudan yasal veya sözleşmeye dayalı bir bağlantısı vardır ve ortak bir sürdürülebilirlik yönetim sistemine tabidir. Çok Sahalı Kuruluş Belgelendirme süreci ile ilgili şartların detayları TL-GTSC-006 Çoklu Saha Tetkik Talimatı’nda detaylandırılmıştır.

*Multi-site certification is applied when it is realised in such a way that tourism activities and their management are carried out in a similar way at different sites under a single management system. All sites have a direct legal or contractual link with the head office and are subject to a common sustainability management system. Details of the requirements for the Multi-site Organisation Certification process are detailed in TL-GTSC-006 Multi-site Audit Instruction.*

**9.Grup Kuruluş Belgelendirmesi / *Group Organisation Certification***

Birden fazla küçük ve/veya orta ölçekli turizm işletmesine (oteller/konaklama yerleri ve tur operatörleri) GSTC kriterlerine göre tek belgelendirme sağlayabilir. Grup organizasyonunun belgelendirme hizmetinin verilebilmesi için her grup üyesinin tüzel kişi olması ve grup üyelerinin faaliyetlerini aynı yönetim sistemi altında yürütmesi gerekmektedir. Grup Belgelendirme ile ilgili şartların ve belgelendirme sürecinin detayları TL-GTSC-009 Grup Belgelendirme Talimatı’nda tanımlanmış olup; ilgili talimat www.tseglobal.com.tr adresinde güncel olarak yayınlanmaktadır. Grup Belgelendirme ile ilgili grup belgelendirme için geçerli şartlar, TSE Global ve Grup arasındaki iletişim süreci, Yaptırımlar, Grup Belgelendirme Sürdürülebilirlik Yönetim Sisteminin değerlendirme süreci ile ilgili gereklilikler tanımlanmıştır.

*It can provide single certification to more than one small and/or medium-sized tourism organisation (hotels/accommodation and tour operators) according to GSTC criteria. In order to provide certification service for a group organisation, each group member must be a legal entity and the group members must carry out their activities under the same management system. The details of the conditions and certification process related to Group Certification are defined in TL-GTSC-009 Group Certification Instruction and the relevant instruction is published on www.tseglobal.com.tr. The requirements for group certification, the communication process between TSE Global and the Group, sanctions, and the evaluation process of the Group Certification Sustainability Management System are defined.9.Tur Operatörleri Belgelendirmesi / Certification of Tour Operators.*

**10. Tur Operatrörleri Belgelendirmesi**

Tur operatörlerinin başvuruları GSTC kriterlerine göre oluşturulmuştur. Tur operatörü ile ilgili kriterler TL-GSTC-001 GSTC Endüstri Kriterleri Talimatında tanımlanmıştır. Tur Operatörleri Tetkik süre detayları PR-GSTC-012 Başvuru Değerlendirme ve Sözleşme Prosedüründe tanımlanmıştır. Tur operatörlerinin başvuruları GSTC kriterlerine göre oluşturulmuş TSE Global prosedürlerine göre değerlendirilir. Tur operatörlerinin GSTC Endüstri Kriterlerine göre denetimi 2 aşamada gerçekleştirilecektir. İkinci aşamada Tur Operatörünün tedarikçilerinin faaliyetleri denetlenecektir. Tur Operatörünün ilk aşama denetimi sırasında tedarikçilerin verileri denetçi tarafından toplanacaktır. Verilerin TSE Global tarafından değerlendirilmesinin ardından, Tur Operatörü için GSTC kriterleri gerekliliklerine uygun olarak tedarikçilerin sayısı, büyüklüğü, coğrafi konumu ve risk düzeyine bağlı olarak ikinci aşama denetim için ayrıca teklif hazırlanacaktır. Tur Operatörü, bu belgelendirme teklifini GSTC kriterlerine göre onaylayarak, standardın gerektirdiği şekilde tedarikçileri için sunulacak 2. Aşama denetim teklifini de peşinen kabul etmiş olur. GSTC belgelendirmesi Tur operatörünün kapsamına göre müşteri ve tedarikçilerin sürdürülebilir yönetim sistemi ve GSTC denetimleri, bu belgede belirtilen gerekliliklere uygunluk değerlendirmesini ve özellikle;

