



ARC BELGELENDİRME

## ASANSÖR BELGELENDİRİLMESİ İÇİN BAŞVURU ŞARTLARI

**Hizmet:** ARC 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/Ret Şartları:** Müşteri ARC Belgelendirme' ye *FR.34 Asansör Belgelendirme Başvuru Formu*'nda belirtilen resmi evrakları ve belgelendirilecek ürüne ait teknik dosyayı göndermekle yükümlüdür. Müşteri ARC Belgelendirme' nin başvuru formunu eksiksiz olarak doldurmalıdır. ARC Belgelendirme tarafından tespit edilen eksik ve yanlış bilgi başvurunun ARC Belgelendirme tarafından reddedilmesine neden olabilir. ARC Belgelendirme bünyesinde daha önce benzer tipte ürün ile ilgili denetim gerçekleştirilmemiş ise başvuruyu reddetme hakkına sahiptir. Başvurulan kapsamın ARC Belgelendirme'nin akreditasyon kapsamında olmaması ve/veya kapsamda denetçi/teknik uzman bulunmaması dolayısıyla uygun heyetinin oluşturulamaması nedeniyle ARC Belgelendirme başvurusu reddedebilir.

*Coğrafi konumun uygun olmaması (örneğin olağanüstü hâl gibi durumlar), başvuru sahibiyle çalışmanın tarafsızlık veya çıkar çatışması ilkesine aykırı olması, firmanın geçmişte tekrarlanan yasal olmayan faaliyetlerde bulunması ya da süreçte bilinen uygunsuzluklara sahip olması, başvurusu yapılan ürün için başka bir onaylanmış kuruluşa eş zamanlı başvuru yapıldığının tespit edilmesi durumlarında, ARC Belgelendirme başvurusu reddetme hakkını saklı tutar.*

*Başvuru sonrasında başvurana gönderilen FR.35 Asansör Belgelendirme Ve Teklif/Sözleşmesi dokümanının karşılıklı olarak onaylanması halinde form sözleşme niteliği kazanır. Müşteri sözleşmede belirtilen ücretleri sözleşmede belirtilen süreler dahilinde ödemekle yükümlüdür. Sözleşme müşteri tarafından herhangi bir zamanda iptal edilirse, iptal olduğu güne kadar ARC Belgelendirme' nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan ücret ARC Belgelendirme tarafından hesaplanıp müşteriye faturalandırılır.*

*Kalite modüllerinde gerçekleştirilecek denetimlerin amaçlarına ulaşabilmesi için gerektiğinde Aşama 1 denetimlerinin sahada yürütülecektir.*

**Denetim Prosesi:** Koşullarınızda (sistemler, kadro, kuruluş, ekipman, vb.) belgenizi geçersiz kılabilecek herhangi bir değişiklik olduğunda, en kısa sürede bizi haberdar etmelisiniz.

Sistemlerinizin geçerliliğinin devamından emin olmak için, Ürününüzün türüne göre *denetim prosesinde denetim süreleri, firmanın lokasyon büyüklüğüne, çalışan sayısına, proses sayısına, vs. denetim süresi talimatına göre hesaplanır.* Bu süre yetkililerimizin takdiri ile kısalabilir. Denetimlerden doğabilecek herhangi bir uygunsuzluk bizimle birlikte anlaşacağınız zaman aralığında şartlara uygun olarak kapatılmalıdır.

ARC Belgelendirme, 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, ARC Belgelendirme yetkili personeline giriş izni vermek konusunda mutabık kalınacak.

*ARC Belgelendirme,*

- *Aşama 1 ve Aşama 2 tetkikleri arasındaki aralığın belirlenmesinde, Aşama 1 tetkiki esnasında belirlenen hususların çözüme kavuşturulmasına yönelik müşterinin ihtiyaç duyacağı zamanı dikkate alır,*
- *Aşama 2 için düzenlemelerini revize etme ihtiyacı da duyulur,*
- *Yönetim sistemini etkileyecek önemli değişiklikler olursa, tamamının veya Aşama 1'in tekrar değerlendirir.*

*Müşteri, Aşama 1'in sonuçlarının Aşama 2'yi ertelemeye veya iptal etmeye yol açabileceği konusunda ARC belgelendirmeyi bilgilendirmelidir.*

Denetim prosesi bir örnekleme prosesidir. ARC Belgelendirme, 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.

ARC Belgelendirme, 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



ARC BELGELENDİRME

## ASANSÖR BELGELENDİRİLMESİ İÇİN BAŞVURU ŞARTLARI

açıklamalar bu sınıfa girer. GÖZLEM bir sonraki denetime kadar istenildiği takdirde uygulamaya alınıp, iş süreçlerinin verimliliği artırılabilir. DÖF açılmayabilir.

