

|                                                                                   |                                                                        |                                             |                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  | <b>Complaints and Appeals Procedure</b><br>Şikayet ve İtiraz Prosedürü | Doc.No<br>Issue Date<br>Rev.No/Date<br>Page | ALA-QP-06<br>01.06.2025<br>01 / 10.01.2026<br>Page 1 / 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. OBJECTIVE</b><br>This procedure has been prepared to explain the principles for evaluating appeals and complaints that may be <i>related to services provided by our company and contractual disputes</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>1. AMAÇ</b><br>Bu prosedür, şirketimiz tarafından sunulan hizmetler <i>ve sözleşmeye dayalı anlaşmazlıklarla</i> ilgili olabilecek itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasları açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>2. SCOPE</b><br>This procedure covers all appeals and complaints that may arise from organizations or interested parties regarding the services provided by our company <i>and contractual disputes</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>2. KAPSAM</b><br>Bu prosedür, şirketimiz tarafından sunulan hizmetler <i>ve sözleşmeye dayalı anlaşmazlıklarla</i> ilgili olarak ilgili kuruluşlardan veya taraflardan gelebilecek tüm itiraz ve şikayetleri kapsamaktadır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>3. RESPONSIBILITY</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>General Manager</li> <li>QM Coordinator</li> <li>Department Managers</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>3. SORUMLULUK</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Genel Müdür</li> <li>Kalite Yönetim Koordinatörü</li> <li>Departman Yöneticileri</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>4. DEFINITIONS</b><br><b>4.1 Complaint</b><br>Complaint: it is a written application made regarding the dissatisfaction of the persons/ institutions/ organizations that receive conformity assessment services, or of the persons/ institutions/ organizations that use/ benefit from or are affected by the products, services, systems, etc. of the persons/ institutions/ organizations that receive conformity assessment services.<br><br><b>4.2 Appeal</b><br>Appeal is a written application made by organizations against decisions taken on issues that concern them regarding the activities of our company. | <b>4. TANIMLAR</b><br><b>4.1 Şikayet</b><br>Şikayet: Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların veya uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. ürünlerinden, hizmetlerinden, sistemlerinden yararlanan veya etkilenen kişi/kuruluş/kuruluşların memnuniyetsizliğine ilişkin yapılan yazılı başvurdur.<br><br><b>4.2 İtiraz</b><br>İtiraz, kuruluşların şirketimizin faaliyetleriyle ilgili olarak kendilerini ilgilendiren konularda alınan kararlara karşı yaptıkları yazılı başvurdur. |

|                                                                                   |                                                                        |                                             |                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  | <b>Complaints and Appeals Procedure</b><br>Şikayet ve İtiraz Prosedürü | Doc.No<br>Issue Date<br>Rev.No/Date<br>Page | ALA-QP-06<br>01.06.2025<br>01 / 10.01.2026<br>Page 2 / 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5. IMPLEMENTATION</b><br>Our company is responsible for collecting and verifying all information required to validate the complaint or appeal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>5. UYGULAMA</b><br>Şirketimiz, şikayet veya itirazın geçerliliğini doğrulamak için gerekli tüm bilgileri toplamak ve doğrulamaktan sorumludur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>5.1 Complaints Evaluation and Processes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Complaints received from individuals, organizations or related parties via e-mail, web page, mail-cargo or in writing delivered to the office by hand are confirmed to whether this complaint is related to the inspection activities for which Our company is responsible and if it is related, this complaint is recorded by the QM Coordinator using the “<b>Appeal and Complaint Follow-up Form</b>”.</li> <li>Our company collects and verifies the necessary information to approve complaints and appeals through the Complaints and Appeals Committee. <i>The Complaints and Appeals Committee consists of the Company Director, the Quality Management Coordinator, and the relevant Department Directors; however, this is provided that the complaint does not directly concern them.</i></li> <li>The members of the Complaints and Appeals Committee will meet within one week at the latest to evaluate the complaint.</li> <li>If necessary, the expert/personnel defenses regarding the complaint are also evaluated at this meeting and, if necessary, corrective or preventive action is initiated.</li> <li>Our company informs the relevant parties about the receipt and progress of complaints and appeals.</li> <li>Officially notifies the complainant about the decision it has made and the information about the action taken within 10 working days from the date of the decision.