	<b>HİZMET SÖZLEŞMESİ</b>	Dok. No	:	FR-24
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	<b>Fiyat Teklif Ekidir</b>	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	1 / 2

00	20.09.2023	İlk yayın.	Ender PALA
<b>Rev.</b>	<b>Tarih</b>	<b>Açıklama</b>	<b>Hazırlayan</b>

**1. AMAÇ:** 17025 Standardı gereklerini yerine getirmek, kalibrasyon hizmeti sırasında ve sonrasında müşterilerimizle yanlış anlaşılmaları önlemek ve daha kaliteli hizmet sunabilmek amacıyla bu sözleşme hazırlanmıştır. Bu sözleşme metni ile birlikte gönderilen fiyat teklifini imzalayarak firmamıza e-posta veya elden ulaştırmanız veya sipariş açılarak hizmet talebinde bulunmanız durumunda bu sözleşme kabul edilmiş sayılır.

**2. KAPSAM:** Kalibrasyon Laboratuvarındaki (müşteri sahasındaki hizmet dahil) tüm faaliyetleri kapsar.

**3. SORUMLULAR:** Kalibrasyon Laboratuvarı ve müşteri bu sözleşmenin uygulanmasından sorumludur.

#### 4. TANIMLAR:

#### 5. UYGULAMA:

##### Firmanızda Kalibrasyon :

Firmanız kalibrasyon çalışmalarını yürüten yetkili personele iş güvenliği ve işçi sağlığı ile ilgili şartları sağlamakla yükümlüdür. Kalibrasyonu yapılan cihazın teknik dokümantasyonu mümkünse cihazın yanında bulundurulmalıdır. Normalin dışında sapma gösteren cihazlar, firmanız yetkilisine bildirilecek kalibrasyona devam edilmesi kararı firmanız yetkilisine ait olacaktır. Bu tür cihazlarda kalibrasyon yapıldıktan sonra rapor istenmemesi halinde kalibrasyon ücretinin yarısı fatura edilir.

Kalibrasyonlar 17025 gereklerine ve ulusal/uluslararası metotlara göre hazırlanan talimatlara göre yapılır ve teklif formunda uyulacak olan standart tanımlanmaktadır. Ek istekler olursa bu firmanızdan ayrılmadan yetkilileriniz tarafından kalibrasyon yapan personele bildirilir, mümkün olduğu durumlarda gerçekleştirilir, ayrı raporlandırılır ve ücretlendirilir. (Kapsam dahili dışında Ek istekler için TÜRKAK sertifikası düzenlenmez.) Fiyat teklifindeki adetlerde değişiklik olması durumunda teklifte bildirilen birim fiyatlar geçerlidir. Bu mutabakat onaylanıp, planlanan tarihten 48 saat öncesine kadar bilabedel iptal edilebilir. Verilen süre içinde İptal gerçekleşmez ise, firmanızdan kaynaklanan bir sebeple kalibrasyon gerçekleşmez ise firmanıza ulaşım konaklama bedelinin tamamı ve kalibrasyon bedelinin yarısı fatura edilir.

Yerinde kalibrasyonlarda, cihazların kalibrasyona hazır hale getirilmesi firmanız personeli sorumluluğundadır.

##### Laboratuvarımızda Kalibrasyon :

Kalibrasyon için gönderilecek cihazlar temizlenerek gönderilmelidir

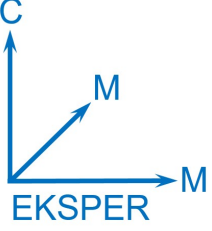
Laboratuvarımızda müşteri onayı alınmaksızın cihazlara kesinlikle hiçbir müdahale yapılmaz (tamir, ayar vb.), cihazlar kalibrasyona gelmeden önce kontrolden geçirilmeli, bozuk, hasarlı cihazlar kalibrasyon için gönderilmemelidir.

Cihazlar teslim alınırken görsel kontrole tabi tutulur, görsel kontrol fonksiyon kontrolünü içermez sonradan veya kalibrasyon esnasında tespit edilen problemlerden firmamız sorumlu değildir.

Cihazlarla ilgili kullanım ve dahili kalibrasyon bilgileri mümkünse cihaz ile birlikte gönderilmelidir.

Cihaza ait ölçme kapasitesi, kalibrasyon yapılması istenen aralık, seri/kod numarası, markası tipi cihaz üzerinde tanımlı değilse laboratuvarımıza bildirilmelidir.

Kalibrasyona gönderilen cihazlar emniyetli şekilde, mümkünse orijinal ambalajı ile ambalajlanmalıdır.