*Yapılan tüm tetkik raporlarının mülkiyetleri ARC Belgelendirme 'ye aittir.*

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. *Belgenin geçerlilik süresinden önce, yeniden belgelendirme tetkikini tamamlamazsa veya herhangi bir majör uygunsuzluk için düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiğini doğrulayamazsa, yeniden belgelendirme önerilmez ve belgenin geçerliliği uzatılmaz. Müşteri bilgilendirilmeli ve devamında yapılacaklar açıklanmalıdır.*

Denetleme ile ilgili tüm anlaşılan ücret ve harcamaları, *ARC Belgelendirme tarafından belirtilen banka IBAN veya hesap numarasına yatırılacak şekilde ya da elden, birim sorumlusuna makbuz karşılığında* ödemeniz konusunda mutabık kalınacaktır. Bu ücretler ve harcamalarda çıkabilecek aksaklıklar belgelendirmenin askıya alınması hatta geri çekilmesi ile sonuçlanabilir.

Çalışma alanlarınızda iken ARC Belgelendirme 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 bilgilendirme yapmanız konusunda mutabık kalınacaktır. Aynı zamanda ARC Belgelendirme olarak *biz İSG kurallarımız ve Talimatlarımıza uyacağız, ancak lokasyon bazı ilave tedbirler alınması gerekir ise (örneğin, petrokimya tesisi, veya özel güvenli bir tesis, veya sıcak fırın, radyasyonlu bölge, vs.) bizim için bu bölgelere girişteki ilave tedbirlerin alınması ve uygulanması konusunda bilgilendirme ve gereken tedbirlerin alınması için imkanların verilmesi konusunda da mutabık kalınacaktır*

**Belgeler:** ARC Belgelendirme tarafından yayımlanan uygunluk belgeleri, bize ait olan kontrollü dokümanlardır ve belgenin geçerlilik süresinin bitmesi, geri çekilmesi ya da *belgenin iptalinin istenmesi* durumunda söz konusu belgeler ARC Belgelendirme 'ye geri gönderilmelidir. Belgeler geri çekilmedikçe veya belgelerden vazgeçilmediği sürece ve tatmin edici bir performans ile sürdürüldüğü takdirde, yayımlanan dokümanlar geçerlilik tarihlerine kadar aktifliğini sürdürür. Sisteminizi devam ettirmeniz için, önemli veya tekrerr eden hata olması durumunda belgeleriniz geri çekilecektir. Ayrıca Kuruluşun sahiplik yapısında, organizasyonel yapısında veya adres yerinin değişmesi durumunda belgeler otomatik olarak transfer edilemez. Transfer için talepler yazılı olmalıdır ve ARC Belgelendirme bünyesinde nasıl bir faaliyette bulunulacağına karar verilerek gerekli işlemler gerçekleştirilir.

**Logo, Marka ve Belge Kullanımı:** Logomuzun kullanım hakkı verildiği durumlarda, logo kullanımı *PR.13 Sertifika ve Logo Kullanma Prosedürü'nde* belirlenmiş kısıtlamalara tabi olur. Belgelendirilmesi yapılmış kapsam dışında hiçbir ürün için hak iddia edilemez. Logo, marka ve belge ve diğer hakların kullanımı *ürünün veya kuruluşun tamamının* belgelendirildiğini ifade edecek şekilde kullanılmamalıdır. Kapsamda değişiklikler mümkündür fakat bu durumda normal olarak yeniden bir başvuru ve denetim gerektirebilir ve ARC Belgelendirme *kendi bünyesinde durumu değerlendirerek gerekli işlemleri gerçekleştirir*

**Gizlilik ve Bilgilerle Ulaşım:** Sizinle ilgili her türlü bilgi ve tarafınızdan denetim amaçlı hazırlanmış el kitapları, AB Uygunluk Beyanları, Teknik dosyalar, dokümanlar veya kayıtlar ARC Belgelendirme 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 çıkar ilgilerinin olmadığını beyan ve taahhüt etmelerini istemekteyiz.

ARC Belgelendirme olarak biz, çalışanlarımızdan, denetçilerimizden, yöneticilerimizden ayrı olarak, gizlilik ve tarafsızlık 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 kaynaklanmayan, 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 çekme hakkına sahipsiniz. Ancak belgenin tekrar yenilenmesi tam bir denetim gerektirebilir.

ARC Belgelendirme aşağıdaki durumlarda belgeyi askıya alır:

- Müşterinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin, bu sistemin etkili olmasına yönelik şartları dâhil olmak üzere, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması,
- Belgelendirilmiş müşterinin gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiklerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,
- Belgelendirilmiş müşterinin, gönüllü olarak askıya alma talebinde bulunması.