</li> </ul> | <b>5.1 Şikayet Değerlendirme ve Süreçleri</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kişi, kuruluş veya ilgili kişilerden e-posta, web sayfası, posta-kargo yoluyla veya elden ofise teslim edilen yazılı şikayetler, Şirketimizin sorumlu olduğu denetim faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı teyit edilir ve ilgili olması halinde, bu şikayet Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından “<b>İtiraz ve Şikayet Takip Formu</b>” kullanılarak kayıt altına alınır.</li> <li>Şirketimiz, Şikayet ve İtiraz Komitesi aracılığıyla şikayet ve itirazların onaylanması için gerekli bilgileri toplar ve doğrular. <i>Şikayet ve İtiraz Komitesi, şikayetin doğrudan onları ilgilendirmemesi şartıyla; Şirket Müdürü, Kalite Yönetimi Koordinatörü ve ilgili Departman Müdürlerinden oluşur.</i></li> <li>Şikayet ve İtiraz Komitesi üyeleri, şikayeti değerlendirmek üzere en geç bir hafta içinde toplanır.</li> <li>Gerektiğinde, şikayete ilişkin uzman/personel savunmaları da bu toplantıda değerlendirilir ve gerekirse düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.</li> <li>Şirketimiz, şikayet ve itirazların alındığı ve ilerleyişi hakkında ilgili tarafları bilgilendirir.</li> <li>Şikayetçiye, aldığı karar ve yapılan işlemle ilgili bilgileri, karar tarihinden itibaren 10 iş günü içinde resmi olarak bildirir.</li> <li>Üçüncü taraflarca yapılan itiraz ve şikayetlerden sorumlu ilgili taraflarla üçüncü taraf bilgileri paylaşılmaz.</li> </ul> |

|                                                                                   |                                                                        |                                                                         |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Complaints and Appeals Procedure</b><br>Şikayet ve İtiraz Prosedürü | <b>Doc.No</b><br><b>Issue Date</b><br><b>Rev.No/Date</b><br><b>Page</b> | <b>ALA-QP-06</b><br><b>01.06.2025</b><br><b>01 / 10.01.2026</b><br><b>Page 3 / 5</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Third party information is not shared with the relevant parties responsible for appeals and complaints made by third parties.</li> <li>• Corrective actions may include repeating the certification in its entirety, repetitions of the procedure in question, refunds, etc., depending on the subject of the complaint.</li> </ul> <p>Personnel involved in complaints in the last 2 years (including those in administrative roles) do not work on any complaint investigation work in order to avoid any results that will lead to discriminatory activities. No department manager included in the investigation team can share the complaint issues and stages with the personnel he/she is responsible for. The evaluation process to be carried out is carried out within the principles of confidentiality and impartiality.</p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Düzeltici faaliyetler, şikayetin konusuna bağlı olarak belgelendirmenin tamamının tekrarlanması, ilgili işlemin tekrarlanması, para iadesi vb. içerebilir.</li> </ul> <p>Son 2 sene içinde şikayetlerle ilgili konular içerisinde yer alan personel (idari görevlerde rol alanlar da dahil) ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçların olmaması açısından hiçbir şikayet inceleme işinde çalışmazlar. İnceleme heyetine dahil olan hiçbir birim sorumlusu sorumlu olduğu personel ile şikayet hususlarını ve aşamalarını paylaşamaz. Yapılacak olan değerlendirme işlemi gizlilik ve tarafsızlık ilkesi dahilinde gerçekleştirilir.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>5.2 Evaluation and Processes of Appeals</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appeals received from individuals, organizations or interested parties via e-mail, web page, mail-cargo or in written form delivered to the office by hand, The QM Coordinator confirms whether this appeal is related to the inspection activities for which Our company is responsible, and if so, this appeal is recorded by the QM Coordinator using the “<b>Appeal and Complaint Follow-up Form</b>”.</li> <li>• Our company collects and verifies the necessary information to approve complaints and appeals through the Complaints and Appeals Committee. <i>The Complaints and Appeals Committee consists of the Company Director, the Quality Management Coordinator, and the relevant Department Directors; however, this is provided that the appeal does not directly concern them.</i></li> </ul> | <b>5.2 İtirazların Değerlendirilmesi ve Süreçleri</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişi, kuruluş veya ilgili kişilerden e-posta, web sayfası, posta-kargo yoluyla veya elden ofise teslim edilen yazılı itirazlar, Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından, bu itirazın Şirketimizin sorumlu olduğu denetim faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı teyit edilir ve eğer öyleyse, bu itiraz Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından “<b>İtiraz ve Şikayet Takip Formu</b>” kullanılarak kaydedilir.</li> <li>• Şirketimiz, Şikayet ve İtiraz Komitesi aracılığıyla şikayet ve itirazların onaylanması için gerekli bilgileri toplar ve doğrular. <i>Şikayet ve İtiraz Komitesi, itirazın doğrudan onları ilgilendirmemesi şartıyla; Şirket Müdürü, Kalite Yönetimi Koordinatörü ve ilgili Departman Müdürlerinden oluşur.</i></li> <li>• Şikayet ve İtiraz Komitesi üyeleri en geç bir hafta içinde toplanır ve itiraz değerlendirilir.</li> </ul> |

