



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

1. AMAÇ VE KAPSAM / PURPOSE AND SCOPE

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC), küresel olarak turizm sektöründe sürdürülebilirliği ve sosyal sorumluluğu teşvik eden bir kuruluştur. GSTC, turizm işletmelerinin (oteller/konaklama tesisleri ve tur operatörleri) çevresel, sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan sürdürülebilir turizme bağlılıklarını göstermek için karşılımları gereken asgari gereklilikleri geliştirmiştir. GSTC sertifikasyonu, akredite bir sertifika kuruluşu tarafından yapılan denetimler aracılığıyla doğrulanmaya tabi olan üçüncü taraf bir sertifika hizmetidir. Alberk QA Technic, sertifika sektöründe uzman kadrosuyla GSTC sertifika hizmetleri sunan köklü bir sertifika kuruluşudur. / The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) is an organization that promotes sustainability and social responsibility in the tourism sector globally. The GSTC has developed minimum requirements that tourism businesses (hotels/accommodations and tour operators) shall meet to demonstrate a commitment to sustainable tourism from an environmental, social, cultural and economic perspective. GSTC certification is a third-party certification service subject to verification through audits by an accredited certification body. Alberk QA Technic is a well-established certification body with expert staff in the certification sector, providing GSTC certification services.

GSTC Sertifikasyon Programı, yurt içi ve dışında bulunan tüm ofisler dahil olmak üzere genel merkez ALBERK QA INTERNATIONAL CONTROL AND CERTIFICATION CORP İstanbul-Türkiye tarafından yürütülmektedir. GSTC Certification Program is carried out by the headquarters ALBERK QA INTERNATIONAL CONTROL AND CERTIFICATION CORP Istanbul-Turkey, including all offices located in Turkey and abroad.

2. TANIMLAR / DEFINITIONS

GSTC Akreditasyon Sözlüğü Bu kılavuzdaki tüm tanımlar GSTC Akreditasyon Sözlüğünde bulunabilir Bu belgedeki kuruluş terimi "müşteri" olarak anılır. / GSTC Glossary of Accreditation All definitions in this manual can be found in the GSTC Glossary of Accreditation The term of organization in this document is referred to as "client"

3. ORGANİZASYON / ORGANIZATION

Alberk QA Technic, GSTC belgelendirme faaliyetlerine katılan tüm çalışanların tarafsızlığını ve bağımsızlığını garanti eder./ Alberk QA Technic ensures the impartiality and independence of all employees involved in GSTC certification activities.

4.1. BAŞVURU / APPLICATION

GSTC Belgelendirme başvuruları Başvuru Formu ile şahsen veya elektronik ortamda e-posta veya www.gatechnic.com web sitesi aracılığıyla alınır. / GSTC Certification applications are received in person with the Application Form or electronically via e-mail or www.gatechnic.com website.

Başvuru formundaki tüm alanlar eksiksiz doldurulmalı ve başvuru sahibinin yetkili kişinin imzasıyla onaylanmalıdır Gelen tüm başvurular başvuru incelemesine tabi tutulacaktır. Bu inceleme, başvuru formu bilgilerinin ve talep edilen diğer belgelerin (Ticaret Sicil Gazetesi, Vergi Sertifikası, İmza Sirküleri, Oda Kayıt Belgesi ve başvuruya ilgili talep edilen diğer belgeler) kontrolüdür./ All fields in the application form shall be filled in completely and approved by the signature of the applicant's authorized person

All incoming applications shall be subject to application review. This review is the control of the application form information and other requested documents (Trade Registry Gazette, Tax Certificate, Signature Circular, Chamber Registration Certificate, and other requested documents related to the application)

Tur operatörlerinin tedarikçileri için denetim süresi, denetçi tarafından yerinde yapılan ilk değerlendirme denetimi sırasında sayılar, coğrafi konumlar ve risk seviyelerine göre sağlanan bilgilerle belirlenir

Kuruluş, sertifikasyon denetimini başvuru tarihinden itibaren 6 ay içinde kabul etmeyerek ertelerse başvurusu iptal edilir. Ancak, mücbir sebep durumunda bu süre uygulanmaz

Kuruluş, Sertifikasyon için uygunsuzluk Son 2 yıl içinde sertifikasının geri çekilmiş olması

Son 6 ay içinde sertifikasının askıya alınmış olması Zorla çalıştırma ve/veya çevre ihlali nedeniyle başarılı bir şekilde kovuşturulan kuruluşlarla herhangi bir ilişkisi olması

Bir müşteriye ait veya şu anda müşteriyle sözleşmesi olan bir kuruluş, son 2 yıl içinde zorla çalıştırma ve/veya çevre yasalarını ihlal ettiği için başarılı bir şekilde kovuşturulmuşsa, bu kuruluşun sertifikasyon başvurusunun GSTC sertifikasyon sürecine devam etmesine izin verilmez.

Kuruluş, aşağıdakileri beyan etmeyi kabul eder; Başvuru süresince ve sertifikayı aktif olarak elinde bulundurarak, zorunlu çalışma ve/veya çevre ihlali nedeniyle başarıyla kovuşturulan kuruluşlarla herhangi bir ilişki içindeyseniz Alberk QA Technic'i bilgilendirin/ Audit duration for the suppliers of the tour operators shall be identified with the information provided by the auditor in accordance with numbers, geographical sites and risk levels during the initial assessment audit on-site



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

If the organization postpones the certification audit by not accepting it within 6 months from the date of application, its application shall be cancelled. However, this period shall not be applied in case of force majeure

The organization shall accept Ineligibility for certification It has had its certificate withdrawn within the last 2 years

It has had its certificate suspended within the last 6 months any association with entities that have been successfully prosecuted for forced labour and/or environmental violation

If an entity belonging to, or currently contracted by, a client has been successfully prosecuted for violations of laws on forced labour and/or environment in the last 2 years, this organization's application for certification shall not be allowed to continue with the GSTC certification process.

The organization shall accept to declare that; during the period of application and actively holding the certificate to inform Alberk QA Technic in any association with entities that have been successfully prosecuted for forced labour and/or environmental violation.

4.2 TEKLİF VE SÖZLEŞME / OFFER AND CONTRACT

Değerlendirme sonucunda Alberk QA Technic teklifi hazırlayıp başvuru sahibine gönderecektir. Teklif başvuru sahibi tarafından imzalanacak ve Alberk QA Technic Sertifikasyon Müdürü tarafından imzalanıp kaşelendikten sonra sözleşme haline gelecektir. Taraflarca iki nüsha olarak imzalanan sözleşmenin bir nüshası başvuru sahibi kuruluşa gönderilecek ve bir nüshası imzalı olarak Alberk QA Technic'in müşteri dosyasında saklanacaktır./ As a result of the evaluation, Alberk QA Technic shall prepare the offer and send it to the applicant. The proposal shall be signed by the applicant becomes a contract after it is signed and stamped by Alberk QA Technic Certification Manager. One copy of the contract signed in two copies by the parties shall be sent to the applicant organization and one copy shall be kept in Alberk QA Technic's client file with signature

4.3 DENETİM PROGRAMININ HAZIRLANMASI / PREPARATION OF AUDIT PROGRAM

GSTC Sertifikasyon Kriterlerine göre sertifikasyon kapsamındaki kuruluşlar için yüksek ve düşük risk olmak üzere iki ana risk grubu bulunmaktadır. Başvuru formunda belirtilen bilgilere göre başvuranın turizm işletmesinin risk seviyesi belirlenmelidir. Alberk QA Technic, başvuranın bilgilerine göre müşteri risk seviyesine göre bir Denetim Programı oluşturur. Oluşturulan programda denetim türü ilk sertifikasyon, gözetim ve yeniden sertifikasyon olarak belirlenir. Denetim Programı 3 yıllık bir sertifikasyon döngüsünü kapsar. Gözetim denetimleri ilk sertifikasyondan başlayarak 3 yıllık süre boyunca her 12 ayda bir gerçekleştirilir. İlk üç yıllık sertifikasyon döngüsü sertifikasyon kararıyla başlar. Sonraki döngüler yeniden sertifikasyon kararıyla başlar. Müşterinin GSTC kriterlerinin hangi süreçlerinde denetleneceği, kapsamı, süresi, tarihi, denetçi bilgileri vb. Denetim programı hazırlanıp müşteriye gönderilir. Müşterinin denetim programını etkileyebilecek kapsam, yer, uygulama vb. herhangi bir değişikliği olması halinde, değişiklik bilgisi 15 iş günü içerisinde Alberk QA Technic'e bildirilecektir./ According to GSTC Certification Criteria, there are two main risk groups as high and low risk for the organizations within the scope of certification. According to the information specified in the application form, the risk level of the applicant's tourism business shall be determined. Alberk QA Technic creates an Audit Program according to the information of the applicant based on the client risk level. In the created program, the type of audit shall be determined as initial certification, surveillance and re- certification. Audit Program covers a 3-year certification cycle. Surveillance audits shall be carried out every 12 months during the 3-year period starting with the initial certification. The first three-year certification cycle starts with the certification decision. Subsequent cycles start with the recertification decision. In which processes of the client GSTC criteria will be audited, scope, duration, date, auditor information, etc. The audit program shall be prepared and sent to the client.

In case of any change in the scope, sites, applications, etc. of the client that may affect the audit program, the change information shall be notified to Alberk QA Technic within 15 business days.

4.4 DENETİM SÜRESİ VE SÜRESİ HESAPLANMASI / CALCULATION OF AUDIT DURATION AND PERIOD

Denetim süreleri ve periyotları, GSTC kriterleri ve ilgili standartlara dayalı Alberk QA Technic GSTC Denetim Süresi Belirleme Talimatına uygun olarak hesaplanacaktır./ Audit periods and periods will be calculated in accordance with the Alberk QA Technic GSTC Audit Period Determination Instruction based on GSTC criteria and relevant standards.

4.5 DENETİMİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ / CARRYING OUT THE AUDIT

GSTC kriterlerine göre ilk sertifikasyon ve sertifika yenileme denetimleri yerinde gerçekleştirilir.

Denetim ekibinde yer alacak denetçiler ve teknik uzmanlar, Alberk QA Technic tarafından müşterinin faaliyet kapsamına göre atanır. Denetim kapsamı, tarihi, saati, denetim ekibi bilgileri müşteriyle paylaşılır ve müşteriden imzalı onay alınır.

Müşterinin denetime katılacak denetçi(ler)in atanmasına itirazı olması durumunda, Alberk QA Technic tarafından değerlendirilir ve uygun görülmesi halinde gerekli değişiklikler yapılır.



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

Denetim ekibi, belirtilen tarihte müşteriyle uzaktan bağlantıya hazır olur, saha denetimleri için yerinde ve uzaktan denetimler için uzaktan bağlantıya hazır olur.

Denetim için başvuru süreci de dahil olmak üzere müşteri adına denetim süreçlerinin yürütülmesinden sorumlu personel, müşteri tarafından atanır. Müşteri tarafından atanan sorumlu kişi Alberk QA Technic'e bildirilir ve sorumlu kişinin denetimler sırasında yerinde bulunması sağlanır./ Following GSTC criteria, initial certification and certificate renewal audits shall be carried out on-site.

The auditors and technical experts who will take part in the audit team shall be appointed by Alberk QA Technic according to the scope of activity of the client. Audit scope, date, time, audit team information shall be shared with the client and approval shall be obtained from the client with a signature.

