

Hizmet: **OPTİMAL DENGİ** Belgelendirme olarak ürünlerin ilgili standartlara uygunluğunu belgelendiriyoruz. Örneğin; Uluslararası standartlar. Tüm denetimlerimiz bağımsız yetkilimiz tarafından yürütülecektir.

Başvuru: Başvurular, Başvuru Formu ile yapılacaktır. **ONLINE BAŞVURU** linki ile Başvuru Formuna ulaşabilirsiniz.

Başvuru Kabul/Red Şartları: Müşteri **OPTİMAL DENGİ** ye sözleşmede belirtilen resmi evrakları ve belgelendirilecek ürüne ait teknik dosyayı göndermekle yükümlüdür. Müşteri **OPTİMAL DENGİ** nin başvuru formunu eksiksiz olarak doldurmalıdır. **OPTİMAL DENGİ** tarafından tespit edilen eksik ve yanlış bilgi başvurunun **OPTİMAL DENGİ** tarafından reddedilmesine neden olabilir. **OPTİMAL DENGİ** bünyesinde daha önce benzer tipte ürün ile ilgili denetim gerçekleştirilmemiş ise başvuruyu reddetme hakkına sahiptir. Başvurulan kapsamın **OPTİMAL DENGİ**' nin akreditasyon kapsamında olmaması ve/veya kapsamda denetçi/teknik uzman bulunmaması dolayısıyla uygun heyetinin oluşturulamaması nedeniyle **OPTİMAL DENGİ** başvuruyu reddedebilir. Başvuru sonrasında karşılıklı olarak sözleşme imzalanır. Müşteri sözleşmede belirtilen ücretleri sözleşmede belirtilen süreler dahilinde ödemekle yükümlüdür. Sözleşme müşteri tarafından herhangi bir zamanda iptal edilirse, iptal olduğu güne kadar **OPTİMAL DENGİ**' nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan ücret **OPTİMAL DENGİ** tarafından hesaplanıp müşteriye faturalandırılır.

Denetim Prosesi: Denetim prosesi hakkında bilgi almaya yetkilisiniz. Bu bizim tarafımızdan sağlanacaktır. Koşullarınızda (sistemler, kadro, kuruluş, ekipman, vb.) belgenizi geçersiz kılacak herhangi bir değişiklik olduğunda, en kısa sürede bizi haberdar etmelisiniz.

Sistemlerinizin geçerliliğinin devamından emin olmak için, Ürününüzün türüne göre **OPTİMAL DENGİ**' nin web sitesinden yayınlacağı Denetim Sıklığından uzun olmamak üzere, uygun aralıklarla gözetim tetkikleri yapacağız. Bu süre yetkililerimizin takdiri ile kısalabilir. Denetimlerden doğabilecek herhangi bir uygunsuzluk bizimle birlikte anlaşacağınız zaman aralığında şartlara uygun olarak kapatılmalıdır.

OPTİMAL DENGİ, denetimleri yürütmek için gereklilikleri önceden bildirecektir ve bu aktiviteler mutabık kalınan bir tarih ve saat için müzakere edilecektir.

Normal çalışma saatlerinde, çalışma alanlarınıza, işlemlerinize, hizmetlerinize, prosedürlerinize, tüm düzeltici faaliyet ve şikayetleri içeren kayıtlarınıza ve kadronuza denetim ve gözden geçirme işlerini yerine getirebilmeleri için, **OPTİMAL DENGİ** yetkili personeline giriş izni vermek konusunda mutabık kalınacak.

Denetim prosesi bir örnekleme prosesidir. **OPTİMAL DENGİ**, ilgili standartlarla veya diğer kriterlerle %100 uyum sağlaması veya sağlamaması konusunda meydana gelebilecek herhangi bir kayıp, zarar ve ziyandan direkt veya dolaylı olarak sorumlu değildir.

OPTİMAL DENGİ, yapacağı muayenelerde standarda uyumsuzluğu 3 tipte sınıflandıracaktır:

- 1. MAJÖR:** Standardın herhangi bir maddesinin uygulama örneklerinin olmaması halinde tespit edilen uygunsuzluk bu sınıfa girer. Ayrıca Müşterinin yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyeti hakkında önemli bir şüphe durumu olur ise ya da Ürüne ait test raporları standartlara uygun değil ise bu durumda da Majör olarak gruplandırılır. Majör uygunsuzluk takip denetim gerektirebilir. Yerinde uygunsuzluğun giderildiği görülmeden rapor kapatılamaz. Yapılacak DÖF ün planlama süresi 15 gün, kapama süresi en fazla 3 aydır.
- 2. MİNÖR:** Standardın herhangi bir maddesinin dokümanite edilip, uygulama örneklerinin de mevcut olmasına rağmen; herhangi bir uygulamanın eksik bulunması halinde tespit edilen uygunsuzluk bu sınıfa girer. Minör

uygunsuzluk takip denetim gerektirmeyebilir. Dokümantasyon bazlı olabilir. Yapılacak DÖF ün planlama süresi 15 gün, kapama süresi en fazla 3 aydır.