*The applications of tour operators are formed according to GSTC criteria. Tour operator related criteria are defined in TL-GSTC-001 GSTC Industry Criteria Instruction. Tour Operators Audit period details are defined in PR-GSTC-012 Application Evaluation and Contract Procedure.* *Applications of tour operators are evaluated according to TSE Global procedures established according to GSTC criteria. The audit of tour operators according to GSTC Industry Criteria will be carried out in 2 stages. In the second stage, the activities of the Tour Operator's suppliers will be audited. During the first stage audit of the Tour Operator, the data of the suppliers will be collected by the auditor. After the evaluation of the data by TSE Global, a separate proposal will be prepared for the second stage audit depending on the number, size, geographical location and risk level of the suppliers in accordance with the requirements of the GSTC criteria for the Tour Operator. By approving this certification proposal according to the GSTC criteria, the Tour Operator accepts in advance the Stage 2 audit proposal to be submitted for its suppliers as required by the standard. GSTC certification The sustainable management system and GSTC audits of customers and suppliers according to the scope of the tour operator include the assessment of compliance with the requirements set out in this document and in particular;*

-Tedarikçinin performansının sürdürülebilirlik ölçüm ve izleme mekanizması / *Sustainability measurement and monitoring mechanism of the supplier's performance*

-Tedarik zincirinde yer alan tedarikçilerin kontrol derecesi / *Degree of control of suppliers in the supply chain*

-tedarik zincirinin kontrol mekanizması, iç prosedürleri ve raporları / *control mechanism, internal procedures and reports of the supply chain*

-Sürdürülebilirlikle ilgili sözleşme ve sözleşme uygulaması politikası / *Sustainability-related covenant and contract implementation policy*

Tetkik edilmek üzere seçilen sözleşmeli tedarikçilerin numune seçimi, IAF MD 1: 2023 rehber şartlarına göre yapılacaktır.

*Sample selection of contracted suppliers selected for audit will be carried out according to IAF MD 1:2023 guidance requirements.*

**10. Belgelendirme Kararı / *Certification Decision***

Belgelendirme Komitesi tarafından müşteri dosyasının incelenmesi ve değerlendirilmesi sonucunda karar verilir.

*A decision is made by the Certification Committee as a result of the examination and evaluation of the customer file.*

Belgelendirme Komitesi, denetim bulgularını, sonuçlarını ve diğer bilgileri değerlendirerek kararını verir. Belgelendirme kararı için aşağıdakiler karşılanmalıdır:

*The Certification Committee makes its decision by evaluating the audit findings, results and other information. For the certification decision, the following must be met:*

-Tüm uygunsuzluklar için düzeltme ve/veya düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmiş kabul etmiş ve doğrulamıştır.

*Reviewed, accepted and verified the effectiveness of correction and/or corrective actions for all non-conformities.*

-Referans standardın bir veya daha fazla şartının yerine getirilmemesi veya, / Failure to fulfil one or more requirements of the reference standard or,

-müşterinin sürdürülebilirlik yönetimi süreçlerinin amaçlanan çıktılara ulaşma kabiliyeti hakkında ciddi şüphe uyandıran bir durum / *a situation that raises serious doubts about the ability of the client's sustainability management processes to achieve the intended outcomes*

-diğer uygunsuzluklar için müşterinin planlanan düzeltmesini ve/veya düzeltici faaliyetini gözden geçirmiş ve kabul etmiştir. / *reviewed and accepted the customer's planned correction and/or corrective action for other nonconformities.*

-Denetlenen müşteri tarafından tüm GSTC kriterlerine ilişkin gereksinimlerin karşılandığını incelemiş ve kabul etmiştir. / *Reviewed and agreed that the requirements for all GSTC criteria were met by the auditee.*

Tur operatörlerinin belge karar süreci, tur operatörü ve tedarikçilerine yapılan saha ve belge denetimleri doğrultusunda yürütülür. / *The certification decision process of tour operators is carried out in line with the field and document audits carried out on tour operators and their suppliers.*

Tur operatörlerinin faaliyetlerini GSTC kriterlerine göre gerçekleştirmeyen bir tedarikçisi olması durumunda GSTC kriterlerine göre belge kararı verilemez. */ In case tour operators have a supplier that does not carry out its activities according to the GSTC criteria, a certification decision cannot be made according to the GSTC criteria*

**11. Tur Ürünlerinin Belgelendirmesi / *Certification of Tour Products***

Tur Ürünü, Tur operatörünün teknik kapsamının bir parçası olup, ek teknik kapsam ve ayrı bir başvuru süreci gerektirmez. Bir tur ürünü sertifikalandırılırken TSE Global, her denetimde GSTC Endüstri kriterlerini özel olarak değerlendirilecek ve sertifikalandırılacaktır. Tur operatörünün sertifikasının süresinin dolması veya iptal edilmesi durumunda sertifikalar derhal iptal edilir.

