



# MÜŞTERİ HİZMET SÖZLEŞMESİ

## HİZMET SÖZLEŞMESİ

### 1) GİZLİLİK, TARAFSIZLIK VE KALİTE POLİTİKASI

- Laboratuvarımız, akreditasyon numarası AB-0048-K dir.
- Kalibrasyon ve Validasyon hizmetlerini gerçekleştirirken, uluslararası kabul görmüş teknolojiye sahip ölçüm cihazları kullanarak kaliteli, yüksek doğruluğa sahip, güvenilirlik sınırları belirlenmiş(k=2) ölçüm sonuçları elde etmeyi, hem hedef, hem de prensip olarak kabul etmiştir.
- Laboratuvar yönetimi, TS EN ISO/IEC ISO IEC 17025 ve TS EN ISO/IEC ISO IEC 17020 standardı şartlarına uymayı ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi yönündeki çalışmalarının sürekli olacağını taahhüt eder.
- Yüksek derecede güvenilir kalibrasyon hizmeti sunmak için, tüm personelimizin, iyi mesleki tecrübe kriterlerinde, nitelikli, güvenilir, dürüst ve tarafsız olmaları ve bununla birlikte kalite dokümanlarımızı öğrenmeleri ve sundukları kalibrasyon hizmetleri esnasında uygulamaları sağlanmaktadır.
- Laboratuvarımız, yönetim sistemindeki dokümanlara uygun çalışacağını ve iş akdindeki yükümlülüklerine bağlı olarak görevlerini yerine getireceğini, her türlü iç ve dış baskılara karşı tarafsızlığını koruyacağını taahhüt eder.
- Yeterlilik, tarafsızlık ve karar verme veya çalışmalarla ilgili dürüstlüğe olan güveni azaltacak herhangi bir faaliyette bulunmaz.
- Laboratuvarımız, laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sürecinde elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.
- Laboratuvarımız, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâriç (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. Ancak yasal otorite müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.
- Yasal olarak gereken haller dışında; komite üyeleri, yükleniciler, dış kuruluş personeli veya laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslar da dâhil tüm çalışanlar, laboratuvarın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutar.

### 2) FİYATLAR

- Fiyatlara KDV dâhil değildir.**
- Kalibrasyon talepleri yazılı, sözlü telefon ve e-mail ile alınmaktadır. Laboratuvarımız tarafından yazılı olarak fiyat teklifi -verilip, verilen fiyat teklifi onaylanmadan kalibrasyon işlemine başlanmamaktadır.
- Herhangi bir nedenle (kaybolma, yırtılma vb.) kalibrasyon sertifikasının/ölçüm raporunun yenilenmesi durumunda, her-bir sertifika/ölçüm raporu için 20 TL ücretlendirme yapılmaktadır.
- Sertifikanın İngilizce nüshası için 25 TL ücretlendirme yapılmaktadır.
- Özel bir anlaşma olmadıkça, sertifikalar kalibrasyon bedeli ödendikten sonra teslim edilmektedir.
- Fiyat teklifinin onaylanması durumunda veya cihazların laboratuvarımıza gönderilmesi halinde bu sözleşme şartları firmanız tarafından kabul edilmiş sayılır.
- Fiyatlara Pil Ücreti Dahil Değildir.**

### 3) SERTİFİKALAR

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
FR.83	20,01,2023	00	00	1/3



## MÜŞTERİ HİZMET SÖZLEŞMESİ

- Özel bir anlaşma olmadıkça, sertifikalar kalibrasyon bedeli ödendikten sonra teslim edilmektedir.
- Uygunluk beyanı istenmesi durumunda, uygunluk değerlendirmesi sonuçları rapora ek sayfa olarak verilir.
- Görüş ve yorum yapılması istenmesi durumunda, rapora ek sayfa olarak verilir.
- Raporda herhangi değişiklik olması durumunda aslının tarafımıza gönderilmesi istenmektedir.
- Sertifikalar Dijital E İmzalı Olarak Gönderilmektedir.
- **Kağıt Sertifika İsteyen Müşteriler Sertifika Başına 10,00( On) TL Ek Ücret Ödemeleri Gereklemektedir.**