- 3. GÖZLEM:** Standardın herhangi bir maddesinin dokümanite edilip, uygulamalarının eksiksiz yerine getirilmesine rağmen, denetçinin sektörel tecrübelerine dayanarak uygulamanın verimliliği için yapacağı açıklamalar bu sınıfa girer. GÖZLEM bir sonraki denetime kadar istenildiği takdirde uygulamaya alınıp, iş süreçlerinin verimliliği artırılabilir. DÖF açılmayabilir.

Uygunsuzluk sınıflandırmaları ve diğer tüm denetim prosesleri hakkında detay bilgi istenildiği takdirde web sitesinden deklare edilen İletişim Bilgili Bölümündeki irtibat yöntemleri ile detay bilgi sağlanır.

Denetleme ile ilgili tüm anlaşılan ücretleri ve harcamaları, **OPTİMAL DENGİ** yetkilimize ödemeniz konusunda mutabık kalınacaktır. Bu ücretler ve harcamalarda çıkabilecek aksaklıklar belgelendirmenin askıya alınması hatta geri çekilmesi ile sonuçlanabilir.

Çalışma alanlarınızda iken **OPTİMAL DENGİ** çalışanlarının ve denetçilerinin sağlık ve güvenliklerinden sorumlu olmanız konusunda mutabık kalınacaktır. Onlara sağlık, güvenlik ve acil durumlarda tahliye prosedürlerini ve ziyaretleri boyunca karşılaşılabilecekleri potansiyel sağlık ve güvenlik tehlikeleri konusunda kısa bir bilgilendirme yapmanız konusunda mutabık kalınacaktır. Aynı zamanda **OPTİMAL DENGİ** yetkilimizin çalışanları ve denetçilerinin uygun güvenlik ekipman ve giysilerini sağlamakla sorumlu olacaksınız.

Belgeler: **OPTİMAL DENGİ** tarafından yayımlanan uygunluk belgeleri, bize ait olan kontrollü dokümanlardır ve belgenin geri çekilmesi ya da vazgeçilmesi durumunda bize geri gönderilmelidir. Geri çekilmedikçe veya vazgeçilmedikçe ve tatmin edici bir performans ile sürdürüldüğü takdirde, yayımlanan dokümanlar belli bir süre için geçerlidir. Sisteminizi devam ettirmeniz için, önemli veya tekerrür eden hata olması durumunda belgeleriniz geri çekilecektir. Kuruluşun sahibinin, yapısının veya yerinin değişmesi durumunda belgeler otomatik olarak transfer edilemez. Transfer için talepler yazılı olmalıdır ve **OPTİMAL DENGİ** yetkilimizin nasıl bir faaliyette bulunulacağına karar vermek için durum bazında incelenecektir.

Logo, Marka ve Belge Kullanımı: Logomuzun kullanım hakkı verildiği durumlarda, logo kullanımı belirlenmiş kısıtlamalara tabi olur. Belgelendirilmesi yapılmış kapsam dışında hiçbir hak iddia edilemez. Logo, marka ve belge ve diğer hakların kullanımı ürünün belgelendirilmesini ifade edecek şekilde yanlış kullanılmamalıdır. Kapsamda değişiklikler mümkündür fakat bu durumda normal olarak bir denetim gerekebilir ve **OPTİMAL DENGİ** yetkilimizle bu konuyu görüşmemiz gerekir.

Gizlilik ve Bilgilere Ulaşım: Sizinle ilgili her türlü bilgi ve tarafınızdan denetim amaçlı hazırlanmış el kitapları, AB Uygunluk Beyanları, Teknik dosyalar, dokümanlar veya kayıtlar **OPTİMAL DENGİ** yetkilimiz tarafından emniyetli bir şekilde saklanacaktır. Belgenizin içeriği ve kapsamı, denetim için bize başvuru yaptığınızda gizli kalacak fakat garanti edildikten sonra yayımlanacaktır. Aynı zamanda belgenin askıya alınması/geri çekilmesi/tekrar yenilenmesi konusunda yayımlama hakkına sahibiz. Gizli bilgiler izniniz olmadan açıklanmayacaktır. Bu gibi bilgilerin yasal otoriteler tarafından açıklanması istenirse sizi haberdar edeceğiz.