*The Tour Product is part of the technical scope of the Tour operator and does not require additional technical scope and a separate application process. When certifying a tour product, TSE Global will specifically evaluate and certify the GSTC Industry criteria in each audit. Certificates are cancelled immediately if the tour operator's certificate expires or is cancelled.*

**12. Belgenin Düzenlenmesi ve Verilmesi / *Certificate Issuance***

Başvuruda bulunan FİRMA’ nın denetim sonucunun yönetim sistemi standardında ve/veya ürün belgelendirmesi ile ilgili direktifte belirtilen şartlara uygun bulunması ve Belgelendirme Komitesinin belgelendirme kararı vermesinden sonra FİRMA GSTC yönetim sistemi belgesi almaya hak kazanır ve FİRMA belgelendirilmiş firmalar listesine kaydedilir.

*After the audit result of the applicant COMPANY is found to comply with the conditions specified in the management system standard and/or the directive on product certification and the Certification Committee makes the certification decision, the COMPANY is entitled to receive the GSTC management system certificate and the COMPANY is recorded in the list of certified companies.*

Belgelerin geçerlilik süresi ilgili standartlar veya ilgili md rehberleri ile belirlenmiştir. Belgeler gözetim denetimleri gerçekleştiği ve uygulamaların uygunluğu teyit edildiği sürece için geçerlidir. Belge değişiklik denetimleri bu süreyi etkilemez. Belgeyi alan FİRMA belgeyi sadece üzerinde ve ekinde adresi yazan hizmet yerleri için kullanabilir. Belge üzerinde yazan kapsam için verilmiş olup başka faaliyet alanlarını ve ürünlerini yansıtmaz ve bu amaçla kullanılamaz.

*The validity period of the certificates is determined by the relevant standards or the relevant md guidelines. Certificates are valid for as long as surveillance audits are carried out and the conformity of the applications is confirmed. Certificate change audits do not affect this period. The COMPANY receiving the certificate can only use the document for the service places whose address is written on it and in the annex. The certificate is issued for the scope written on it and does not reflect other fields of activity and products and cannot be used for this purpose.*

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı & Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) tarafından yayınlanan Sürdürülebilir Turizm Programına göre; Türkiye’de verilen Belge/ Sertifika Denetim Sıklığı ve Geçerlilik Süresi 1 yıl olarak berlirlenmiştir. Türkiye dışında yapılacak sürdürülebilir turizm belgelendirme sistemine göre, belgelendirme periyodu GSTC Manuel V.3 ‘e göre gerçekleştirilecektir.

*According to the Sustainable Tourism Programme published by the Republic of Turkey Ministry of Culture and Tourism & Turkey Tourism Promotion and Development Agency (TGA); the Frequency of Audit and Validity Period of the Certificate/Certificate issued in Turkey is determined as 1 year. According to the sustainable tourism certification system outside Turkey, the certification period will be carried out according to GSTC Manual V.3.*

Belge üzerinde adı geçen FİRMA’ ya verilmiş olup hiçbir şekilde başka kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez.

*It is given to the COMPANY named on the document and cannot be transferred to any other institution or legal entity in any way.*

**13. Belgenin Askıya Alınması veya Kapsamının Daraltılması / *Suspension or Reduction of the Scope of the Certificate***

Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda belgelendirme komitesi karar tarihinden itibaren altı ayı aşmamak kaydı ile FİRMA belge kapsamının tamamı veya bir bölümü askıya alınabilir.

*In the event that the following conditions occur, all or part of the scope of the COMPANY certificate may be suspended, provided that it does not exceed six months from the date of the certification committee decision.*

Denetimler esnasında tespit edilen ve belirlenmiş süre içerisinde giderilmemiş uygunsuzluklar bulunması. / *Non-conformities detected during the audits and not eliminated within the specified period.*

Denetim kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin standart dışında yer alan gereksinim ya da yasal yaptırımların (örneğin; İş Sağlığı ve Güvenliği kanunu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu veya ilgili ürün ya da hizmetin gerektirdiği özel istekler gibi) yerine getirilmediğinin tespiti,

*Determination that the requirements or legal sanctions (such as Occupational Health and Safety Law, Personal Data Protection Law or special requests required by the relevant product or service) other than the standard for the product / service within the scope of the audit are not fulfilled.*

FİRMA’ nın gönüllü olarak belgenin askıya alınması ile ilgili yazılı talepte bulunması,

If the COMPANY voluntarily makes a written request for the suspension of the certificate,

TSE Global belge ve markasının yanlış kullanımı,

*Misuse of the TSE Global certificate and brand,*

Belgelendirme kurallarına uyulmaması,

*Failure to comply with certification rules,*

Mali yükümlülüklerin yerine getirmemesi,

*Non-fulfilment of financial obligations,*

FİRMA organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin TSE Global’ bildirilmemesi,

*Failure to notify TSE Global of significant changes in the organisation of the company,*