In case the client has an objection to the assignment of the auditor(s) who will take part in the audit, it shall be evaluated by Alberk QA Technic and necessary changes shall be made if deemed appropriate.

The audit team will be ready for remote connection with the client on the specified date, on-site for field audits and remotely for remote audits.

The responsible personnel for the execution of the audit processes on behalf of the client, including the application process for the audit, shall be appointed by the client. The responsible person appointed by the client shall be notified to Alberk QA Technic, and the responsible person shall be ensured to be present on-site during the audits.

Denetim ekibi, Alberk QA Technic denetim ve belgelendirme prosedürüne göre GSTC endüstri kriterlerine göre müşterinin faaliyetlerini/hizmetlerini denetler. Denetim, GSTC tarafından yayınlanan güncel dökümanlara (Oteller/Konaklama tesisleri soru listesi ve Tur operatörleri soru listesi) dayanmaktadır. Müşterinin faaliyetleri/hizmetleri, talep edilen belgenin kapsamındaki tüm kriterlere uymalıdır. Denetim rapor içerisindeki soru listesinde yer alan tüm soruların uygulamaları, kanıtlarla birlikte kayıt altına alınır. Denetim raporu bir sertifikasyon kararı taşımaya da denetlenen kuruluşla paylaşılır ve müşteriye denetim bulguları hakkında yazılı olarak bilgi verilir. Sertifikasyon değerlendirmesi, Alberk QA Technic prosedürlerini izleyerek Belgelendirme Komitesi tarafından yapılır. / The audit team audits the client's activities/services according to the GSTC industry criteria according to the Alberk QA Technic audit and certification procedure. The audit is based on the current documents published by GSTC (Hotels/Accommodation facilities question list and Tour operators question list). The client's activities/services must comply with all criteria within the scope of the requested document. The implementation of all questions in the question list in the audit report is recorded with evidence. Although the audit report does not carry a certification decision, it is shared with the audited organization and the client is informed about the audit findings in writing. The certification assessment is carried out by the Certification Committee following the Alberk QA Technic procedures.

4.6 UYGUNSUZLUKLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ / EVALUATION OF NONCONFORMITIES

GSTC Kriterlerini ve kuruluşun sistemini ifade eden belge(ler)in gerekliliklerinden sapmalar tespit edilirse, uygunsuzluklar GSTC-FR.14 Nonconformity Record Form'nda küçük veya büyük olarak tanımlanacaktır.

Müşteri, küçük uygunsuzluklar için 1 yıl içinde ve büyük uygunsuzluklar için 90 gün içinde uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için düzeltici/önleyici eylemleri belirleyecek ve uygulayacaktır. Müşteri tarafından belirlenen düzeltici/önleyici eylemler (NC) ve bunların kanıtları denetim ekibi liderine e-posta ile gönderilecektir. Tüm NC'ler, ilgili GSTC kriterlerine göre müşteri tarafından sunulan kanıtlarla incelenecek ve doğrulanacaktır. NC'lerin doğrulanmasından sonra, Ekip Lideri tarafından müşteriye aynı form ile gönderilecektir. Aynı zamanda denetim raporları ve doğrulanan uygunsuzluklar Sertifikasyon Komitesi'ne sunulacaktır. Doğrulama sırasında gerçekleştirilen faaliyetin somut kanıtı esas alınacaktır.

Düzeltilen önleyici faaliyetlerin belirtilen süre içerisinde etkin bir şekilde gerçekleştirilmemesi halinde belgelendirme süreci geçersiz sayılacak ve müşteri yeniden belgelendirme başvurusunda bulunacaktır./ If deviations are detected from the requirements of the document(s) expressing the GSTC Criteria and the organization's system, the nonconformities shall be defined as minor or major in the GSTC-FR.14 Nonconformity Record Form.

The client shall identify and implement corrective/preventive actions to eliminate the nonconformity within 1 year for minor nonconformities and within 90 days for major nonconformities. The corrective/preventive actions (NC) identified by the client and their evidence shall be sent to the audit team leader by e-mail. All NCs shall be reviewed and verified by evidence submitted by the client as per relevant GSTC criteria. After verification of NCs, it shall be sent to the client as the same form by the Team Leader.

At the same time audit reports and verified nonconformities shall be submitted to the Certification Committee. Concrete evidence of the activity performed during verification shall be taken as the basis.

If the corrective preventive actions are not carried out effectively within the given period, the certification process shall be invalid and the client shall reapply for certification



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

4.7 BELGELENDİRME KARARI / CERTIFICATION DECISION

Müşteri dosyasının incelenmesi ve değerlendirilmesi sonucunda Sertifikasyon Komitesi tarafından karar verilir. Sertifikasyon Komitesi, denetim bulgularının, sonuçlarının ve diğer ilgili bilgilerin (ihalelere katılma yasağı, müşterinin denetim raporuna ilişkin yorumları) değerlendirilmesi sonucunda kararını verir. Sertifikasyon Komitesi tarafından yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda, bekleyen ve detaylı bilgi gerektiren durumlarda, Sertifikasyon Komitesi raporu hazırlayan denetim ekibi liderinden bilgi talep eder. Sertifikasyon kararı için aşağıdakiler karşılanmalıdır:

Referans Standardının bir veya daha fazla gereksinimini karşılamayı temsil eden tüm uygunsuzluklar veya müşterinin sürdürülebilirlik yönetim süreçlerinin amaçlanan çıktılarına ulaşma yeteneği hakkında önemli şüphe uyandıran durumlar için düzeltme ve/veya düzeltici eylemlerin etkinliği incelenmiş, kabul edilmiş ve doğrulanmıştır

Diğer uygunsuzluklar için müşterinin planlanan düzeltmesini ve/veya düzeltici eylemini incelemiş ve kabul etmiştir

Denetlenen müşteri tarafından tüm GSTC Kriterleri için gereksinimlerin karşılandığı incelenmiş ve kabul edilmiştir

Sertifikanın verilmesine ilişkin Sertifikasyon Komitesinin olumsuz kararından veya sertifikanın kullanımını engelleyen bir durumun belirlenmesinden sonra, Alberk QA Technic müşteriden söz konusu nedenleri ortadan kaldırmak ve bir takip denetimi talep etmek için yazılı başvuruda bulunmasını ister/ A decision shall be taken by the Certification Committee as a result of the review and assessment of the client's file. The Certification Committee makes its decision based on the evaluation of audit findings, results and other relevant information (prohibition of participation in tenders, client's comments on the audit report). As a result of the review and evaluation made by the Certification Committee, in cases that remain pending and require detailed information, the Certification Committee requests information from the audit team leader who prepared the report For the certification decision, the following shall be met:

has been reviewed, accepted and verified the effectiveness of correction and/or corrective actions, for all non-conformities that represent to fulfil one or more requirements of the Reference Standard, or situation that raises significant doubt about the ability of the client's sustainability management processes to achieve its intended outputs

It has reviewed and accepted the client's planned correction and/or corrective action for any other non-conformities

It has been reviewed and accepted that requirements for all GSTC Criteria are being met by the audited client

After the negative decision of the Certification Committee regarding the issuance of the certificate or the determination of a situation that prevents the use of the certificate, Alberk QA Technic asks the client to apply in writing to eliminate the reasons in question and to request a follow-up Audit

Belgeleme Komitesi bir GSTC Sertifikası düzenlemeye karar verirse, sertifika düzenlenir. GSTC sertifikası aşağıdaki bilgileri içerir / If the Certification Committee decides to issue a GSTC Certificate, the certificate shall be issued. The GSTC certificate contains the following information:

- Sertifikalı müşterinin adı ve coğrafi konumu / Name and geographical location of the certified client

(Çoklu siteli müşteriler için; merkez ofisin adresi ve sertifikasyon kapsamındaki sitelerin listesi)

Grup müşterileri için; sertifikasyon kapsamındaki tüm grup üyelerinin adları ve adresleri)

(For multi-site clients; the address of the head office and list of sites within the scope of certification)

For group clients; names and addresses of all group members within the scope of certification)

- Denetimde esas alınan standardın güncel yayını/ Current publication of the standard taken as basis in the audit

- Sertifikanın düzenlenme tarihi, sertifikanın kapsamının genişletilmesi veya daraltılması ya da sertifikanın yenilenmesi tarihi, ancak ilgili sertifika karar tarihinden önce olmamak üzere,/ The date of issue of the certificate, extension or reduction of the scope of the certificate or renewal of the certificate, but not earlier than the relevant certification decision date,

- Belge geçerlilik tarihi / Certificate validity date

- Benzersiz tanımlama kodu (belge numarası),/ Unique identification code (document number),

-GSTC logo

Sertifikasyonun kapsamı, faaliyet, ürün ve hizmet türü dikkate alınarak, yanlış anlaşılmaya veya belirsizliğe yol açmayacak ve her tesiste uygulanacak şekilde, Alberk QA Technic adı, hologramı, adresi ve sertifikasyon işareti ile müşterinin logosu, herhangi bir yanlış anlaşılma veya belirsizlik olmaması kaydıyla belirtilir./ The scope of the certification, taking into account the type of activities, products and services, so as not to lead to misunderstanding or ambiguity and to be applied at each facility, Alberk QA Technic name, hologram, address and certification mark as well as, the client's logo, provided there is no misunderstanding or ambiguity.

4.8 SERTİFİKALI KURULUŞLARIN DUYURUSU/ ANNOUNCEMENT OF CERTIFIED ORGANIZATIONS



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

Alberk QA Technic, GSTC kriterlerine göre sertifikalandırılmış kuruluşlar için bir veri tabanı oluşturmak, gerektiğinde revize etmek ve talep üzerine ilgili taraflara göndermekle yükümlüdür. Ayrıca Alberk QA Technic, bu kuruluşlara web sayfası üzerinden erişilmesini ve sorgulanmasını sağlar./ Alberk QA Technic is obliged to create a database for the organizations certified according to GSTC criteria, revise it when necessary and send it to the relevant parties upon request. In addition, Alberk QA Technic enables these organizations to be accessed and queried through its web page.

4.9 BELGENİN TRANSFERİ / TRANSFER OF CERTIFICATION

Farklı bir belgelendirme kuruluşundan GSTC belgesi almış bir turizm işletmesinin mevcut belgesini Alberk QA Technic ile devam ettirme talebi üzerine, talep eden kişi aşağıdaki bilgileri ve talep edilen belgeleri Alberk QA Technic'e gönderir: Alberk QA Technic, alınan her belge transfer talebini 5 gün içinde GSTC'ye bildirir./ Based on the request of a tourism enterprise that has a GSTC certificate from a different certification body to continue its existing certificate with Alberk QA Technic, the requestor sends the following information and requested documents to Alberk QA Technic Alberk QA Technic notifies GSTC of each document transfer request received within 5 days

GSTC kriterleri gereği aşağıdaki durumlarda sertifika transfer talebi yapılamamaktadır./ Certificate transfer requests cannot be made in the following cases in accordance with GSTC criteria:

- Talep eden kuruluşun, şirket tarafından kapatılmamış büyük uygunsuzlukları/uygunsuzlukları varsa,/ If the requesting organization has major non-conformities / non-conformities that have not been closed by the company,
- Talep eden kuruluşun sertifikası askıda ise/ If the certificate of the requesting organization is pending
- Talep eden kuruluş ile daha önce kendisini belgelendiren belgelendirme kuruluşu arasında çözülmemiş bir şikâyet olması durumunda/ In the event of an unresolved complaint between the requesting organization and the certification body that has already certified it

4.10 TAKİP DENETİMLERİ / FOLLOW-UP AUDITS

Takip denetimleri gerektiren büyük uygunsuzluklar için kapatma süresi, Alberk QA Technic tarafından yerinde denetimler ve karar alma süreçleri dahil olmak üzere en fazla 1 (bir) yıldır. Uygunsuzlukların ve karar alma süreçlerinin yerinde denetimi en fazla 3 ayda tamamlanacaktır. Kuruluş, Alberk QA Technic'in denetim ve karar alma süreçlerine dayanarak, uygunsuzluk kapatma kanıtını 1 (bir) yıl içinde raporlama yükümlülüğüne sahiptir./ The closure period for major non-conformities requiring follow-up audits is a maximum of 1 (one) year, including on-site audits and decision-making processes by Alberk QA Technic. On-site auditing of non-conformities and decision-making processes shall be completed in a maximum 3 months. The organization has the obligation to report the evidence of non-conformity closure within 1 (one) year, based on Alberk QA Technic's audit and decision-making processes.