#### 4) TALEPLER

- Kalibrasyon teklifi talebinde bulunan firmanın, aynı zamanda cihaza ait teknik bilgileri ve kullanılan ölçüm aralığını da belirtmesi gerekmektedir.
- Firmanın, karar kuralı/uygunluk değerlendirmesi istemesi durumunda cihazların tolerans değerlerini ve karar kuralı için atıf yapılacak şartname ve/veya standartların ilgili bölümlerini bildirmesi zorunludur.
- Sözleşmeden herhangi bir sapma olması durumunda yeniden teklif verilerek sözleşme güncellenir ve en son verilen teklif geçerlidir. Müşteri memnuniyeti de göz önünde bulundurularak, sözleşme şartları karşılıklı mutabakatla değiştirilir.
- Taleplere verilen bütün teklifler sözleşme yerine geçer.
- Sözleşme yapıldıktan sonra TÜRKAY'dan kaynaklanan sözleşme sapmaları ve sebepleri müşteriye ivedilikle bildirilir.

#### 5) YERİNDE/FİRMADA KALİBRASYON

- Yerinde/Firmanızda yapılacak işlemler ilgili tarafınıza önceden "Yerinde Kalibrasyon Planı Firma Bilgilendirme" e-maili gönderilir ve uygunluğu hakkında geri dönüş yapılmayan işlemler için planlama yapılmaz.
- Yerinde/Firmanızda yapılacak cihazların hazır olmaması veya kullanıcının (operatörün) bulunmaması durumunda kalibrasyon işlemlerine başlanmamaktadır.
- Yerinde/Firmanızda yapılacak kalibrasyonlarda, kalibrasyon ücretine ek olarak yol ve konaklama ücretleri de müşteri tarafından karşılanmaktadır.
- Yerinde/Firmanızda yapılan kalibrasyonlarda cihazın arızalı olması veya müşterinin cihaz iptalini istemesi söz konusu olduğunda yol ücretinin tamamı ve kalibrasyon bedelinin % 50 si alınmaktadır.
- Yerinde/Firmanızda yapılacak kalibrasyonlar için en az 10 gün öncesinden randevu alınız.

#### 6) LABORATUVARDA KALİBRASYON

- Laboratuvarımıza gönderilen cihazlar, gönderildikten 5 gün ila 10 gün arasında kalibrasyonları tamamlanarak müşteriye teslim edilir.
- Laboratuvarımıza gelen cihazlar, kalibrasyon işleminden sonra 1 ay içerisinde alınmadığı takdirde, cihazda oluşabilecek -hasar, kaybolma vs. gibi durumlardan laboratuvarımız sorumlu değildir.
- Laboratuvarımıza gönderilen arızalı ve fonksiyonel olmayan cihazlar, kalibrasyon işlemine tabi tutulmamaktadır.

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
FR.83	20,01,2023	00	00	2/3



## MÜŞTERİ HİZMET SÖZLEŞMESİ

- Teknik -ekibimizin gerçekleştirebileceği basit tamirat, ayar ve temizlik işleri müşteri onayı alınarak ücretsiz olarak gerçekleştirilir. Daha kapsamlı tamirat, ayar ve temizlik işlemleri için hizmet bedelleri müşteriye bildirilir. Onay alındıktan sonra hizmet gerçekleştirilir.
- Cihazlar teslim alınırken görsel kontrole tabi tutulur. Görsel kontrol fonksiyon kontrolünü içermez. Sonradan veya kalibrasyon esnasında tespit edilen problemlerden TÜRKAY sorumlu değildir.

### 7) KARGO VE AMBALAJLAMA

- Her türlü kargo ücreti firmanıza aittir.
- Cihazların nakil için hazırlanması ambalajlanması firmanıza aittir. Nakil esnasında oluşacak hasarlardan laboratuvarımız -sorumlu değildir.

### 8) İTİRAZLAR

- Müşterilerimiz, hizmetin tamamlandığı tarihten itibaren 30 gün içerisinde, sunulan hizmetin niteliği ve niceliği konusunda itiraz edebilir. İtiraz edilen konuda TÜRKAY kaynaklı bir sebep tespit edilirse uygunsuzluk en kısa sürede

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
FR.83	20,01,2023	00	00	3/3