GSTC belgelendirme süreçlerinin dokümante edildiği ve denetlendiği şekilde uygulanmaması,

*Failure to implement GSTC certification processes as documented and audited,*

FİRMA’ nın gözetim ve yeniden belgelendirme denetimlerinin mücbir sebepler (yangın, doğal afet vb.) dışında gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,

*Failure of the COMPANY to allow surveillance and recertification audits to be carried out at the required frequency except for force majeure (fire, natural disasters, etc.),*

Belgeye konu olan hizmetlerde gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin TSE Global’e bildirilmemesi,

*Failure to notify TSE Global of significant changes in the services subject to the certificate,*

Belgenin herhangi bir durumda yanlış kullanılması durumu,

*Misuse of the certificate in any case,*

TSE Global tarafından belgelendirilmiş faaliyet ya da ürünleri ile ilgili kendisine yapılan şikâyetler ile ilgili gerekli faaliyetleri gerçekleştirmemiş olması,

*Failure to carry out the necessary activities regarding the complaints made to it regarding the activities or products certified by TSE Global,*

Kuruluş belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, TSE Global müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltır.

*When the organisation demonstrates a persistent or serious failure to meet the certification requirements for part of the scope of certification, TSE Global reduces the scope of the customer's certification to exclude the part that does not meet the requirements*.

Belgenin askıya alınma kararı Belgelendirme Komitesince alınır. Gözetim denetimini kabul etmeme ve mali yükümlülükleri yerine getirmeme, uygunsuzlukların zamanında kapatılmaması gibi teknik değerlendirme gerekmeyen tüm durumlarda askı kararı komitenin toplanmasına gerek kalmadan alınır. Belgenin askıya alındığı ve askıya alma işleminin kaldırıldığı FİRMA’ ya yazılı olarak TSE Global tarafından bildirilir.

*The decision to suspend the certificate is taken by the Certification Committee. In all cases where technical evaluation is not required, such as not accepting surveillance audit and not fulfilling financial obligations, not closing non-conformities on time, the suspension decision is taken without the need for the committee to meet. The suspension of the certificate and the lifting of the suspension is notified to the COMPANY in writing by TSE Global.*

Belgelendirilen kuruluşun verilen süre içerisinde sorunları çözememesi durumunda FİRMA’ nın belgesi belgelendirme komitesi tarafından iptal edilir ya da kapsamı daraltılır. Belgenin askıya alınması ya da iptal edilmesi durumunda FİRMA’ nın adı belgesi askıya alınan ya da iptal edilen FİRMA’ lar listesine aktarılır. FİRMA belgenin askıya alındığı tarihten itibaren belge ve logo marka kullanımını durdurmakla yükümlüdür. FİRMA’ nın belgesi askıda kaldığı süre içerisinde FİRMA tarafından kullanılamaz.

*In case the certified body fails to solve the problems within the given period, the certificate of the COMPANY is cancelled or its scope is reduced by the certification committee. If the certificate is suspended or cancelled, the name of the COMPANY is transferred to the list of COMPANIES whose certificate is suspended or cancelled. The COMPANY is obliged to stop the use of the document and logo brand from the date of suspension of the document. The certificate of the COMPANY cannot be used by the COMPANY during the suspension period.*

**14. Belgenin Askıdan İndirilmesi / *Unhanging the Certificate***

Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak TSE Global’e bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile TSE Global tarafından FİRMA’ ya gerekli görüldüğünde denetim gerçekleştirilir. Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen denetimin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre gözetim denetimi süresinden az, yeniden belgelendirme denetimi süresinden fazla olamaz. Denetim sonunda uygunluğu doğrulanan FİRMA’ nın belgesi Belgelendirme Komitesinin kararıyla askıdan indirilir. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda belge iptali yoluna gidilir.

*Companies whose certificate is suspended notify TSE Global in writing that the grounds for suspension have been eliminated. In order to confirm that the grounds for suspension have been eliminated, TSE Global carries out an audit to the COMPANY when deemed necessary. The type, content and duration of the audit carried out within the scope of suspension is determined depending on the reason for suspending the certificate. However, this period cannot be less than the surveillance audit period and more than the recertification audit period. At the end of the audit, the certificate of the COMPANY whose conformity is confirmed is suspended by the decision of the Certification Committee. If the reasons for suspension are not eliminated, the certificate is cancelled.*

**15. Belgenin İptal Edilmesi ve Sonuçları / *Cancellation of the Certificate and its Results***

Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda iptal edilir:

*The certificate is cancelled in case of the following conditions*

FİRMA’ nın askıya alma gerekçelerini kabul etmemesi ya da belirlenen sürede gidermemesi,