ARC BELGELENDİRME

## ASANSÖR BELGELENDİRİLMESİ İÇİN BAŞVURU ŞARTLARI

*Askıya alınma durumunda, müşterinin yönetim sistemi belgesi geçici olarak geçersizdir.*

*ARC Belgelendirme, askıya alınma konusu çözülene kadar askıya alınan belgeyi tutar. Askıya alınma ile sonuçlanan konunun verilen süre içerisinde çözümlenmemesi, belgenin geri çekilmesi veya belgelendirme kapsamının daraltılması ile sonuçlanır. Askıya alma altı ayı geçmez.*

Asansör Uygunluk Değerlendirme Sertifikaları ya da belgeniz askıya alındığında veya geri çekildiğinde ARC Belgelendirme logoları & belgelerinin kullanımı ve ARC Belgelendirme isminin kullanımı yasaklanmıştır.

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

İki yıl üst üste takip denetimi gerekmesi halinde;

Takip denetiminden sonra denetim ekibinden tekrar takip tavsiyesi alınması durumunda;

- Takip nedeni aynı maddelerden kaynaklı ise; teknik düzenleme sorumlusu onayı ile *belge* askıya alınır. *Belgenin* Askıdan inmesi halinde *firmaya* habersiz denetim gerçekleştirilir.
- Farklı maddelerden kaynaklı ise gözetim denetimlerinin periyodunun teknik düzenleme sorumlusu kararı ile 1 yıldan 6 aya indirilmesine karar verilebilir- ve firmaya habersiz denetim düzenlenir.

***Belgeyi Tekrar Aktif Hale Getirme:*** Belgenin askıya alınma durumunun kaldırılması için askıya alınma nedeninin giderilmesi gereklidir. Bunun için öncelikle en fazla 3 ay içerisinde takip denetimi düzenlenir.

*Belgesi askıya alınan firmalar web sitesinden duyurulur.*

*Takip denetimi sonucunda denetçi raporunu sunar. Uygunsuzluk durumu giderildiğine dair kanıtlar denetim raporu ile ARC Belgelendirmeye sunulur. ARC Belgelendirme onayından sonra askıya alma durumu kaldırılır. Bu durum yazıyla firmaya bildirilir.*

*Askıya alma durumu 3 ay içinde giderilmezse TDS kararı ile belge iptal edilerek firmaya ve Yetkili Kuruluşa (T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı) ONTEK üzerinden bilgilendirme yapılır ve Yerel onaylanmış kuruluş bilgi havuzu ile diğer onaylanmış kuruluşlara bildirim gerçekleştirilir.*

***Kapsam Genişletme ve Daraltma:*** ARC Belgelendirme hali hazırda verilmiş olan belgenin kapsamına yönelik bir genişletme başvurusuna cevaben başvurunun gözden geçirmesini yapar ve genişletmenin yapılıp yapılamayacağına karar vermek için gerekli tetkik faaliyetini belirler. Bu tetkik bir gözetim tetkiki ile bağlantılı olarak yapılabilir.

*Müşteri belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamadan devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde ARC Belgelendirme müşterinin belgelendirme kapsamının şartlarını karşılamayan kısmı dışarıda tutacak şekilde kapsamı daraltır. Bu tip daraltma belgelendirme için kullanılan standardın şartları ile uyumlu olacaktır.*

***Şikayetler ve İtirazlar:*** Herhangi bir tetkik bulgusu ya da karara ilişkin olarak ARC Belgelendirme'ye web sitemizde kamuya açık yayımlanan FR.27 Müşteri Şikayet Ve İtiraz Kayıt Formu'nu aracılığıyla; e-posta/telefon/elden iletmek suretiyle iş veya ihmalden dolayı itiraz ve şikâyetle bulunabilirsiniz. Bu tür şikayetler bağımsız bir soruşturma yapacak olan ARC Belgelendirme' e yazılı olarak yapılmalıdır. İtirazınız hakkında *incelemeler ve bulgular* detaylı bir şekilde yazılı olarak size bildirilecektir. Bir itirazda bulunmak için ARC Belgelendirme ile temasa geçebilir ya da web sitemizi ziyaret edebilirsiniz. Üçüncü taraflardan sizin hakkınızdaki şikayetler size iletilecektir. ARC Belgelendirme, *tarafınıza yönelik yapılan şikayet ve itirazlara inceleyebilmek amacıyla* yönetim sisteminizin nasıl takip edildiğini *değerlendirmek üzere* inceleme yapabilir. ARC Belgelendirme 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 ARC Belgelendirme ile yaptığınız sözleşme temeldir ve meydana gelebilecek kayıp veya zararlardan ARC Belgelendirme 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.

ARC BELGELENDİRME belgelendirme programında, müşteriyi etkileyen yeni veya revize edilmiş şartlar ortaya koyduğunda, bu değişiklikleri en geç 10 gün içerisinde müşterilere elektronik ortamda (e-mail, Web) müşteriye bildirecektir. ARC BELGELENDİRME, bu değişikliklerin müşteriler tarafından uygulandığını belgelendirme program içerisinde gerektiğinde tedbirler olarak doğrulayacaktır.