Uygunsuzlukların belirtilen süre içerisinde kapatıldığına dair yazılı bildirim yapılmazsa, kuruluşun başvurusu ilk belgelendirme sürecinde iptal edilir ve belgelendirilen kuruluşlar için belge askıya alma ve iptal süreci gerçekleştirilir. Kararı etkileyen durumun gözlemlenmesine olanak sağlamak için takip denetimleri uzaktan veya yerinde planlanabilir. Müşteriye takip denetimi kararı bildirilir. Takip denetimi süreci açıklığa kavuşturulur ve denetim planlaması yapıp uygulanır./ If written notification is not given that the nonconformities are closed within the specified period, the application of the organization shall be cancelled during the first certification process, and for certified organizations; the document suspension and cancellation process shall be carried out. Follow-up audits can be planned remotely or on-site to allow observation of the situation affecting the decision. The client shall be informed of the follow-up audit decision. The process of follow-up audit shall be clarified and audit planning shall be made and implemented.

4.11 GÖZETİM DENETİMLERİNİN PLANLANMASI / PLANNING SURVEILLANCE AUDITS

Gözetim denetimleri, müşterinin faaliyetlerinin/hizmetlerinin GSTC kriterlerine uymaya devam ettiğini doğrulamak için GSTC kriterlerine göre yürütülecektir. Gözetim denetimleri, kuruluşun denetim programına göre 12 aylık dönemlerde yürütülecektir. Gözetim denetimlerinin türü, GSTC kriterlerine göre saha denetimi, uzaktan denetim veya bu ikisinin bir kombinasyonu olarak yürütülebilir/ Surveillance audits shall be carried out following the GSTC criteria to verify that the client's activities/services continue to comply with the GSTC criteria. Surveillance audits shall be carried out in 12-month periods per the organization's audit program. The type of surveillance audits can be carried out as field audit, remote audit or a combination of these two based on the GSTC criteria



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

4.12 HABERSİZ DENETİMLER / UNANNOUNCED AUDITS

Habersiz denetimler, Alberk QA Technic tarafından GSTC kriterlerine uygun bir GSTC sertifikalı müşterinin uyumu üzerinde büyük bir etki yaratması muhtemel her türlü kanıt durumunu görmek ve değerlendirmek için müşteriye bildirimde bulunulmadan gerçekleştirilen denetimlerdir. Habersiz denetimlere neden olabilecek nedenler; kamuoyuna yansıyan şikayetler, akreditasyon kuruluşu veya GSTC tarafından alınan şikayetler, otel konaklama/tur operatörlerinin müşterileri tarafından alınan şikayetler, medyada, sosyal medyada yansıyan GSTC kriterlerine aykırı durumlar, GSTC sertifikasının yanıltıcı/yanlış kullanımı.

Habersiz denetime neden olabilecek herhangi bir şikayet veya durum GSTC Teknik Yöneticisi tarafından incelenip değerlendirilecek ve ardından Sertifikasyon Yöneticisinin onayıyla denetim planlamasına dahil edilecektir. Habersiz denetimler, şikayete veya denetime konu durumun gözlemlenmesi ve değerlendirilmesine odaklanılarak sahada gerçekleştirilecektir./ Unannounced audits are the audits carried out without notifying the client to see and evaluate all kinds of evidence situations that are likely to have a major impact on the compliance of a GSTC-certified client by Alberk QA Technic with GSTC criteria. Reasons that may cause unannounced audits; complaints reflected in the public, complaints received by the accreditation body or GSTC, complaints received by the clients of hotel accommodation/tour operators, situations contrary to the GSTC criteria reflected in the media, social media, misleading/incorrect use of the GSTC certificate. Any complaint or situation that may cause an unannounced audit shall be examined and evaluated by the GSTC Technical Executive and then included in the audit planning with the approval of the Certification Manager. Unannounced audits shall be carried out in the field by focusing on the observation and evaluation of the situation subject to the complaint or audit.

4.13 YENİDEN BELGELENDİRME DENETİMİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ / CARRYING OUT THE RECERTIFICATION AUDIT

Yeniden sertifikasyon denetimi, sertifikanın geçerlilik süresinin sona ermesinden önce gerçekleştirilir. Yeniden sertifikasyon denetimleri saha denetimleri olarak gerçekleştirilir.

Kuruluş, belge geçerlilik süresini izlemekten sorumludur ve sertifikasyonuna devam etmek isterse, belge geçerlilik süresinin sona ermesinden en az 3 ay önce Alberk QA Technic'e bildirimde bulunmalıdır. Alberk QA Technic, 3 yıllık bir döngüyü kapsayacak şekilde yeni bir sertifikasyon programı hazırlar. Şirket sertifikanın devamını talep etmezse, sertifika geçerlilik süresinin sonunda geçerliliğini kaybeder.

Yeniden sertifikasyon denetimi, sertifikanın geçerlilik süresinin sona ermesinden önce tamamlanamazsa veya yeniden sertifikasyon denetiminde tespit edilen herhangi bir büyük uygunsuzluk için düzeltici önleyici eylemlerin alındığı doğrulanamazsa, yeniden sertifikasyon gerçekleştirilmez./ A recertification audit shall be carried out before the expiry of the validity period of the certificate. Recertification audits shall be conducted as field audits.

The organization is responsible for monitoring the document validity period and shall notify Alberk QA Technic at least 3 months before the expiry of the document validity period if it wishes to continue its certification. Alberk QA Technic prepares a new certification program to cover a 3-year cycle. If the company does not request the continuation of the certificate, the certificate loses its validity at the end of the validity period.

If the recertification audit cannot be completed before the expiry of the validity period of the certificate or if it cannot be verified that corrective preventive actions have been taken for any major nonconformity identified in the recertification audit, recertification shall not be performed.

4.14 ÇOK SAHALI KURULUŞLARIN BELGELENDİRİLMESİ / MULTI-SITE ORGANIZATION CERTIFICATION

Çoklu site sertifikası, faaliyetlerin planlandığı, kontrol edildiği ve yönetildiği tanımlanmış bir merkez ofis ile siteleri arasında yasal bir sözleşme ile aynı yönetim sistemi altında benzer faaliyetler gerçekleştiren kuruluşlara verilir. Çoklu site kuruluşu, aşağıdakilere sahip bir kuruluş olarak tanımlanır/ Multi-site certification is issued to organizations which perform similar activities under the same management system, with a legal contract between a defined head office where activities are planned, controlled and managed and their sites. A multi-site organization is defined as an organization having:

- Belirli faaliyetlerin planlandığı, kontrol edildiği veya yönetildiği tanımlanmış bir merkez ofis ve/ An identified central office at which certain activities are planned, controlled, or managed, and
- Bu tür faaliyetlerin tamamen veya kısmen yürütüldüğü yerel ofis veya şubelerden (yerlerden) oluşan bir ağ/ A network of local offices or branches (sites) at which such activities are fully or partially carried out

Denetim süreci yürütülürken herhangi bir tesiste önemli bir uygunsuzluk varsa, Alberk QA Technic şunları yapmayacaktır./ When carrying out the audit process, if any site has a major non-conformity, Alberk QA Technic shall not

- Belgelendirme Kuruluşu bu eylemlerin kanıtını isteyecek ve kontrolün yeniden tesis edildiğine ikna olana kadar numune alma sıklığını ve/veya numune boyutunu artıracaktır. / The Certification Body shall require evidence of these actions and increase the sampling frequency and/or sample size until it is satisfied that control has been



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

re-established.

- Karar verme süreci sırasında, herhangi bir sahada önemli bir uygunsuzluk varsa, tatmin edici düzeltici eylem beklenirken listelenen sahalardan oluşan çoklu saha organizasyonunun tamamının sertifikasyonu reddedilecektir. / During the decision-making process, if there is a significant nonconformity at any site, certification of the entire multi-site organization of listed sites will be denied pending satisfactory corrective action.
- Tek bir sitede bir uygunsuzluğun varlığının ortaya çıkardığı engeli aşmak için, organizasyonun sertifika süreci sırasında "sorunlu" siteyi kapsam dışında bırakması kabul edilemez. / In order to overcome the obstacle posed by the existence of a nonconformance at a single site, it is unacceptable for the organization to exclude the "problem" site from scope during the certification process.

4.15 GRUP BELGELENDİRME / GROUP CERTIFICATION

Alberk QA Technic, GSTC kriterlerine uygun olarak birden fazla küçük ve/veya orta ölçekli turizm işletmesine (otel/konaklama ve tur operatörleri) tek bir sertifikasyon sağlayabilir. Grup organizasyon sertifikasyon hizmeti sağlamak için, her grup üyesi tüzel kişilik olmalı ve grup üyeleri faaliyetlerini aynı yönetim sistemi altında yürütmelidir. Grup organizasyon başvuruları Alberk QA Technic tarafından GSTC Akreditasyon Kılavuzu'na göre değerlendirilecek ve sertifikasyon sürecinin tüm faaliyetleri planlanacak ve grup organizasyonlarıyla paylaşılacaktır. Grup müşterilerinin GSTC kriterlerini yerine getirmelerinin gereklilikleri açısından değerlendirilmesi, yerinde grup sertifikasyon denetimi ile gerçekleştirilecektir. / Alberk QA Technic can provide a single certification to more than one small and/or medium-sized tourism enterprise (hotels/accommodations and tour operators) following GSTC criteria. In order to provide group organization certification service, each group member shall be a legal entity and group members shall carry out their activities under the same management system. Group organization applications shall be evaluated by Alberk QA Technic according to the GSTC Accreditation Manual and all activities of the certification process shall be planned and shared with the group organizations. Evaluation of the group clients for fulfilling the GSTC criteria in terms of the requirements shall be performed on group certification audit at site.

Grup müşterilerine ilişkin bulgular denetlenecek ve bulgular Denetim Raporu'ndaki kanıtlarla birlikte kaydedilecektir. Grup müşterisi kapsamında yapılacak GSTC sertifikasyonunda, bu belgede belirtilen kriterler müşteri tarafından tam olarak karşılanmalıdır. Grup müşterilerine ilişkin denetim süresi, GSTC Akreditasyon Kılavuzu V.3.0 madde 15'te belirtilen uygunluk kriterlerinin gözden geçirilmesi için gereken ekstra adam/gün dikkate alınarak sorumlu personel tarafından hesaplanacaktır. / The findings for group clients shall be audited and the findings shall be recorded together with the evidence on the Audit Report. For GSTC certification to be made within the scope of the group client, the criteria specified in this document shall be fully met by the client. The audit duration for the group clients shall be calculated by the staff in charge by taking into account the extra man/day required for reviewing eligibility criteria as referred to GSTC Accreditation Manual V.3.0 clause 15.