|                                                                                   |                                                                        |                                                                         |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Complaints and Appeals Procedure</b><br>Şikayet ve İtiraz Prosedürü | <b>Doc.No</b><br><b>Issue Date</b><br><b>Rev.No/Date</b><br><b>Page</b> | <b>ALA-QP-06</b><br><b>01.06.2025</b><br><b>01 / 10.01.2026</b><br><b>Page 4 / 5</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• The members of the Complaints and Appeals Committee will meet within one week at the latest and the appeal will be evaluated.</li> <li>• If necessary, the expert/personnel defenses in question are also evaluated at this meeting and, if necessary, corrective or preventive action is initiated.</li> <li>• Our company informs the relevant parties about the receipt and progress of complaints and appeals.</li> <li>• The Complaints and Appeals Committee officially notifies the objector about the decision it has made and the information about the activities carried out.</li> <li>• Third party information is not shared with the relevant parties responsible for appeals and complaints made by third parties.</li> <li>• Corrective actions may include repeating the inspection in its entirety, repetitions of the appeal-related procedure, refunds, etc., depending on the subject of the appeal.</li> </ul> <p>Personnel involved in issues related to appeals in the last 2 years (including those in administrative roles) do not work on any appeal review work in order to avoid any results that will lead to discriminatory activities. No department manager included in the investigation team can share the appeal issues and stages with the personnel he/she is responsible for. The evaluation process to be carried out is carried out within the principles of confidentiality and impartiality.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerektiğinde, söz konusu uzman/personel savunmaları da bu toplantıda değerlendirilir ve gerekirse düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.</li> <li>• Şirketimiz, şikayet ve itirazların alındığı ve ilerleyişi hakkında ilgili tarafları bilgilendirir.</li> <li>• Şikayet ve İtiraz Komitesi, itiraz sahibine verdiği karar ve yürütülen faaliyetler hakkında resmi olarak bildirimde bulunur.</li> <li>• Üçüncü taraf bilgileri, üçüncü taraflarca yapılan itiraz ve şikayetlerden sorumlu ilgili taraflarla paylaşılmaz.</li> <li>• Düzeltici işlemler, itirazın konusuna bağlı olarak incelemenin tamamının tekrarlanması, itirazla ilgili prosedürün tekrarlanması, para iadesi vb. içerebilir.</li> </ul> <p>Son 2 sene içinde itirazlarla ilgili konular içerisinde yer alan personeller (idari görevlerde rol alanlar da dahil) ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçların olmaması açısından hiçbir itiraz inceleme işinde çalışmazlar. İnceleme heyetine dahil olan hiçbir birim sorumlusu sorumlu olduğu personel ile itiraz hususlarını ve aşamalarını paylaşamaz. Yapılacak olan değerlendirme işlemi gizlilik ve tarafsızlık ilkesi dahilinde gerçekleştirilir.</p> |
| <b>5.3 Records</b><br>Meeting records regarding appeals and complaints and records regarding complaints and appeals concluded in accordance with the <b>“Corrective and</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>5.3 Kayıtlar</b><br>İtiraz ve şikayetlere ilişkin toplantı kayıtları ile <b>"Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü"</b> uyarınca sonuçlandırılan şikayet ve itirazlara ilişkin kayıtlar, <b>"Kayıtların Kontrol Prosedürü"</b> uyarınca tutulur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                   |                                                                        |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | <b>Complaints and Appeals Procedure</b><br>Şikayet ve İtiraz Prosedürü | <b>Doc.No</b>      | <b>ALA-QP-06</b>       |
|                                                                                   |                                                                        | <b>Issue Date</b>  | <b>01.06.2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                        | <b>Rev.No/Date</b> | <b>01 / 10.01.2026</b> |
|                                                                                   |                                                                        | <b>Page</b>        | <b>Page 5 / 5</b>      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Preventive Action Procedure”</b> are kept in accordance with the <b>“Record Control Procedure”</b>.</p> <p>These records are filed by the QM Coordinator and statistical evaluations are made annually and presented to the Management Review Meetings.</p> | <p>Bu kayıtlar Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından dosyalanır ve istatistiksel değerlendirmeler yıllık olarak yapılarak Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarına sunulur.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|