*Failure of the COMPANY to accept the grounds for suspension or to eliminate them within the specified period,*

FİRMA’ nın iflası, faaliyetlerine son vermesi veya tüzel kişiliğin değişmesi,

*Bankruptcy of the COMPANY, termination of its activities or change of legal entity,*

FİRMA’ nın belgeyi üzerinde belirtilen kapsam ve adres için kullanmaması,

*Failure of the COMPANY to use the certificate for the scope and address specified on it,*

FİRMA’ nın denetim sırasında sahte veya yanıltıcı bilgiler vermesi,

*The COMPANY provides false or misleading information during the audit,*

Yapılan denetimlerde FİRMA yönetim sisteminin uygunluğunun tamamen yitirildiğinin tespit edilmesi,

*In the audits carried out, it is determined that the conformity of the COMPANY management system is completely lost,*

FİRMA’ nın belge ve eklerde tahrifat yapması,

*Falsification of certificates and annexes by the COMPANY,*

FİRMA’ nın sözleşmeyi fesih etmek istemesi.

*If the COMPANY wants to terminate the contract.*

Askıya alma gerekçelerinin belirlenen sürede giderilememesi, FİRMA’ nın iflası ya da faaliyetlerine son vermesi veya FİRMA’ nın sözleşmeyi fesih etmesi gibi sistem etkinliğinin değerlendirilmesine gerek olmayan durumlarda komite kararına gerek duyulmadan belge iptal edilebilir. Bunun dışındaki durumlarda belgelendirme komitesi kararı ile belge iptal edilir.

*In cases where there is no need to evaluate the effectiveness of the system, such as failure to eliminate the reasons for suspension within the specified period, bankruptcy or termination of the activities of the COMPANY or termination of the contract by the COMPANY, the document may be cancelled without the need for a committee decision. In other cases, the certificate is cancelled by the decision of the certification committee.*

Belgenin iptal edilmesi durumunda FİRMA’ nın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi iptal edilen firmalar listesine aktarılır.

*If the certificate is cancelled, the name of the COMPANY is removed from the list of certified companies and transferred to the list of companies whose certificate is cancelled.*

**16. TSE Global’in Görev ve Sorumlulukları / *TSE Global's Duties and Responsibilities:***

TSE Global ve tüm çalışanları; belgelendirme ile ilgili firmalardan ve ilgili taraflardan kendisine ulaşan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi gizli tutar ve hiçbir koşulda üçüncü taraflarla paylaşmaz. Ancak bu bilgiler GSTC Akreditasyon Kurumu- tarafından veya ilgili bakanlıkların yetkili organları tarafından talep edildiğinde ilgili kurumla paylaşılabilir. Kanunla yasaklanmadıkça TSE Global yasal gerekçeler nedeni ile üçüncü taraflara bilgi vermek durumunda kaldığında, ilgili FİRMA’ yı mutlaka haberdar eder.

*TSE Global and all its employees keep all written and verbal information received from companies and related parties related to certification confidential and do not share it with third parties under any circumstances. However, this information may be shared with the relevant institution when requested by the GSTC Accreditation Agency or the authorised bodies of the relevant ministries. Unless prohibited by law, TSE Global informs the relevant COMPANY when it has to provide information to third parties for legal reasons.*

TSE Global, başvuru değerlendirme dahil bütün faaliyetlerinde din, dil ve ırk ayrımı gözetmeyecektir.

*TSE Global will not discriminate against religion, language and race in all its activities, including application evaluation.*

TSE Global, akredite olduğu standartlar ve tarafsızlık ve gizlilik gereği olarak çalışanlarını Tarafsızlık ve Gizlilik Sözleşmesiyle kontrol altına almıştır.

*TSE Global has taken its employees under control with the Impartiality and Confidentiality Agreement as required by the standards it is accredited and impartiality and confidentiality.*

TSE Global, Belgelendirme faaliyetleri kapsamında zarara neden olabilecek ya da zararla sonuçlanabilecek risklere karşı Mesleki Sorumluluk Sigortası’ na sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler bu sigortada belirtilmektedir. Düzenlenen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda TSE Global’in in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

*TSE Global has Professional Liability Insurance against risks that may cause damage or result in damage within the scope of certification activities, and the scope and limits of its liability are specified in this insurance. TSE Global has no liability in the event that the certificates issued are not recognised by third parties.*

TSE Global belgelendirme sisteminde (standart, prosedürler veya kurallar) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, en kısa zamanda belgeli firmalara belirlenecek geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri yapmaları için duyurmakla yükümlüdür. Bu amaçla web sayfası, e-posta vb. kullanılabilir.