Alberk QA Technic, sürdürülebilirlik yönetim sisteminin etkinliğini değerlendirmek için grup üyelerinden oluşan bir örneği denetler. Örnekleme büyüklüğü risk değerlendirmesinin sonuçlarına dayanacaktır. Alberk QA Technic tarafından yıllık olarak denetlenecek grup üyelerinin asgari sayısı, gruptaki toplam üye sayısının karekökü olacaktır. Denetlenecek üyeler, TO'nun faaliyetlerinin tüm önemli bileşenlerini içerecek şekilde seçilecektir. Örnekleme planı, her denetimden önce, yerinde değerlendirmeden önce geliştirilecek ve en yüksek hacimli turların ve daha yüksek riskli tur kategorilerinin belirlenmesini içerecektir.

Alberk QA Technic, grupların sertifikasyonu ile ilgili uygunsuzluklar için yaptırım politikası yürütmektedir. Yaptırımlar, Alberk QA Technic prosedürlerine göre grubun tamamına uygulanacaktır. Müşterilerin, Alberk QA Technic web sayfasında (www.qatechnic.com) yer alan GSTC-PR.03 GSTC Belgesinin Askıya Alınması, İptali ve Kapsamının Daraltılması Prosedürüne uymaları gerekmektedir.

Bir grup yöneticisinin ve iç denetçilerin uygunsuzlukları tespit edememesi yaptırımlara yol açacaktır. Grup yönetiminin uygunsuzluklar konusunda harekete geçmemesi ve grup üyelerine uygun yaptırımları uygulamaması da yaptırımlara yol açacaktır.

SMS çalışmadığında veya hizmetlerin standartları karşılamaması veya sertifikasız hizmetlerin sertifikalı olarak satılması konusunda doğrudan bir risk olduğunda büyük uygunsuzluklar, tüm grubun sertifikasının askıya alınmasına yol açacaktır. / Alberk QA Technic audits a sample of group members to evaluate the effectiveness of the sustainability management system. The sample size shall be



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

based on the results of the risk assessment. The minimum number of group members to be audited annually by Alberk QA Technic shall be the square root of the total number of members in the group. The members to be audited shall be selected in a way that includes all significant components of the TO's activities. The sampling plan shall be developed in advance of each audit, before the onsite assessment, and shall include the identification of the highest volume tours and higher risk categories of tours

Alberk QA Technic carries out sanctions policy for non-conformities regarding the certification of groups. The sanctions shall be applied to the group as a whole according to Alberk QA Technic procedures. Customers are required to comply with the GSTC-PR.03 GSTC Certificate Suspension, Cancellation and Reduction of Scope Procedure available on the Alberk QA Technic website (www.qatechnic.com).

Failure of a group manager and internal auditors to detect non-conformities shall lead to sanctions. Failure of group management to act on non-conformities and apply appropriate sanctions to group members shall also lead to sanctions.

Major non-conformities, when the SMS is not functioning or when there is a direct risk that services are not meeting the standards or that non-certified services are sold as certified, shall lead to suspension of the entire group's certification

Grup organizasyonu kategorisinde değerlendirilecek başvurular için grup üyelerinin başvuruları kapsamında GSTC kriterlerinde yer alan grup organizasyonu şartlarını karşılamaları gerekmektedir./ For the applications to be evaluated in the group organization category, the group members shall meet the group organization requirements in the GSTC criteria within the scope of their application

Grup Belgelendirmesine Uygulanacak Gereksinimler Bu belgelendirme hizmetine dahil olan ve grup müşteri belgelendirme hizmeti olarak adlandırılan tüm yasal turizm işletmelerinin aşağıdaki değerlendirmeleri Alberk QA Technic tarafından yapılacaktır./ Requirements Applicable to Group Certification The following evaluations of all legal tourism enterprises included in this certification service, called group client certification service, shall be made by Alberk QA Technic.

- *Grup üyeleri benzer turizm hizmetleri sunan bireysel kuruluşlar olacaktır / Group members shall be individual organizations that offer similar tourism services*
- *Grup üyeleri aynı ülkede ve aynı dilde faaliyet gösterecektir / Group members shall operate in the same country and with the same language*
- *Grup, aynı Referans Standardının uygulanmasını ve sürdürülmesini yönetmek için bir mekanizmaya sahip olacaktır / The group shall have a mechanism to manage the implementation and maintenance of the same Reference Standard,*
- *Grup, bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi kuracak ve sürdürecektir / The group shall establish and maintain a sustainability management system*
- *Sürdürülebilirlik yönetim sistemi, iç denetimler de dahil olmak üzere grubun her bir işletmesinin uygunluğunu ve performansını sistematik olarak sağlamak ve değerlendirmek için bir mekanizmaya sahip olacaktır/ The sustainability management system shall have a mechanism to ensure and assess systematically the conformity and performance of each enterprise of the group, including internal audits*
- *Sürdürülebilirlik yönetim sisteminin işletilmesinden sorumlu olacak bir grup yöneticisi atanacaktır. Grup yöneticisi, grup üyelerinden oluşan bir kooperatif, bir dernek, bir danışman veya harici bir denetim kuruluşu olabilir/ A group manager shall be appointed who shall be responsible for the operation of the sustainability management system. The group manager may be a cooperative of group members, an association, a consultant or an external auditing body*
- *Grubun tüm üyeleri, grubun kurallarına ve yönetimine ve Referans Standardının gerekliliklerine ve sertifikasyon yükümlülüklerine uymaya resmen bağlı olacaktır /All the members of the group shall be formally committed to complying with the rules and management of the group and the requirements of the Reference Standard and the certification obligations*
- *Grup üyeleri, kendi adları veya markaları olan yasal olarak kurulmuş kuruluşlardır / Group members are legally established entities, with their own name or brand*
- *Grubun her üyesi yıllık olarak dahili olarak denetlenecektir/ Each member of the group shall be internally audited annually*

Grup üyelerinin dış denetiminin sonuçları, grubun iç denetiminin sonuçlarıyla karşılaştırılır./ The outcome of the external audit of group members shall be compared with the outcome of the group's internal audit.

Alberk QA Technic, GSTC Grup Sertifikasyonu için GSTC'nin gruplara ilişkin gerekliliklerinin uygulanmasını sağlar./ Alberk QA Technic ensures that the GSTC's requirements for groups are followed for GSTC Group Certification apply.



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

- **Grup üyelerinin grup yöneticisiyle resmi anlaşması: Alberk QA Technic, en azından aşağıdaki konuların tanımlandığından emin olmak için ilgili sözleşmeyi inceler ve değerlendirir./ Formal agreement of group members with the group manager: Alberk QA Technic reviews and evaluates the relevant contract to ensure that at least the following issues are defined.**
 - a. **Grup üyesinin sürdürülebilir yönetim sistemi ve GSTC kriterlerinin gerekliliklerini yerine getireceğine dair bir taahhüt / A commitment that the group member will fulfil the requirements of the sustainable management system and GSTC criteria**
 - b. **Grup üyesinin grup yöneticisine gerekli bilgileri sağlama taahhüdü/ A commitment by the group member to provide the group manager with the required information**
 - c. **Grup üyesinin grup yöneticisi talimatlarına uyma taahhüdü / A commitment by the group member to comply with group manager instructions**
 - d. **Grup üyesinin dahili ve üçüncü taraf denetimini kabul etmesi / Acceptance by the group member of internal and third-party audit**
 - e. **Grup üyesinin uygunsuzlukları bildirme yükümlülüğü /An obligation for the group member to report non-conformities**
 - f. **Üyelerin üyeliği sonlandırma hakkı / The right of members to terminate membership**
 - g. **Grup üyeliği askıya alınır veya sonlandırılırsa izlenecek süreçlerin açıklaması. Tüm grup üyeleri Referans Standardının gerekliliklerine ve grup sertifikasyonuna uygulanabilir özel sertifikasyon gerekliliklerine erişebilecekler/ A description of the processes to be followed if membership of the group shall be suspended or terminated. All group members shall have access to the requirements of the Reference Standard and specific certification requirements applicable to group certification.**
- **GSTC Endüstri Kriterleri gereklilikleri herhangi bir biçimde veya ortamda olabilir./ The GSTC Industry Criteria requirements may be in any form or media.**
- **Dökümanlar, grup tarafından geliştirilen harici bir standarda dayalı bir iç standart veya harici bir standart olabilir. Grup üyelerinin anlamaları gereken sözleşmeler ve dahili standartlar gibi belgeler, yerel dillerine, kültürlerine ve bilgilerine uygun bir şekilde yazılmalıdır. Grup üyeleri, uygun eğitim, öğretim, beceriler ve deneyime dayalı olarak standartlar, gereklilikler ve üretim yöntemleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmalıdır. Grup, grup üyeleri için gerekli yeterliliği belirlemeli ve bu ihtiyaçları karşılamak için eğitim sağlamalı veya başka eylemlerde bulunmalıdır. Üye eğitiminin kayıtları grup tarafından tutulmalıdır./ Documents can be an internal standard based upon an external standard developed by the group or an external standard Documents such as contracts and internal standards which the group members need to understand shall be written in a way that is appropriate to their local language, culture and knowledge. Group members shall have adequate knowledge about standards, requirements and production methods, based on appropriate education, training, skills and experience.The group shall determine the necessary competence for group members and provide training or take other actions to satisfy these needs. Records of member training shall be maintained by the group.**
- **SMS'yi kurarken, grup yöneticisi Referans Standardı ve grup sertifikasyonuna uygulanabilir özel sertifikasyon gerekliliklerine uyumla ilgili bir risk değerlendirmesi yapacaktır. Risk değerlendirmesi, en azından grup üyesi operasyonları düzeyinde risklerin tanımlanmasını ve SMS'nin performansını içerecektir./ When setting up the SMS, the group manager shall carry out a risk assessment concerning compliance with the Reference Standard and specific certification requirements applicable to group certification. The risk assessment shall include at least the identification of risks at the level of group member operations and the performance of the SMS**

Tüm grup üyelerinin doğasına, ölçeğine ve karmaşıklığına uygun risk değerlendirmesi. Risk değerlendirmesi, tüm grup üyelerinin sürdürülebilir yönetim sistemi ve GSTC kriterlerine olan bütünlüğünü ve uyumunu koruyacak şekilde yürütülmelidir. Risk analizi değerlendirme belgesinde; grup yöneticisiyle iletişim, herhangi bir grup üyesinin yönetim ve faaliyet yapısındaki değişiklik, sürdürülebilir yönetim sistemini ve GSTC kriterlerini etkileyebilecek diğer tüm değişikliklerin yönetimi açıkça belirtilmeli ve faaliyetler tanımlanmalıdır. İlgili değerlendirmeler GSTC denetim ekibi tarafından yapılmalı ve bulgular denetim raporuna dahil edilmelidir./ Risk assessment appropriate to the nature, scale and complexity of all group members. The risk assessment shall be conducted in a way to protect the integrity and compliance of all group members with the sustainable management system and GSTC criteria. In the risk analysis assessment document; communication with the group manager, change in the management and activity structure of any group member, management of all other changes that may affect the sustainable management system and GSTC criteria shall be clearly identified and activities shall be defined. Relevant assessments shall be made by the GSTC audit team and the findings will be included in the audit report



