

3.2.37tr Inf	CERES Şikâyet ve İtiraz Süreci – Kısa Bilgi	Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	13.08.2026
		Sayfa No	1/3

CERES Şikâyet ve İtiraz Süreci – Kısa Bilgi

1. Tanım:

İtiraz: Bir müşteri veya başvuru sahibi CERES tarafından alınmış bir sertifikasyon kararını kabul etmediğinde bu karara karşı itirazda bulunabilir.

Şikâyet: CERES'in faaliyetleri, personeli veya CERES tarafından sertifikalandırılmış kuruluşlar ile ilgili olarak müşteriler, başvuru sahipleri veya üçüncü taraflar tarafından iletilen memnuniyetsizlik bildirimidir.

2. Prosedür:

Web sitemizde resmi bir şikâyet için kullanılabilecek bir **şikâyet formu** yayınliyoruz. Şikâyet ve itiraz başvuruları web sitesinde yer alan şikâyet formu, e-posta veya yazılı başvuru yoluyla CERES'e iletebilir. Sözlü olarak iletilen başvurular da kabul edilmekte olup kayıt altına alınarak değerlendirilir.

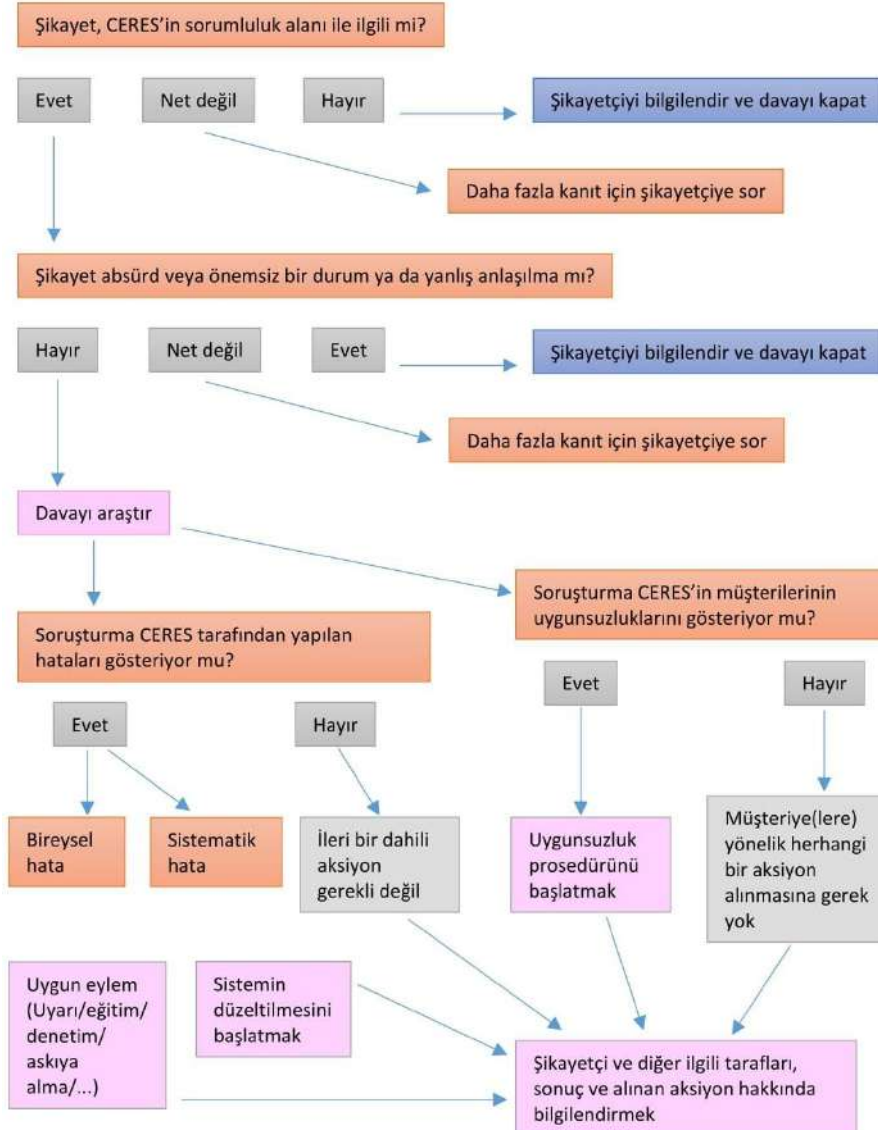
Bununla birlikte, CERES diğer formlarda sunulan, örneğin basit e-postalar veya sözlü olarak **yapılan diğer şikâyetleri de kabul eder.**

Şikâyet ve itiraz başvuruları aşağıdaki e-posta adreslerine iletebilir:

✉ quality@ceres-cert.com.tr

✉ ceres@ceres-cert.com.tr

Aşağıdaki karar şeması, şikâyet yönetimi için CERES iç prosedürünü açıklar:



	CERES Şikâyet ve İtiraz Süreci – Kısa Bilgi	Revizyon No	02
3.2.37tr Inf		Revizyon Tarihi	13.08.2026
		Sayfa No	1/3

BCI için aşağıdaki süreler uygulanır:

- İtirazın/şikâyetin alındığına ilişkin yazılı teyit 3 gün içinde ve en geç 1 hafta içerisinde gönderilir.
- İtiraz/şikâyet en geç 30 gün içinde sonuçlandırılmalıdır.
 - Daha fazla zamana ihtiyaç duyulması halinde CERES, itiraz sahibine yazılı bir açıklama ve revize edilmiş zaman planı sunar.
- İtiraz sonucunda sertifikasyon statüsünde herhangi bir değişiklik olması halinde, bu değişiklik BCI'ye ve itiraz sahibine karar tarihinden itibaren 5 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir.

Şikâyet, bir CERES çalışanının performansıyla ilgili ise, sonuca ilişkin karar asla şikâyetin yapıldığı kişiyle, yani **aynı kişi tarafından** yapılamaz.

İtirazlar, ilk sertifikasyon karar sürecinde yer almamış yetkin kişiler tarafından incelenir ve ilgili karar, mevcut kanıtlar ve değerlendirmeler dikkate alınarak verilir. İtirazların incelenmesine ilişkin ücretlendirme ve ödeme koşulları CERES **faturalama kurallarında** belirtilmiştir.