*TSE Global is obliged to announce any significant changes that may occur in the certification system (standards, procedures or rules) as soon as possible to certified companies to make the necessary arrangements within the transition period to be determined. Web page, e-mail etc. can be used for this purpose*.

TSE Global, belgelendirme prosedürlerinde ve fiyatlandırma talimatında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında ilgili dokümanlardaki değişiklik tarihi esas alınır.

*TSE Global has the right to make changes in certification procedures and pricing instructions. However, the vested rights prior to the amendment are valid and the date of amendment in the relevant documents is taken as basis in the implementation of the changes*.

TSE Global, belgeli, belgesi askıda bulunan ve belgesi iptal edilen firmaların bir listesini tutarak web sayfasında yayınlamakla, güncellemekle sorumludur.

*TSE Global is responsible for keeping a list of certified, certified, suspended and cancelled companies and publishing and updating it on its website.*

TSE Global’in kendi tasarrufu ile akreditasyon faaliyetlerinden vazgeçmesi veya ilgili yetkili merciler tarafından durdurulması durumunda TSE Global tarafından belgelendirilmiş firmalar GSTC ‘den akredite edilmiş belgelendirme kuruluşunun gözetimine bırakılacaktır. Bu işlem için TSE Global müşterilerinden bir ücret talep etmeyecektir.

*In the event that TSE Global gives up its accreditation activities at its own discretion or is suspended by the relevant competent authorities, the companies certified by TSE Global will be left to the supervision of the certification body accredited by GSTC. TSE Global will not charge a fee from its customers for this process.*

TSE Global yukarıda belirtilen şartlar dışında belgelendirme kapsamını ilgilendiren standartlar, yönetmelikler, GSTC Akreditasyon Klavuzu V.3.1, Rehber Dokümanları, IAF Rehberlerine uymayı taahhüt eder.

*TSE Global undertakes to comply with the standards, regulations, GSTC Accreditation Manual V.3.1, Guidance Documents, IAF Guidelines, which are relevant to the scope of certification other than the above-mentioned conditions.*

TSE Global, komite üyeleri de dahil olmak üzere Uygunluk Değerlendirme için görevlendirilen ekibinin firmanın yerel dilini bilmemesi durumunda tercüman ve her türlü doküman çevirisi talebinde bulunabilir.

*TSE Global may request an interpreter and translation of any documents if the team assigned for Conformity Assessment, including committee members, does not speak the local language of the company.*

**17. FİRMA’ nın Görev ve Sorumlulukları / *Duties and Responsibilities of the COMPANY***

GSTC Yönetim sisteminin işletimine, ürün uygunluğu değerlendirme kapsamına yönelik, TSE Global’den almış olduğu her tür yazılı-sözlü bilgi ve talimata uymakla yükümlüdür.

*GSTC is obliged to comply with all written and verbal information and instructions received from TSE Global regarding the operation of the management system and the scope of product conformity assessment.*

GSTC Yönetim sistemi ya da GSTC yönetim sistemine bağlı olarak ürünü belgelendirilen FİRMA kurmuş olduğu sistemin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması amacı ile bir temsilcisi atamakla, çalışma saatlerinde denetim ekibinin gerekli tüm alanlara girişine olanak sağlamakla, belge kapsamında yer alan ürüne/hizmete ilişkin yönetim sistem standardı dışında, mevcut yasal gereksinim ya da özel isteklerinde sağlandığını garanti altına almakla yükümlüdür.

*The COMPANY, whose product is certified depending on the GSTC management system, is obliged to appoint a representative in order to ensure the implementation and continuity of the system it has established, to allow the audit team to enter all necessary areas during working hours, to ensure that the existing legal requirements or special requests are met, except for the management system standard for the product / service covered by the certificate.*

TSE Global’in müşterisinin sahasında gerçekleştirecek olduğu denetimlere ya da plansız ziyaretlere gözlemciler ve rehberler de eşlik edebilir. Gözlemciler denetim ekibinden bir üyeyi gözlemleyen kişi olabileceği gibi müşterinin bir yetkilisi, akreditasyon kurumu veya ilgili bakanlık yetkilisi de olabilir. Rehber ise denetim ekibine yardımcı olma için denetim ekibine refakat eden kişilerdir. Denetim ekibinin her bir üyesine rehber tayin edilebilir. Rehberin sorumlulukları iletişimi sağlamak, görüşmeleri ayarlamak, saha ziyaretlerini organize etmek, saha güvenlik kurallarının uygulanmasını sağlamak, müşteri adına denetime tanıklık etmek veya denetçi tarafından talep edilen bilgileri sağlamak gibi görevler olabilir.