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

- Grup üyeleri, yalnızca Referans Standardı gerekliliklerine ve grup sertifikasyonuna uygulanabilir özel sertifikasyon gerekliliklerine uygun olarak sertifikasyon kapsamındaki hizmetleri sağlayacaktır./ Group members shall only provide services within the scope of the certification in conformity with the requirements of the Reference Standard and specific certification requirements applicable to group certification.
- Sertifikasyon kapsamı dışındaki hizmetlerin grup üyeleri tarafından, kendilerinin sertifikalı olduğu izlenimi yaratacak şekilde sağlanmamasını sağlamak için gerekli önlemler alınmalıdır./ Safeguards shall be in place to ensure that services outside the scope of the certification are not provided by group members in a way that may imply that they are certified.
- İç denetim, grup yöneticilerinin, bir grup üyesinin Referans Standardı gerekliliklerini ve grup sertifikasyonuna uygulanabilir özel sertifikasyon gerekliliklerini karşılayıp karşılamadığını belirlemesine olanak sağlamak amacıyla gerçekleştirilir./ Internal audit shall take place to allow group managers to determine whether or not an individual group member is meeting the requirements of the Reference Standard and specific certification requirements applicable to group certification.
- Grubun her bir üyesi, bireysel bir sertifikasyon şeması tarafından tanımlanan durumlar haricinde yıllık olarak denetlenecektir. GSTC denetçileri, grup üyelerinin iç denetimlerini ISO 19011:2018 standardı kriterlerini karşılama yeteneklerine göre değerlendirir. Aynı zamanda, GSTC denetçisi, grup üyelerinin iç denetçilerinin yeterliliğini ISO 19011:2018 standardına göre değerlendirir./ Each member of the group shall be audited annually except in circumstances that are defined by an individual certification scheme. GSTC auditors evaluate the internal audits of the group members according to their ability to meet the ISO 19011:2018 standard criteria. At the same time, the GSTC auditor assesses the competence of the group members' internal auditors according to the ISO 19011:2018 standard.
- Daha az sıklıkta denetim yapılmasının gerekçeleri, risk değerlendirmelerinin sonuçları da dahil olmak üzere farklı faktörlere dayandırılabilir. Denetimler yılın farklı zamanlarında yapılmalı ve öngörülebilir olacak kadar düzenli olmamalıdır./ Justifications for less frequent audits can be based on different factors including the results of risk assessments. Audits shall take place at different times of the year and not be so regular as to become predictable.
- Hizmetlerinin belgelendirilebilmesi için birkaç grup üyesinin her zaman denetlenmesi ve uygunluklarının bulunması gerekir. / Few group members shall always be audited and found to be in conformity before their services can be certified.
- İç denetçiler grup üyelerine tavsiyelerde bulunabilirler ancak tavsiyede buldukları üyeleri denetleyemezler, yönetimden bağımsızdırlar ve onların çalışmalarını denetlemezler/teftiş etmezler./ Internal auditors can provide advice to group members but shall not audit those members to whom they have provided advice, they shall be independent of management and shall not audit/inspect their work.
- ➤ Grup yöneticisi tarafından, bireysel üyelerin grubundaki statüleri hakkında yıllık bir karar alınacaktır. Bu karar, iç denetimlere ve diğer ilgili bilgilere dayanacaktır. / A decision by the group manager on the status in the group of individual members shall be taken annually. This decision shall be based on internal audits and other relevant information.
- İç denetçilerin bulgularının grup yöneticileri veya grup üyeleri tarafından haksız yere etkilenmemesini sağlamak için güvenlik önlemleri alınmalıdır. / Safeguards shall be in place to ensure that internal auditors are not unduly influenced in their findings by group managers or group members.
- Grup üyeleri, kendilerinin gruptan uzaklaştırılmasına veya çıkarılmasına yol açan herhangi bir bulguya itiraz etme hakkına sahiptir./ Group members shall have the right to dispute any finding that leads to their suspension or removal from the group.
- SMS, standartlara veya diğer gerekliliklere uymayan bireysel grup üyelerine yaptırımların uygulanmasını ve yürürlüğe konulmasını içerecektir./ The SMS shall include the application and enforcement of sanctions to individual group members who do not comply with the standards or other requirements.

Grup yöneticisi ile grup üyeleri arasındaki ilişkiyi kapsayan kayıtlar, en azından aşağıdakileri içerecek şekilde tutulmalı ve güncel tutulmalıdır./ Records covering the relationship between the group manager and group members shall be maintained and kept up to date, including at least the following:

- Grup ve bireysel grup üyeleri arasındaki sözleşmeler./ Contracts between the group and individual group members;
- Grup üye listesi / Group member list;
- Sertifikalı hizmetlerin satışına ilişkin kayıtlar./ Records for selling certified services;
- İç denetim raporları./ Internal audit reports;
- Hem iç denetimlerden hem de dış denetimlerden kaynaklanan uyumsuzluklar, yaptırımlar ve takip eylemleri./ Non-conformities, sanctions and follow-up action arising from both internal audits and external audits;



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

Bir grup üyesinin kayıt oluşturma ve muhafaza etme imkânı olmadığında, grup yöneticisi bu kayıtların muhafaza edilmesi sorumluluğunu üstlenir./ When a group member is not able to create and maintain records, the group manager shall assume responsibility for maintaining these records.

Tüm grup üyeleri bir listede kayıt altına alınacaktır. Bu liste gerektiği şekilde güncellenecek ve her üye için en azından aşağıdaki bilgileri içerecektir./ All group members shall be recorded in a list. This list shall be updated as necessary and shall include at least the following information for each member:

- Üyenin adı veya üyeye atanan kod / Name of the member or code assigned to the member;
- Her adreste sağlanan adres(ler) ve faaliyetler / Address(es) and activities that are provided at each address;
- Belge durumu / Certification status;
- İç denetimlerin tarihleri; ve/ Dates of internal audits; and
- İhtiyaç duyulan şemaya özgü veriler / Any scheme-specific data needed

4.16 TUR OPERATÖRLERİNİN BELGELENDİRİLMESİ / CERTIFICATION OF TOUR OPERATORS

Tur operatörlerinin başvuruları, GSTC kriterlerine göre oluşturulan Alberk QA Technic prosedürlerine uygun olarak değerlendirilecektir. Uygulanan kapsamın uygun bulunması halinde, bir denetim programı yürütülecektir. Kapsamlar aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır./ The application of tour operators shall be evaluated in accordance with Alberk QA Technic procedures established according to GSTC criteria. If the applied scope is found appropriate, an audit program shall be carried out. The scopes are defined following:

- İlgili ülke dışında ikamet eden bir ziyaretçinin, ya bir dış turizm gezisinin parçası olarak ya da bir iç turizm gezisinin parçası olarak gerçekleştirdiği faaliyetleri kapsayan dış turizm faaliyetinde bulunan işletmeler./ Businesses that operate outbound tourism comprising activities of a visitor that resides outside the country of reference, either as part of an outbound tourism trip or as part of a domestic tourism trip.
- Referans ülkesinde yerleşik olmayan bir ziyaretçinin bir gelen turizm seyahati kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetleri kapsayan gelen turizmi işleten işletmeler / Businesses that operate inbound tourism comprising activities of a non-resident visitor within the country of reference on an inbound tourism trip.
- İlgili ülkede ikamet eden bir ziyaretçinin, yurtiçi turizm gezisi kapsamında veya yurtdışı turizm gezisi kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetleri kapsayan yurtiçi turizmi işleten işletmeler./ Businesses that operate domestic tourism comprising the activities of a resident visitor within the country of reference, either as part of a domestic tourism trip or as part of an outbound tourism trip.

Destinasyon Yönetim Şirketleri (DMC'ler): Bunlara Yer Hizmetleri ve diğer benzer açıklamalar da denebilir. İşletmeler, yurtdışı Tur Operatörleri adına gelen turistler için turlar düzenler ve işletir/

Destination Management Companies (DMCs): They may also be called Ground Handlers and other similar descriptions. Businesses arrange and operate tours for incoming tourists on behalf of overseas Tour Operators

Tur Operatörünün Faaliyet Alanı:/ Business Scope of the Tour Operator:

- Belirli uzmanlık alanlarındaki ve operasyonel üslerdeki diğer işletmelerin müşterilerini kabul eden bir toptan satış operatörü olarak / As a wholesale operator that receives the clients of other businesses in specific destinations of expertise and operational bases;
- Perakende bazında hizmetlerinin satıcısı olarak / As a seller of their services on a retail basis,
- taşıma araçlarının sahibidir veya başkalarından kiralamıştır veya ikisinin bir kombinasyonudur./ is the owner of their transport vehicles, or lease from others, or a combination of the two.

Tur Operatörleri, yukarıda tanımlanan 3 Tur Operatörü kategorisinde çeşitli ürün/hizmet teklifleri sunabilir/ Tour Operators may operate diverse sets of products/services offerings across the 3 categories of Tour Operators defined above

Tur operasyonlarının tüm aktif kategorileri ortak bir yönetim sisteminde yer alıyorsa tüm kategoriler sertifikasyon kapsamındadır./ If all active categories of tour operations are in a common management system, all categories shall be in the scope of certification.

Tur operatörlerinin GSTC Endüstri Kriterlerine göre denetimi iki aşamada gerçekleştirilecektir. İlk aşamada, TO'nun kendi faaliyetleri



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

denetlenecektir. İkinci aşamada, TO'nun tedarikçisinin faaliyetleri denetlenecektir.

TO'nun yerinde ilk aşama denetimi sırasında, tedarikçilerin verileri denetçi tarafından toplanacaktır. Veriler Alberk QA Technic tarafından işlendikten sonra, tedarikçilerin sayısı, büyüklüğü, coğrafi konumu ve risk düzeyine bağlı olarak, TO için GSTC Kriterleri gerekliliklerine uygun olarak ikinci aşama denetimi için daha fazla teklif hazırlanacaktır. TO, GSTC Kriterlerine göre sertifikasyon için bu teklifi onaylayarak, standardın gerektirdiği şekilde tedarikçileri için sunulacak ikinci aşama denetim teklifini de önceden kabul etmiş olur./ Auditing against GSTC Industry Criteria of tour operators shall be carried out in two stages. In the first stage, the own activities of the TO shall be audited. In the second stage, TO's supplier's activities shall be audited.

During the first stage audit of the TO at site, data of the suppliers shall be collected by the auditor. Upon processing the data by Alberk QA Technic further proposal shall 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 GSTC Criteria for the TO. By approving this proposal for certification according to GSTC Criteria, TO also accepts in advance the second stage audit proposal to be submitted for its suppliers as required by the standard.

