



Green Key

İtiraz ve şikayetlerin ele alınması

A. İtirazlar

Yeşil Anahtar, Yeşil Anahtar sertifikasına ilişkin karara karşı başvuru sahibi kuruluşlar tarafından karara karşı başvuru sahibi kuruluşlar tarafından yapılan itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması için aşağıdaki itiraz prosedürüne sahiptir::

- a. Yeşil Anahtar sertifikasına ilişkin karara karşı itiraz alındığında, Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü (veya Ulusal Operatörü olmayan ülkelerdeki kuruluşlar için Yeşil Anahtar Uluslararası), itirazın alındığını itiraz edene iki hafta içinde bildirmelidir.
- b. İtiraz alındıktan sonra, Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü (veya Uluslararası Yeşil Anahtar), itirazı değerlendirmek ve gerekli bilgileri toplamak için altı hafta içinde bir inceleme başlatmalıdır. Eğer itiraz, yerinde denetim sonrasında yapılmışsa, öncelikle denetimden sorumlu denetçiyle konuya açıklık getirmek amacıyla iletişime geçilmelidir. Denetçiyle yapılan görüşme itirazı çözümü olmazsa, bağımsız bir kişi tarafından, orijinal karara dahil olmayan tarafsız bir şekilde aşağıdaki yöntemlerle bir araştırma yürütülmelidir.
 - a. Ulusal Operatörü olan ülkelerde:
 - i. Ulusal Operatör yerinde denetimler için bağımsız üçüncü taraf denetçiler kullanıyorsa, itiraz başka bir bağımsız üçüncü taraf denetçi tarafından ele alınmalıdır
 - ii. Ulusal Operatör yerinde denetimlerden sonra karar için Ulusal Jüri kullanıyorsa, itiraz bağımsız bir üçüncü taraf denetçi tarafından ele alınmalıdır
 - b. Ulusal Operatörü olmayan ülkelerde:
 - i. Uluslararası Yeşil Anahtar, itirazı ele almak için bağımsız bir üçüncü taraf denetçiden (daha önce kullanılan denetçiden başka) talep etmelidir



c. Temyizi aldıktan sonraki altı hafta içinde, Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü (veya Uluslararası Yeşil Anahtar) temyiz edeni soruşturmanın sonucu ve temyizle ilgili karar hakkında bilgilendirmeli ve ortaya çıkan tüm sorunları çözmek için gerekli tüm eylemler yapılmalıdır. Orijinal karardan sorumlu Ulusal Jüri veya bağımsız denetçi, soruşturmanın sonucu hakkında bilgilendirilmelidir.

B. Şikayetler


Yeşil Anahtar, Yeşil Anahtar sertifikalı kuruluşlara karşı yapılan şikayetleri almak, değerlendirmek ve karara bağlamak için aşağıdaki şikayet işleme prosedürüne sahiptir:

- a. Yeşil Anahtar sertifikalı bir kuruluş hakkında şikayet alındığında, Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü (veya Uluslararası Yeşil Anahtar) iki hafta içinde şikayeti şikayetçiye iletmeli ve şikayetin Yeşil Anahtar kriterlerine uyum ve halihazırda sertifikalı bir Yeşil Anahtar kuruluşu ile ilgili olup olmadığını belirlemelidir.
- b. Şikayeti aldıktan sonraki altı hafta içinde, Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü (veya Ulusal Operatörü olmayan bir ülkedeki bir kuruluş olması durumunda veya Uluslararası Yeşil Anahtar) şikayeti araştırmak için ilgili sertifikalı kuruluşla iletişime geçmeli ve gerekli bilgileri toplamalıdır.
- c. Şikayeti aldıktan sonraki altı hafta içinde, Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü (veya Uluslararası Yeşil Anahtar) şikayetçiye ve ilgili sertifikalı kuruluşu şikayetle ilgili soruşturmanın sonucu ve karar hakkında bilgilendirmeli ve ortaya çıkan sorunları çözmek için gerekli tüm eylemler yapılmalıdır.

Yeşil Anahtar, Yeşil Anahtar'a veya genel olarak bir Yeşil Anahtar Ulusal Operatörüne/ Uluslararası Yeşil Anahtar'a karşı yapılan şikayetleri almak, değerlendirmek ve karar vermek için aşağıdaki şikayet işleme prosedürüne sahiptir:

- a. Genel olarak Yeşil Anahtar veya bir Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü/Uluslararası Yeşil Anahtar hakkında bir şikayet alındığında, şikayeti alan kişi (Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü veya Uluslararası Yeşil Anahtar) iki hafta içinde şikayeti şikayetçiye iletmeli ve şikayetin Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü veya Uluslararası Yeşil Anahtar'ın çalışmasıyla ilgili olup olmadığını belirlemelidir.
- b. Şikayeti aldıktan sonraki altı hafta içinde, Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü/Uluslararası Yeşil Anahtar şikayeti araştırmalı ve gerekli bilgileri toplamalıdır.
- c. Şikayeti aldıktan sonraki altı hafta içinde, Yeşil Anahtar Ulusal Operatörü/Uluslararası Yeşil Anahtar şikayetçiye şikayetle ilgili soruşturmanın sonucu ve karar hakkında bilgilendirmeli ve ortaya çıkan sorunları çözmek için gerekli tüm eylemler yapılmalıdır.

Yeşil Anahtar'ın anonim olarak gönderilen şikayetleri kabul etmediğini, ancak istisnai durumlarda Yeşil Anahtar'ın şikayetçiye ait bilgileri Yeşil Anahtar sertifikalı kuruluşla iletmemeyi kabul edebileceğini lütfen unutmayın.



Yeşil Anahtar , iletişim bilgilerinizi veri koruma (GDPR) düzenlemesine uygun şekilde işleyecektir. İtiraz/şikâyetin sonuçlandırılmasından itibaren altı ay sonra iletişim bilgileri silinecektir.