*Observers and guides may accompany TSE Global's audits or unplanned visits to the customer's site. Observers may be a person observing a member of the audit team or an official of the client, accreditation body or relevant ministry. A guide is a person who accompanies the audit team to assist the audit team. Each member of the audit team may be assigned a counsellor. The responsibilities of the guide can be tasks such as ensuring communication, arranging interviews, organising site visits, ensuring that site safety rules are applied, witnessing the audit on behalf of the client or providing information requested by the auditor.*

Rehber ve gözlemcilerin denetime katılımı ile ilgili önce müşteri ve denetim ekibi üyeleri bilgilendirilir ve müşterinin onayı alınır. Rehber veya gözlemciler denetime müdahale etmezler.

*The client and audit team members are first informed about the participation of guides and observers in the audit and the client's approval is obtained. Guides or observers do not intervene in the audit.*

FİRMA, TSE Global personeli ile birlikte GSTC Akreditasyon Kuruluşu Temsilcilerine ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi vermekle yükümlüdür.

*The COMPANY is obliged to provide all kinds of written and verbal information needed to GSTC Accreditation Body Representatives together with TSE Global personnel.*

FİRMA’ nın yönetim sistemi ya da yönetim sistemine bağlı belgelendirilen ürünü, belgelendirildikten sonra FİRMA’ nın sisteminde ya da sertifika kapsamına giren ürününde olabilecek değişikliklerden ve sistemi etkileyecek organizasyon yapısındaki değişikliklerden TSE Global’i 1 ay içinde haberdar etmelidir.

*The COMPANY's management system or the certified product connected to the management system must notify TSE Global within 1 month of the changes that may occur in the COMPANY's system or the product covered by the certificate and the changes in the organisational structure that will affect the system after certification.*

Bahsi geçen değişiklikler için örnekler şu şekildedir; FİRMA’ nın adres/adreslerinin, kapsamının, yatak sayısının, tur saha sayısının, çalışan sayısının, şube sayısının ve bu şube/şubelerin adresinin/adreslerinin değişmesi, ortaklık yapısının değişmesi, ticari statüsünün değişmesi, FİRMA yetkilileri ve sürdürülebilir yetkili personelinin değişmesi.

*Examples for the aforementioned changes are as follows; change of the address / addresses, scope, number of beds, number of tour sites, number of employees, number of branches and address / addresses of these branches / branches, change of partnership structure, change of commercial status, change of COMPANY officials and sustainable authorised personnel.*

FİRMA TSE Global tarafından gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin tüm kayıtları (anlaşma, rapor, DÖF kayıtları vb.) belgenin geçerlilik süresince saklamakla yükümlüdür.

*The COMPANY is obliged to keep all records (agreements, reports, records, etc.) regarding the activities carried out by TSE Global during the validity period of the certificate.*

FİRMA, başvuru için istenen tüm evrak ve dokümanları denetimlerinden önce TSE Global’e ulaştırmakla yükümlüdür.

*The COMPANY is obliged to deliver all documents and documents requested for the application to TSE Global before the audits.*

FİRMA belge kapsamında müşteri ya da üçüncü taraflardan ulaşan itiraz ya da şikâyetleri kayıt altına alıp denetim sırasında TSE Global’e bildirmekle yükümlüdür. Bu şikâyetler ile ilgili gerekli faaliyetleri gerçekleştirmelidir.

*The COMPANY is obliged to record any objections or complaints received from customers or third parties within the scope of the certificate and notify TSE Global during the audit. Carry out the necessary activities related to these complaints*

[www.tseglobal.com.tr](http://www.tseglobal.com.tr) adresinde güncel hali yayınlanmakta olan, TL-GSTC-003 Logo Kullanma Talimatı, Belgelendirme Prosedürü ve iş bu metin (Genel Şartlar Metni) gibi TSE Global talimat, prosedürlerine, ilgili yönetmeliklere, ilgili standartlara, bu yönetmelik ve standartlar ile ilgili diğer tüm yasal dokümanlara uymakla ve güncelliğini takip etmekle yükümlüdür.

*It is obliged to comply with TSE Global instructions, procedures, relevant regulations, relevant standards, all other legal documents related to these regulations and standards, such as the TL-GSTC-003 Logo Usage Instruction, Certification Procedure and this text (General Terms and Conditions Text), the current version of which is published at www.tseglobal.com.tr.*

Kuruluş fiyatlandırma talimatı ve hizmet sözleşmesinde belirtilen ücretleri ve ilgili standart ya da ilgili yönetmeliklerin öngördüğü özel ya da takip denetimlerinin ücretlerini ödemekle yükümlüdür.

*The organisation is obliged to pay the fees specified in the pricing instruction and service contract and the fees for special or follow-up audits stipulated by the relevant standard or relevant regulations*.