	<b>HİZMET SÖZLEŞMESİ</b>	Dok. No	:	FR-24
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	<b>Fiyat Teklif Ekidir</b>	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	2 / 2

Cihazlar elden teslim edilerek tekrar elden teslim alınmalıdır. Bunun haricindeki taşımalarile oluşabilecek zararlar (hasar, kaybolma vb.) firmamız sorumluluğunda değildir. Firmanız tarafından belirtilmediği sürece elden teslim alınmayan cihazlar için mümkünse geldiği nakliye şekli ve şirketi, değilse firmamızın uygun gördüğü nakliye şekli ve nakliye şirketi seçilir. Bu durumda da tüm riskler firmanıza aittir. Firmanıza ait fatura, sertifika ve cihazların kargolanması durumunda, kargo ücretleri firmanıza aittir.

Ambalajlamadan doğacak hasarlardan firmamız sorumlu değildir.

#### **Gizlilik-Tarafsızlık:**

Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar dışında, müşterilere ait bilgiler ve kayıtlar üçüncü şahıslara kesinlikle gösterilmez ve arşivde kalite kaydı olarak muhafaza edilir. Laboratuvarımız, müşterilere ait bilgileri ve kayıtları kamuya açık hâle getirmesi veya yasal otorite ile paylaşması gerektiği durumlarda müşteriye ayrıca bilgi vermez. Firmanız önceden planlamak kaydıyla, diğer firmalara ait bilgilerin korunduğu bir hazırlıktan sonra, yapılan kalibrasyon işinin güvenilirliğini tehlikeye sokmayacak şekilde firmanız için yapılan kalibrasyonu denetleyebilir.

TÜRKAK firmamızdan denetim esnasında müşteriye ait kayıtları isteyebilir, firma bu sözleşmeyle müşteri bilgilerinin TÜRKAK ve denetçileri tarafından paylaşılmasını kabul eder. TÜRKAK gerektiğinde haber vermeksizin alınan hizmetin incelenmesi amacı ile firmanızı yerinde ziyaret edebilir. Firmamız bu denetimleri ve bu amaçla oluşturulan denetim ekibi ile işbirliği yapmayı kabul eder.

#### **Genel Şartlar :**

Firmanıza ulaştırılan kalibrasyon sertifikalarının kaybolması durumunda e-imza onaylı kopyaları mail ile gönderilir. Kalibrasyon sertifikaları kısmen çoğaltılamaz.

Kalibrasyon işlemi gerçekleştirildikten sonra, cihazların kalibrasyon raporlarının istenmemesi durumunda, kalibrasyon ücreti fatura edilir. Bu tür durumların yaşanmaması için müşterinin kalibrasyon yapılacak cihazları dikkatle seçmesi gerekir.

Kalibrasyon sertifikalarındaki yazım hataları veya eksiklikler için düzeltmeler gerekiyor ise sertifika numarası yanına revizyon numarası verilerek tekrar düzenlenir. Örnek: ilk hali "7777" ise birinci revizyonu "7777-Rev01" olur. Yeni sertifika eski sertifikanın teslim edilmesinden sonra verilir.

Cihazların karşılıklı anlaşılan tarihte gönderilmesi durumunda teklif aşamasında anlaşılan zamanda teslim edilir. Laboratuvarda olabilecek olağan üstü durumlardan kaynaklanan gecikmeler firmanıza bildirilir. Her türlü gecikmeden kaynaklanan iş kayıplarından firmamız sorumlu tutulamaz.

Firmanın, karar kuralı/uygunluk değerlendirmesi istemesi durumunda cihazların tolerans değerlerini ve karar kuralı için atıf yapılacak şartname ve /veya standartların ilgili bölümlerini bildirmesi zorunludur. Uygunluk değerlendirmesi taleplerinizi teklif formu ile birlikte kalibrasyon işlemi öncesinde gönderilmesi gerklidir. Akreditasyon kapsamındaki belirsizlikler, en iyi şartlardaki minimum belirsizlikler olup, ortam şartlarına ve cihaz performansına göre sertifikalardaki belirsizlikler artabilir.

Ödeme şartlarına ilişkin detaylar fiyat teklifinde belirtilir.

Ödeme yapılmadan Kalibrasyon Sertifikaları teslim edilmez.

Oluşabilecek şikayetler 1 ay içerisinde firmamıza bildirilmelidir. Karşılıklı anlaşmanın sağlanmadığı durumlarda, iki tarafında kabul edeceği bilirkişi tayin edilir, bu durumda ortaya çıkacak masraflar haksızlığı ispat edilen tarafından karşılanır.

Firmamızda paketleme ve ambalaj işlemi olmadığından, cihaz uygun ambalaj ile gönderilmelidir. Cihaz hangi ambalaj ile geldi ise aynı şekilde geri gönderilir. Bu durumlardan doğacak uygunsuzluklardan firmamız sorumlu tutulamaz.

Fiyat teklifinin onaylanması durumunda veya cihazların laboratuvarımıza gönderilmesi halinde bu sözleşme şartları firmanız tarafından kabul edilmiş sayılır. Müşteri tesisinde yapılan kalibrasyonlar için, fiyat teklifinin onayının yapılmış olması sonrasında bu sözleşme şartları firmanız tarafından kabul edilmiş sayılır.