GSTC sertifikasyonu, tur operatörünün kapsamını takip eden sürdürülebilir yönetim sistemi ve GSTC kriterlerine müşteri ve tedarikçilerin uyumunun denetlenmesiyle yapılır. GSTC denetimleri, bu belgede belirtilen gerekliliklere uygunluğun değerlendirilmesini ve özellikle;/ GSTC certification shall be made by auditing the compliance of the client and suppliers with the sustainable management system and GSTC criteria following the scope of the tour operator. GSTC audits include an assessment of the conformity with the requirements outlined in this document and, in particular;

- Hizmet sağlayıcının performansının sürdürülebilirliğinin ölçülmesi ve izlenmesi mekanizması,/ Sustainability measurement and monitoring mechanism of services provider's performance,
- Tedarik zincirinde yer alan hizmet sağlayıcıların kontrol derecesi, Kontrol mekanizması, tedarik zincirinin iç prosedürleri ve raporları/ Degree of control of service providers involved in the supply chain, Nmechanism of control, internal procedures and reports of the supply chain
- Sürdürülebilirlikle ilgili sözleşme yapma ve sözleşme uygulama politikası/ Policy for contracting and contract implementation relating to sustainability

Tur Operatörleri, ilgili sertifikasyon programları varsa ve yönetim sistemi kayıtlarında sertifikalı hizmet sağlayıcılarının sayısındaki artışa dair kanıt sağlanıyorsa, hizmet sağlayıcılarını bireysel sürdürülebilir sertifikasyon almaya teşvik edecektir. Tur Operatörlerinin tüm kategorileri için, Alberk QA Technic denetimlerde aşağıdakileri doğrular:/ Tour Operators shall encourage service providers to gain individual sustainable certification if there are relevant certification programs and evidence of an increase in the number of certified service providers is provided in the management system records. For all categories of Tour Operators, Alberk QA Technic verifies the following on audits:

- Tur Operatörleri, ilgili sertifikasyon programları varsa sertifikalı sürdürülebilir tedarikçilerle tercihli sözleşme yapma politikası uygular./ Tour Operators implement a policy of preferential contracting with certified sustainable suppliers if there are relevant certification programs.
- Otellerin çoğu Tur Operatörü ürün teklifleri için önemi ve sertifikalı otel mülklerinin genel olarak mevcut olması nedeniyle sertifikalı sürdürülebilir otellerle sözleşme yapılmasına özel dikkat gösterilecektir. Sertifikalı oteller arasında, GSTC Akredite CB tarafından sertifikalandırılanlara ek öncelik verilir/ Special attention shall be given to contracting certified sustainable hotels due to the importance of hotels to most Tour Operator product offerings and due to the general availability of certified hotel properties. Among certified hotels, additional preference is given to those certified by a GSTC Accredited CB.
- GSTC Akredite CB tarafından sertifikalandırılan otel sayısındaki artışa dair kanıt, Tur Operatörlerinin yönetim sistemi kayıtlarında sağlanır / Evidence of an increase in the number of certified hotels by a GSTC Accredited CB is provided in the management system records of the Tour Operators.
- Tur Operatörünün kara taşımacılığı için alt sözleşme yaptığı durumlarda, temiz enerji araçları kullanan sertifikalı sürdürülebilir kara taşımacılığı tedarikçileriyle sözleşme yapılmasına özel dikkat gösterilir./ In cases where the Tour Operator subcontracts for land transport, special attention is given to contracting certified sustainable land transport suppliers using clean energy vehicles.
- Not: GSTC Akreditasyon Kılavuzu V:3.0'a göre, kara taşımacılığı sağlayıcıları, Alberk QA Technic veya başka bir CB tarafından denetlenebilen bir tur operatörü kategorisidir. / Note: According to GSTC Accreditation Manual V:3.0, land transport providers are a category of tour operator that can be audited by Alberk QA Technic or another CB.



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

- Tur Operatörü sözleşme politikası, sözleşme teklif sürecinde, iki veya daha fazla teklifin fiyat ve kalite açısından benzer olması durumunda, sertifikalı bir tedarikçinin sertifikalı olmayan bir tedarikçiye tercih edileceğini en azından belirtir./ The Tour Operator contracting policy minimally indicates that in the contract bidding process, when two or more bids are similar in price and quality, a certified supplier shall be chosen in preference to a non-certified supplier.
- Tüm tedarikçi sözleşmeleri, belirli bir düzeyde sürdürülebilir uygulamaların uygulanmasını ve Tur Operatörüne bildirilmesini gerektiren maddeler içerir./ All supplier contracts include clauses requiring some degree of sustainable practices to be implemented and reported to the Tour Operator.

Tur Operatörü yönetim sisteminde ana hizmet sağlayıcı bileşenleri aşağıdaki şekilde izlenecektir./ Main service provider components shall be monitored in the Tour Operator's management system as follows;

Tur Operatörünün sürdürülebilirlik yönetim sisteminin A1 Kriteri uyarınca raporlama kapasitesinin ve veri derleme kapasitesinin kalitesi, tedarik zinciri performans bilgilerini de kapsamalıdır./Quality of the reporting capacity and data compilation capacity of the Tour Operator's sustainability management system per Criterion A1 shall include supply chain performance information.

Aşağıdaki gibi temel ürün ve hizmet kategorilerinin sürdürülebilir tedarikinin genel kalitesinin değerlendirilmesi./ Assessment of the overall quality of sustainable supply of key product and service categories, such as:

Oteller/Konaklama tesisleri, ulaşım sağlayıcıları, ilgi çekici yerler, Tur Operatörü sözleşmelerinin havacılık bileşenleri ve operasyonları, Tur Operatörü sertifikasyonu için GSTC Akreditasyonunun kapsamı dışındadır. Ancak, Alberk QA Technic, Tur Operatörünün GSTC Kriteri D2.1 Sera Gazı Emisyonları (GHG) ile uygunluğunu aşağıdaki perspektiflerden değerlendirecektir./ Hotels/Accommodations, transport providers, attractions, aviation components of Tour Operator contracting, and operations are outside the scope of GSTC Accreditation for Tour Operator certification. However, the Alberk QA Technic shall assess the Tour Operator's conformity with GSTC Criterion D2.1 Greenhouse Gas Emissions (GHG) from the following perspectives:

- Trenler veya diğer kara ulaşım araçları gibi daha düşük sera gazı emisyonuna sahip ulaşım seçeneklerinin yerine belirli havacılık bileşenlerinin gerekli olup olmadığı; ve/ Whether specific aviation components are necessary in place of lower-GHG-emitting transport options such as trains or other land-transport vehicles; and
- Havacılık rezervasyonunun doğrudan TO tarafından yönetilip yönetilmediği./ Whether the aviation booking is directly managed by the TO.

Sözleşmeli Hizmet Sağlayıcılarının Örneklemesi/ Sampling of Contracted Services Providers

Sözleşmeli Hizmet Sağlayıcılarının bir örneği denetlenmek üzere seçilecek ve IAF MD 1 koşulları ve GSTC Akreditasyon Kılavuzu V.3.0 ve ISO 17065 standardına göre hazırlanan Alberk QA Technic prosedürleri ve talimatlarına göre yapılacaktır. Risk analizine göre denetlenecek denetim dönemleri ve tedarikçiler belirlenirken, tur operatörünün faaliyet gösterdiği site sayısı, yolcu sayısı ve tedarikçi sayısına göre işletmenin büyüklüğü dikkate alınacaktır.

Tur Operatörünün bir tedarikçi işletmesinde çoğunluk hissesine sahip olması ve bu hizmetlerin Tur Operatörü tarafından sıklıkla kullanılması durumunda, Tur Operatörünün bu işletmenin ayrı ve belirgin bir sertifika altında tam olarak sertifikalandırılmasını sağlaması gerekecektir. Sertifikanın tamamlanması için makul bir zaman çizelgesi Alberk QA Technic tarafından belirlenecektir.

Tur operatörünün Alberk QA Technic veya başka bir akredite kuruluş tarafından GSTC sertifikalı bir tedarikçisi olması durumunda, GSTC sertifikalı tedarikçiler örnek denetimlerden muaf tutulur

Tur operatörlerine yapılacak denetimlerde, tedarikçi sayısı belirlenmeli ve buna göre ISO 19011:2018 Ek A6'ya göre örneklem yöntemi seçilerek denetim yapılmalıdır. Tedarikçilerin Tur operatörü ile yaptığı sözleşmeler Sürdürülebilir Yönetim sistemi kapsamında denetim yapmayı taahhüt etmeli ve Tur operatörü tedarikçisini bu kapsamda denetlemeli ve kanıt sunmalıdır. TO'nun tedarikçisi tarafından yapılan denetimde, sürdürülebilir yönetim sisteminin yöntemi ve uygulaması denetlenecektir./

A sampling of Contracted Services Providers shall be selected to be audited and shall be made according to Alberk QA Technic procedures and instructions prepared following IAF MD 1 conditions and GSTC Accreditation Manual V.3.0 and ISO 17065 standard. While determining the audit periods and suppliers to be audited based on the risk analysis, the number of sites where the tour operator operates, the number of passengers, and the size of the business according to the number of suppliers shall be taken into consideration.

In cases where the Tour Operator owns majority equity in a supplier business, and that services are used frequently by the Tour Operator, the Tour Operator shall be required to arrange for that business to be fully certified under a separate and distinct certification. A reasonable timeline for completion of certification shall be set by Alberk QA Technic.

In the case that the tour operator has a GSTC-certified supplier by Alberk QA Technic or another accredited organization, GSTC-



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

certified suppliers shall be exempted from sample audits

In the audits to be carried out on tour operators, the number of suppliers should be determined and accordingly, the audit should be carried out by selecting the sampling method according to ISO 19011:2018 Annex A6. The contracts made by suppliers with the Tour operator must undertake to audit within the scope of the Sustainable Management system, and the Tour operator must audit its supplier within this scope and provide evidence. In the audit carried out by TO's supplier, the method and application of the sustainable management system shall be audited.

Uygunluğunun Değerlendirilmesi/ Evaluation of Non-Conformities

GSTC sertifikasyonunun temeli, tüm tedarikçilerin GSTC kriterlerine tam olarak uymasındır. Tespit edilen uygunsuzlukların değerlendirilmesi, bu kılavuzun 4.6 maddesinde belirtildiği şekilde tur operatörü ve her tedarikçi için gerçekleştirilecektir./ The basis for GSTC certification is the full compliance of all suppliers with the GSTC criteria. The evaluation of the non-conformities detected shall be carried out for the tour operator and each supplier as specified in clause 4.6 of this guideline.

Belgelendirme Kararı / Certification Decision

Sertifikasyon karar süreci, bu kılavuzun 4.7. maddesinde belirtilen tur operatörü ve tedarikçilere yapılan belge ve saha denetimleri doğrultusunda yürütülecektir.

Tur operatörünün GSTC kriterlerine uygun olarak faaliyetlerini yürütmeyen bir tedarikçisi olması durumunda, GSTC kriterlerine uygun olarak sertifikasyon kararları verilmeyecektir.

Tur operatörünün tedarikçileri üzerinde yapılan denetimler ve denetimlerin uygun sonuçları, tedarikçilere GSTC sertifikası verme hakkını vermez, sertifika hakkı tur operatörüne aittir./

The certification decision process shall be carried out in line with the document and field audits carried out to the tour operator and suppliers as specified in 4.7 of this guideline.

In case the tour operator has a supplier that does not perform its activities following the GSTC criteria, certification decisions shall not be made following the GSTC criteria.

The audits conducted on the suppliers of the tour operator and the appropriate results of the audits do not give the right to issue a GSTC certificate for the suppliers, the right to the certificate belongs to the tour operator.