Kuruluş sahip olduğu belgenin askıya alınması veya iptalinden sonra belgeyi kullanmayı ve belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesinin kullanımını durdurmakla ve belgeyi TSE Global’e göndermekle yükümlüdür.

*After the suspension or cancellation of the certificate, the organization is obliged to stop using the certificate and the use of any documents and promotional materials referring to the certificate and to send the document to TSE Global.*

FİRMA PR-GSTC-013 Assessment of Complaints and Appeals Procedure bahsedildiği şekilde bir itirazda bulunur ve İtiraz komitesinin kararını kabul etmez (memnun olmaz) ise FİRMA ilgili yasal otoriteye başvurabilir.

*If the COMPANY submits an appeal as mentioned in PR-GSTC-013 Assessment of Complaints and Appeals Procedure and is not satisfied with the decision of the Appeals Committee, the COMPANY may appeal to the relevant legal authority.*

FİRMA, otel/konaklama tesisi işleten veya tur düzenleyen tur operatörlük hizmeti veren kendi ticari markası veya kendi ismi altında piyasaya süren herhangi bir gerçek veya tüzel kişidir.

*A COMPANY is any natural or legal person who operates a hotel / accommodation facility or organises tours and provides tour operator services under its own trademark or under its own name.*

FİRMA, belgelendirilen hizmet ile ilgili yasal mevzuatlara göre uygun bir şekilde üretilmesinden ve yönetilmesinden sorumludur.

*The COMPANY is responsible for the production and management of the certified service in accordance with the relevant legal regulations.*

FİRMA kendisine verilen belgeyi üzerinde yazan yasal kapsam, adres için kullanabilir. Aksi her türlü yanlış kullanım durumlarda kendisine uygulanacak yaptırımları kabul eder.

*The COMPANY can use the document given to it for the legal scope and address written on it. Otherwise, it accepts the sanctions to be applied to it in case of any misuse.*

FİRMA belgelendirme dokümanlarının (belge, rapor vb.) kopyalarını başkalarına vermesi durumunda, dokümanların bütünlüğü bozulmadan çoğaltılmasını sağlamakla yükümlüdür.

*In case the COMPANY gives copies of certification documents (document, report, etc.) to others, it is obliged to ensure that the integrity of the documents is reproduced intact.*

FİRMA, TSE Global’in hiçbir şekilde uygunluk değerlendirme kapsamında veya bu kapsam ile alakalı konularda FİRMA’ ya danışmanlık hizmeti vermeyeceğini bu yönde talepte bulunmayacağını kabul eder.

*The COMPANY agrees that TSE Global will in no way provide consultancy services to the COMPANY within the scope of conformity assessment or in matters related to this scope.*

Akreditasyon Kurumu, gerekli ve uygulanabilir olduğunda TSE Global tarafından verilen akredite bir hizmetin incelenmesi amacıyla TSE Global’in müşterisini yerinde ziyaret edebilir ve TSE Global tarafından yapılan denetimle ilgili bilgileri talep edebilir.

*The Accreditation Body may, where necessary and applicable, visit TSE Global's customer on-site for the purpose of examining an accredited service provided by TSE Global and request information about the audit conducted by TSE Global.*

Bu metin TSE Global Hizmet Sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır. TSE Global Hizmet Sözleşmesi imzalandığında bu metindeki kural, hak ve sorumluluklar da ilgili taraflarca kabul edilmiş sayılır. Yayınlanan dokümanlarda değişiklik yapılması durumunda bu değişiklik web sayfasında 1 ay süre ile yayınlanacaktır. Dokümanlarda meydana gelecek değişiklikler web sayfamızdan güncel olarak takip edilebilir.

*This text is an integral part of the TSE Global Service Agreement. When the TSE Global Service Agreement is signed, the rules, rights and responsibilities in this text are deemed to be accepted by the relevant parties. In case of changes in the published documents, this change will be published on the web page for 1 month. Changes in the documents can be followed up to date on our web page.*

**18. REVİZYON GEÇMİŞİ /** *REVISION HISTORY*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rev. No | Revizyon Tarihi /  *Revision Date* | Revizyon Açıklaması /  *Revision Explanation* |
| 01 | 14.08.2024 | TSE-GSTCI-24DA01-02 nolu uygunsuzluğu istinaden, İlgili doküman gözden geçirilmiş ve grup belgelendirme, çok sahalı kuruluşlar ve tur operatörü ile ilgili tanımlamalar eklenmiştir. *Regarding the non-conformity numbered TSE-GSTCI-24DA01-02, the relevant document has been revised and definitions related to group certification, multi-site organisations and tour operators have been added*. |