Denetçilerimizden ve diğer çalışanlarımızdan firmamızda çalışmaya başlarken sizlerle ilgili her türlü bilgiyi korurken gizlilik ilkesine riayet etmelerini denetim prosesine katılımlarından doğabilecek bir çıkarılgilerinin olmadığını beyan etmelerini istemekteyiz.

Biz, çalışanlarımızdan, denetçilerimizden, yöneticilerimizden ayrı olarak, gizlilik sözleşmesine uymayan kişinin direkt veya dolaylı olarak sebep olduğu herhangi bir kayıp, zarar ve ziyandan sorumlu değiliz. Belgelendirme başvurunuzdan önce çalışanlarımızın, denetçilerimizin ve yöneticilerimizin bildiği ya da bizim hatamızdan ötürü olmayarak herkesçe bilinen ya da sizin onayınızla açıklanan, gizlilik bilgilerinden sorumlu olmayacağız.

Askıya Alma ve Geri Çekme: Ürünlerinizin şartlarla uygun olmadığını düşünüyorsanız belgenizi geçici bir süre askıya almak veya geri çekmek isteyebilirsiniz. Belgenin tekrar yenilenmesi tam bir denetim gerektirebilir.

OPTİMAL DENGE, ürünlerinizin standardın şartlarına veya kriterlerine uymaması durumunda, ücret ve harcamalar ödenmediğinde, işin standart şartlarına uymadığına dair bir görüş bildirdiğinde veya belgelendirme prosesinin itibarını gölge düşürecek bir durum olduğuna inandığında belgeyi askıya alabilir veya geri çekebilir.

Asansör Uygunluk Değerlendirme Sertifikaları ya da belgeniz askıya alındığında veya geri çekildiğinde **OPTİMAL DENGE**, logoları & belgelerinin kullanımı ve **OPTİMAL DENGE** isminin kullanımı yasaklanmıştır.

Askıdan indirilen bir firma için gerçekleştirilen ilk denetimde tekrar askı gerekçelerinin olması durumunda iptal kararı alınır.

İki yıl üst üste takip denetimi gerekmesi halinde;

Takep denetiminden sonra denetim ekibinden tekrar takep tavsiyesi alınması durumunda;

- Takep nedeni aynı maddelerden kaynaklı ise; komitenin de onayı ile askıya alınır. Askıdan inmesi halinde habersiz denetim gerçekleştirilir.
- Farklı maddelerden kaynaklı ise gözetim denetimlerinin periyodunun komite kararı ile 1 yıldan 6 aya indirilmesine karar verilebilir. Farklı maddelerden kaynaklı ise firmaya habersiz denetim düzenlenir.

Şikayetler ve İtirazlar: Herhangi bir tetkik bulgusu ya da kararın belirtilmesine karşı **OPTİMAL DENGE'** e iş veya ihmal' den dolayı itiraz ve şikâyette bulunabilirsiniz. Bu tür şikayetler bağımsız bir soruşturma yapacak olan **OPTİMAL DENGE'** ye yazılı olarak yapılmalıdır. İtirazınız hakkında detaylı bir şekilde yazılı olarak bulgular size bildirilecektir. Bir itirazda bulunmak için **OPTİMAL DENGE** ile temasa geçebilirsiniz. Üçüncü taraflardan sizin hakkınızdaki şikayetler size ulaştırılacaktır. **OPTİMAL DENGE** yönetim sisteminizin nasıl takep edildiğine karar vermek için inceleme yapabilir. **OPTİMAL DENGE** herhangi bir finansal kayıp şikâyeti konusunda karar vermeyecektir.

Sorumluluğun Sınırlandırması: Size karşı olan sorumluluğumuzun kesin bir şekilde sınırlı olduğu konusunda mutabık kalınacaktır. Sadece anlaşılan ücret üzerinden sorumlu olan **OPTİMAL DENGE** ile yaptığınız sözleşme temeldir ve meydana gelebilecek kayıp veya zararlardan **OPTİMAL DENGE** sorumlu olacaktır.

Diğer Koşullar: İşin standart şartları zaman içinde revize edilebilir. Önemli değişiklikler yazılı olarak bildirilecektir. İşin standart şartları TÜRKİYE yasalarına uygun olarak yönetilecek ve yorumlanacaktır.

Firma Personeli Adı ve soyadı	:		Tarih	:	
Kaşe ve imza	:				