4.16.1 TUR ÜRÜNÜNÜN BELGELENDİRİLMESİ / CERTIFICATION OF TOUR PRODUCTS

Tur Ürünü, Tur Operatörünün teknik kapsamının bir parçasıdır ve ek teknik kapsam ve ayrı bir başvuru süreci gerektirmez. Şirketimiz tur ürünü denetimi ve sertifikasyonu yapmaz./

Tour Product is a part of the technical scope of the Tour Operator and does not require additional technical scope and a separate application process. Our company does not perform tour product audit and certification.

4.17 KAPSAM GENİŞLETME / SCOPE EXPANSION

GSTC Sertifikalı müşterilerin sertifika kapsamına yeni siteler ve/veya hizmetler ekleme taleplerini bize bildirmeleri durumunda, ilgili sitelerin/faaliyetlerin müşterinin risk seviyesini etkileyip etkilemediği değerlendirilecektir. Değerlendirme sonucunda ilgili siteler ve/veya faaliyetler denetim programının en son gözetim veya yeniden sertifikasyon denetimlerine eklenecektir. Denetim sonuçları uygunsa, sertifikanın kapsamı genişletilecektir.

GSTC kriterlerine göre, GSTC Sertifikasının kapsamı, belgenin kapsamına eklenecek sitelerin denetimi gerçekleştirilmeden genişletilemez.

Çok siteli müşterilerin GSTC Belgelerine yeni bir site grubu (birden fazla site) ekleme talebine dayanarak, eklenecek siteler için ayrı bir örnek seçimi yapılacaktır. Örnek seçimi, eklenecek tüm yeni sitelerin büyüklüğünü, organizasyon yapısını, sürdürülebilir yönetim sistemini ve karmaşıklığını yansıtacaktır. Yeni sahalar dokümana eklendikten sonra, sonraki denetimler (gözetim ve yeniden sertifikasyon) için genel saha toplamına eklenerek örnek saha seçimi yapılır.

In the event that GSTC Certificated clients notify us of their requests to add new sites and/or services to the scope of the certificate, it shall be assessed whether the relevant sites/activities affect the risk level of the client. As a result of the assessment, the relevant sites and/or activities shall be added to the most recent surveillance or recertification audits of the audit program. If the audit results are appropriate, the scope of the certificate shall be expanded.

Following the GSTC criteria, the scope of the GSTC Certificate cannot be expanded before the audit of the sites to be added to the scope of the document is carried out.



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

Based on the request of multi-site clients to add a new group of sites (more than one site) to their GSTC Documents, a separate sample selection shall be made for the sites to be added. The sample selection shall reflect the size, organizational structure, sustainable management system and complexity of all new sites to be added. After the new sites are added to the document, a sample site selection shall be made by adding to the general site total for subsequent audits (surveillance and recertification).

4.18 ŞİKAYET VE İTİRAZLAR / COMPLAINTS, APPEALS

Başvuru sahipleri, müşteriler, müşterilerin müşterileri ve üçüncü taraflardan GSTC sertifikasyon süreçleri ile ilgili şikayetler, itirazlar ve anlaşmazlıklar, GSTC akreditasyon kuruluşunun ve diğer ilgili kurum ve standartların gerekliliklerine uygun olarak Alberk QA Technic tarafından tarafsız bir şekilde değerlendirilecektir. Şikayet ve itirazların kabulü, araştırılması ve karara bağlanması, itiraz eden/şikayetçiye karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde yürütülecektir. Alberk QA Technic, itiraz ve şikayetler için yönetim sürecini web sitesinde kamuya açık olarak tutmaktadır. Alberk QA Technic tarafından değerlendirilen ve kapatılan tüm şikayetler, itirazlar ve anlaşmazlıklar 5 gün içinde GSTC'nin td@gstccouncil.org adresine e-posta ile bildirilecektir.

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

4.19 BELGE VE LOGONUN KULLANIMI / USE OF DOCUMENTS AND LOGOS

Kuruluş, sertifikayı çalışmalarında, tekliflerinde, reklam amaçlı olarak, ürün/hizmetinin başvuruya dayalı yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek için kullanabilir. Kuruluşlara verilen GSTC Sertifikası yalnızca üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yer için kullanılabilir.

Kuruluş, Referans GSTC Standardı tarafından sertifikalandırılmamış diğer turizm hizmetlerini ortaklaşa reklam edemez. Bu diğer turizm hizmetlerinin reklamı, ürün, süreç veya hizmetin Referans GSTC Standardı tarafından sertifikalandırıldığı anlamına gelmez.

Sertifika hiçbir şekilde başka bir kuruluşa veya tüzel kişiye devredilemez. GSTC belgesinin geçerlilik süresi 3 yıldır. Sertifikası sona eren şirketler, belgeyi ve logoyu kullanmayı bırakmakla yükümlüdür. Kuruluş, GSTC sertifikasının askıya alınması veya belge sözleşmesinin feshedilmesinden sonra GSTC sertifikasını kullanmayı ve buna atıfta bulunmayı bırakmakla yükümlüdür. Her türlü belge, tanıtım materyali, reklam faaliyeti ve ilgili GSTC sertifika logosunu taşıyanların kullanımını durduracaktır. Belge ve logoların kullanımında kuruluş TL-08 Logo Marka ve Belge Kullanım talimatında yer alan yükümlülükleri yerine getirmelidir

Bu yükümlülükleri yerine getirmeyen kuruluşlar için Alberk QA Technic düzeltme ve düzeltici işlem, sertifikanın askıya alınması, belgenin geri çekilmesi, ihlalin yayınlanması ve gerektiğinde yasal işlem gibi eylemlerde bulunabilir. Uygulanabilir olduğu durumlarda, değerlendirme aracı, sertifikasyonla ilgili olarak GSTC adı ve işletmelerinin kullanımı için ek sertifikasyon ve denetim değerlendirme gereksinimlerini içerecektir.

The organization may use the certificate in its works, offers, advertisement purposes, to show that its product / service is produced/offered within the scope of the management system based on the application. The GSTC Certificate issued to organizations can only be used for the scope and settlement/location specified on it.

The organization shall not jointly advertise other tourism services that have not been certified by the Reference GSTC Standard. The advertisement of those other tourism services shall not imply that the product, process or service is certified by the Reference GSTC Standard.

The certificate cannot be transferred to another organization or legal entity in any way. GSTC document validity period is 3 years. Companies whose certificate expires are obliged to stop using the document and logo. The organization is obliged to stop using and referring to its GSTC certificate after the suspension of the GSTC certificate or termination of the document contract. It shall stop the use of all kinds of documents, promotional materials, advertising activities and those bearing the relevant GSTC certification logo. In the use of documents and logos, the organization must fulfill the obligations set out in the TL-08 Logo Brand and Document Usage Instruction.

For organizations that do not fulfil these obligations, Alberk QA Technic may take actions such as correction and corrective action, suspension of certification, withdrawal of the document, publication of the violation and legal action where necessary. Where applicable, the evaluation tool shall include the additional certification and audit evaluation requirements for the use of GSTC name and marks as they relate to certification

4.20 SÖZLEŞMEYE DAYALI REFERANS STANDART VEYA SERTİFİKASYON GEREKLİLİKLERİNDEKİ DEĞİŞİKLİKLER / CHANGES IN THE REFERENCE STANDARD OR CERTIFICATION REQUIREMENTS BASED ON THE CONTRACT



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

ISO 17065 standardının gerekliliklerinde, GSTC Akreditasyon Kılavuzunda ve sertifikasyonun dayandığı GSTC kriterlerinde meydana gelen değişiklikler sertifikalı kuruluşlara bildirilir, Alberk QA Technic, mevzuat hükümlerine aykırı olmaması ve haksız rekabet ortamı yaratmaması ve sertifikanın geçerliliğinin geçiş süresinin sonuna kadar devam etmesi koşuluyla, kuruluşların yeni koşulları uygulamaları için uygun bir geçiş süresi vermeye yetkilidir

Alberk QA Technic, sertifikalı müşterilere bu Kılavuzu revize ederek sertifikasyon koşullarındaki her değişikliği duyurur. Bu kılavuz, bu sözleşmeyi imzalayarak sözleşmenin ayrılmaz ve bağlayıcı bir parçası olduğundan, kuruluş gerekli değişiklikleri gözlemlemeyi önceden kabul eder ve taahhüt eder

Her müşterinin yeni koşullara uyumu bu sözleşmeyi imzalayarak doğrulanır. Bu doğrulama, koşulların değiştirildiği tarihten sonraki ilk denetimden önce tamamlanır./ Changes in the requirements of the ISO 17065 standard, GSTC Accreditation Manual and GSTC criteria on which the certification is based shall be notified to the certified organizations, Alberk QA Technic shall be authorized to grant an appropriate transition period for the organizations to apply the new conditions, provided that it does not contradict the provisions of the legislation and does not create an unfair competitive environment, and the validity of the certificate continues until the end of the transition period

Alberk QA Technic announces each change in the certification conditions to the certified clients by revising this Manual. Since this guide is an integral and binding part of the contract by signing this contract, the organization shall in advance accept and undertake to observe the required amendments

The compliance of each client with the new conditions is verified by signing this contract. This verification shall be completed before the first audit after the date of the change of conditions.

4.21 ALBERK QA TECHNİC'İN YÜKÜMLÜLÜKLERİ / ALBERK QA TECHNİC'S OBLIGATIONS

Kuruluşa ait tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri kapsamında gizli tutmak ve gizlilik hükümleri içeren sözleşmeyi sertifikasyon personeli, denetçiler ve uzmanlar tarafından imzalatmakla yükümlüdür. Ancak, akreditasyon kuruluşu tarafından talep edildiğinde bu bilgiler akreditasyon kuruluşuyla paylaşılabilir. Yasal nedenlerle üçüncü taraflara bilgi vermesi gerektiğinde ilgili şirketi bilgilendirir Alberk QA Technic tarafından sağlanan hizmet GSTC denetimleri ve sertifikasyonları için geçerlidir. GSTC kriterlerine uyum için sistemlerin kurulması konusunda danışmanlık hizmeti veremez. Alberk QA Technic, hizmetlerinde tarafsızlığı korumayı taahhüt etmiştir

Alberk QA Technic, yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetlerini ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirir ve Alberk QA Technic'e iletir. Şikayetin önemine göre kuruluşa bir denetim düzenlenebilir

Sertifikasyon sisteminde meydana gelebilecek önemli değişiklikleri (standart prosedürler veya kurallar) sertifikalı şirketlere mümkün olan en kısa sürede duyurmak ve belirlenecek geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri yapmakla yükümlüdür. Bu amaçla web sayfaları, e-posta vb. kullanılabilir./ It is obliged to keep all information and documents related to the organization confidential under its procedures and to have the contract containing confidentiality provisions signed by certification personnel, auditors and experts. However, this information can be shared with the accreditation body when requested by the accrediting body. When it has to provide information to third parties for legal reasons, it shall inform the relevant company

The service provided by Alberk QA Technic is valid for GSTC audits and certification. It cannot provide consultancy for the establishment of systems for compliance with GSTC criteria. Alberk QA Technic has undertaken to maintain impartiality in its services Alberk QA Technic notifies the relevant organization in writing of client complaints arising from non-conformities in the management system and is communicated to Alberk QA Technic. Based on the importance of the complaint, an audit can be arranged in the organization

It is obliged to announce the important changes that may occur in the certification system (standard procedures or rules) as soon as possible to the certified companies to make the necessary arrangements within the transition period to be determined. For this purpose, web pages, e-mail etc. can be used

Alberk QA Technic, Müşteriye sağlanan GSTC Belgelendirme ile ilgili başvuru belgelerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak, değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerlidir ve değişikliklerin uygulanması için değişiklik tarihi esas alınacaktır. Yapılan değişiklik, sertifikalandırılmış ve başvuru aşamasında olan tüm kuruluşlara web sitesi aracılığıyla duyurulacaktır

Alberk QA Technic, sertifikalandırılmış, askıya alınmış ve iptal edilmiş şirketlerin bir listesini tutmaktan ve web sitesinde yayınlamaktan ve ayda bir güncellemekten sorumludur. Bu liste, sertifikalandırılmış müşterinin adını, adresini (çoklu site ve grup kuruluşlarının her biri için), kapsamını, belge numarasını, belge düzenleme tarihini, belge geçerlilik süresini ve akreditasyonunu vb. içerir

Alberk QA Technic, belgenin geçerlilik süresi boyunca GSTC belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm müşteri kayıtlarını tutmakla yükümlüdür



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

Alberk QA Technic, denetim ve belgelendirme faaliyetleri kapsamında hasara neden olabilecek veya hasarla sonuçlanabilecek risklere karşı "Mesleki Sorumluluk Sigortası"na sahiptir ve sorumluluğunun kapsamı ve sınırları burada belirtilecektir. Alberk QA Technic, verilen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda hiçbir sorumluluk taşımaz. Alberk QA Technic, gerekli görüldüğü takdirde sertifikalı müşterisini denetleme hakkına sahiptir

Alberk QA Technic, alt sözleşmeli denetçilere ve/veya teknik uzmanlara atanan tüm işlerden sorumludur. Alberk QA Technic tarafından sağlanan hizmet, ISO 19011, ISO/IEC 17065, GSTC Akreditasyon Kılavuzu ve diğer akreditasyon kurallarına uygun olarak sağlanacaktır

Alberk QA Technic akreditasyonundan gönüllü olarak vazgeçerse veya akreditasyonu akreditasyon kuruluşu tarafından iptal edilirse; Alberk QA Technic tarafından sertifikalandırılan şirketler, akreditasyon kuruluşuna bağlı bir sertifika kuruluşunun denetimine alınacaktır

Alberk QA Technic, gerektiğinde kuruluş denetimlerinde gözlemciler (akreditasyon denetçileri veya aday denetçiler gibi) bulundurabilir/ Alberk QA Technic has the right to make changes to the application documents related to GSTC Certification provided to the Client. However, the vested rights before the change are valid and the date of the change shall be taken as the basis for the implementation of the changes. The change made shall be announced to all organizations that have been certified and are in the application stage through the website

Alberk QA Technic is responsible for keeping a list of certified, suspended and cancelled companies and publishing it on its website and updating it once a month. This list includes the name, address (for each of the multi-site and group organizations), scope, document number, document issue date, document validity period and accreditation, etc. of the certified client

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

Alberk QA Technic has "Professional Liability Insurance" against risks that may cause or result in damage within the scope of audit and certification activities, and the scope and limits of its liability shall be stated here. Alberk QA Technic has no responsibility if the documents issued are not recognized by third parties. Alberk QA Technic has the right to audit its certified client if deemed necessary. Alberk QA Technic assumes responsibility for all Work assigned to subcontracted auditors and/or technical experts. The service provided by Alberk QA Technic will be provided following ISO 19011, ISO/IEC 17065, GSTC Accreditation Manual and other accreditation rules

If Alberk QA Technic voluntarily renounces its accreditation or its accreditation is cancelled by the accreditation body; Companies certified by Alberk QA Technic will be placed under the supervision of a certification body affiliated with the accreditation body

Alberk QA Technic may, where necessary, have observers (such as accreditation auditors or candidate auditors) present at organization audits

4.22 BELGELİ MÜŞTERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ / OBLIGATION OF THE CERTIFIED CLIENT

Sertifikalı müşteri, bu Kılavuz çerçevesinde yükümlülüklerini yerine getirmelidir. Alberk QA Technic tarafından www.qatechnic.com adresinden güncellenen sertifikasyon uygulamalarıyla ilgili belgelerdeki değişiklikleri takip etmek ve bunlara uymakla yükümlüdür. Kuruluş, sertifikasyona dayalı GSTC Kriterleri gerekliliklerini uygulamakla yükümlüdür./ Certified client shall fulfil their obligations within the framework of this Guide. It is obliged to follow and comply with the changes in the documents related to the certification practices updated by Alberk QA Technic from www.qatechnic.com. The organization is obliged to apply the GSTC Criteria requirements based on certification.

Sertifikalı müşteriler aşağıdakilere uymakla yükümlüdür: / Certified clients are liable to comply following:

- Alberk QA Technic tarafından iletildiğinde uygun değişiklikleri uygulamak da dahil olmak üzere, her zaman sertifikasyon gerekliliklerini yerine getirir / Always fulfils the certification requirements, including implementing appropriate changes when they are communicated by Alberk QA Technic.
- Sertifikasyon devam eden üretime uygulanıyorsa, sertifikalı ürün ürün gereksinimlerini karşılamaya devam eder./ If the certification applies to ongoing production, the certified product continues to fulfil the product requirements
- Müşteri, aşağıdakiler için gerekli tüm düzenlemeleri yapar:/ The client makes all necessary arrangements for
 - değerlendirme ve gözetimi yürütmek (gerekirse), dokümantasyon ve kayıtların incelenmesi ve ilgili ekipmana, konuma(lara), alana(lara), personele ve müşterinin alt yüklenicilerine erişim sağlanması dahil/ conduct the



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

evaluation and surveillance (if required), including provision for examining documentation and records, and access to the relevant equipment, location(s), area(s), personnel, and client's subcontractors;

- 2) **Şikayetlerin incelenmesi,**/ investigation of complaints,
 - 3) **Sertifikasyon gerekliliklerine uyumu etkileyen ürünlerde tespit edilen eksiklikler ve konu edilen şikâyetler konusunda gerekli işlemlerin yapılması,**/ taking appropriate action with respect to subjected complaints and any deficiencies found in products that affect compliance with the requirements for certification,
 - 4) **Yapılan işlemlerin belgelenmesi/** documenting the actions taken
 - 5) **varsa gözlemcilerin katılımı/** the participation of observers, if applicable
 - 6) **Müşteri, Alberk QA Technic, Akreditasyon Kuruluşu ve Program Sahibi'ne (GSTC) tüm tesislerine, kayıtlarına ve belgelerine erişim izni vermekle yükümlüdür./** Client is obliged to grant access to all its' premises, records and documents to Alberk QA Technic, Accreditation Body and Program Owner (GSTC).
 - 7) **Müşteri, tüm güvenlik önlemlerini almak ve Alberk QA Technic'i, Akreditasyon Kuruluşunu (GSTC) ve Program Sahibi'ni (GSTC) yapılacak denetim için geçerli tüm güvenlik gereklilikleri hakkında önceden bilgilendirmekle yükümlüdür./** The client is obliged to take all safety measures and inform Alberk QA Technic, the Accreditation Body (GSTC) and the Program Owner (GSTC) of all applicable safety requirements for the audit to be conducted in advance.
 - 8) **Müşteri, Alberk QA Technic'in GSTC sertifikasyon programının uygunluğunu izlemek için habersiz denetimler de dahil olmak üzere her türlü denetim için Akreditasyon Kuruluşuna (GSTC) tesislerine erişim sağlamakla yükümlüdür. Müşteri, gerektiğinde Alberk QA Technic'e, Akreditasyon Kuruluşuna (GSTC) ve Program Sahibine (GSTC) yapılan denetimle ilgili her türlü belgeyi veya kaydı vermekle yükümlüdür. /** The client is obliged to provide access to its premises to the Accreditation Body (GSTC) for any kind of audit including unannounced audits, to monitor the conformity of the GSTC certification program of Alberk QA Technic. The client is obliged to give any kind of document or record related to the audit performed to Alberk QA Technic, the Accreditation Body (GSTC) and the Program Owner (GSTC) if required.
- d. **Sertifikasyon sözleşmesi, müşterinin sertifikasyon kapsamıyla tutarlı sertifikasyona ilişkin iddialarda bulunmasını gerektirir./** The certification contract requires that the client makes claims regarding certification consistent with the scope of certification
 - e. **Müşteri, ürün sertifikasını Alberk QA Technic'i itibarsızlaştıracak şekilde kullanmaz ve Alberk QA Technic'in yanıtıcı veya yetkisiz olarak değerlendirebileceği ürün sertifikasyonu ile ilgili herhangi bir beyanda bulunmaz,/** Client does not use its product certification in such a manner as to bring Alberk QA Technic into disrepute and does not make any statement regarding its product certification that Alberk QA Technic may consider misleading or unauthorized,
 - f. **Sertifikasyonun askıya alınması, geri çekilmesi veya feshedilmesi halinde, müşteri, buna ilişkin herhangi bir referans içeren tüm reklam materyallerini kullanmayı bırakır ve sertifikasyon şemasının gerektirdiği şekilde işlem yapar (örneğin, sertifikasyon belgelerinin iadesi) ve diğer gerekli önlemleri alır./** Upon suspension, withdrawal, or termination of certification, the client discontinues its use of all advertising matter that contains any reference thereto and takes action as required by the certification scheme (e.g. the return of certification documents) and takes any other required measure,
 - g. **Müşteri, sertifikasyon belgelerinin kopyalarını başkalarına sağlarsa, belgeler tamamen veya sertifikasyon şemasında belirtildiği şekilde çoğaltılacaktır./** Client provides copies of the certification documents to others, the documents shall be reproduced in their entirety or as specified in the certification scheme
 - h. **Belgeler, broşürler veya reklamlar gibi iletişim ortamlarında ürün sertifikasyonuna atıfta bulunan bir sertifikasyon sözleşmesi ile müşteri, Alberk QA Technic'in gerekliliklerine ve GSTC tarafından belirtildiği şekilde uymak zorundadır./** With a certification contract referring to its product certification in communication media such as documents, brochures or advertising, the client complies with the requirements of the Alberk QA Technic and as specified by the GSTC
 - i. **Müşteri, uygunluk işaretlerinin kullanımı ve ürüne ilişkin bilgilerle ilgili olarak GSTC'de öngörülebiyecek tüm gerekliliklere uymaktadır./** Client complies with any requirements that may be prescribed in the GSTC relating to the use of marks of conformity, and on information related to the product.
 - j. **Müşteri, sertifikasyon gerekliliklerine uyumla ilgili olarak kendisine bildirilen tüm şikayetlerin kaydını tutar ve talep edildiğinde bu kayıtları Alberk QA Technic'e sunar ve/** Client keeps a record of all complaints made known to it relating to compliance with certification requirements and makes these records available to Alberk QA Technic when requested, and
 - k. **Müşteri, sertifika gerekliliklerine uyum sağlama yeteneğini etkileyebilecek değişiklikleri gecikmeden Alberk QA**



GSTC DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ / GSTC AUDIT AND CERTIFICATION PROCESS

(Bu belge bağlayıcı bir talimat olarak hazırlanmıştır ve 'GSTC-FR.06 GSTC Teklif ve Sözleşme Formu'nun ayrılmaz bir parçasıdır./ This document is prepared as binding instruction and it is an integral part of 'GSTC-FR.06 GSTC Offer and Contract Form')

Technic'e bildirir./ Client informs Alberk QA Technic, without delay of changes that may affect its ability to conform with the certification requirements