	DENEY VE KALİBRASYON MERKEZİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	LAB-K-FR-035		
	Kalibrasyon Laboratuvarları Başvuru ve Hizmet Şartları Sözleşmesi	Yayın Tarihi	15.08.2014		
		Revizyon Tarihi	24.09.2018	No	2

KAPSAM

Bu doküman; TSE Kalibrasyon Laboratuvarları'nın kalibrasyon hizmeti ile ilgili sözleşme şartlarını kapsar. TSE Kalibrasyon Laboratuvarları'ndan kalibrasyon hizmeti talep eden özel ve tüzel kişiler (müşteriler) bu dokümanda yer alan şartları kabul etmiş sayılır ve şartların sağlanması ile yükümlüdürler.

BAŞVURU VE TALEPLER


Madde 1. Kalibrasyon hizmet talebi çevrimiçi başvuru, yazılı başvuru, cihazların elden teslimi veya kargo yoluyla gönderilmesiyle yapılmalıdır.

Madde 2. Kalibrasyon talepleri, TSE Kalibrasyon Laboratuvarları'nın imkânları ölçüsünde gerçekleştirilebilir. Laboratuvarların imkânları için www.tse.org.tr'de kalibrasyon ile ilgili alt sayfalarda yayınlanan hizmet profillerini inceleyiniz. Hizmet profilinde yer almayan cihazlar için veya özel ölçüm talebiniz varsa, hizmet alacağınız Kalibrasyon Müdürlüğü ile iletişime geçiniz.

Madde 3. TSE bünyesinde kalibrasyon hizmetleri, Ankara Kalibrasyon Müdürlüğü, Gebze Kalibrasyon Müdürlüğü ve Bursa Kalibrasyon Müdürlüğü tarafından verilmektedir. Kalibrasyon talepleri, şahsen yazılı olarak, e-posta aracılığıyla veya internet üzerinden çevrimiçi başvuru modülü kullanılarak, talep eden kuruluşa en yakın birime yapılmalıdır. Başvuru esnasında kullanılacak formlar, www.tse.org.tr adresinde, kalibrasyon ile ilgili sayfalarda yer almakta olup, çevrimiçi başvuru modülüne de buradan ulaşmak mümkündür.

3.1. Yazılı ve e-posta ile yapılan başvurularda, www.tse.org.tr adresinde bulunan LAB-K-FR-055 Kalibrasyon Başvuru Formu'nun veya talebe ait yazılı başvurunun Kalibrasyon Müdürlüklerine ulaştırılması gereklidir. Eğer müşterinin talebi kesin talep değilse ve müşteri fiyat teklifi talep ediyorsa, hizmet sürecinin başlatılması için fiyat teklifinin müşteri tarafından onaylanması gerekmektedir.

3.2. Çevrimiçi başvuru modülünü kullanan müşteriler kalibrasyon hizmet fiyatlarını anlık olarak görebilmektedir. Bu modül kullanılarak yapılan başvurular, kesin talep olarak kabul edilir ve müşteriye, e-posta aracılığıyla, talebinin alındığına dair bilgi verilir.

	DENEY VE KALİBRASYON MERKEZİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	LAB-K-FR-035		
	Kalibrasyon Laboratuvarları Başvuru ve Hizmet Şartları Sözleşmesi	Yayın Tarihi	15.08.2014		
		Revizyon Tarihi	24.09.2018	No	2

CİHAZLARIN KALİBRASYON ÖNCESİNDEKİ DURUMLARI

Madde 4. TSE Kalibrasyon Laboratuvarları'nın vermiş olduğu hizmet, müşteri cihazlarının ayar, bakım, tamir, temizlik, dezenfeksiyon ve sterilizasyon işlemlerini kapsamamaktadır. Bu işlemler cihaz sahibinin sorumluluğundadır. Kalibrasyon personelinin uygulayacağı bu tip işlemlerden kaynaklanabilecek sorunlardan TSE ve TSE personelleri sorumlu tutulamaz.

Madde 5. Cihazlar kalibrasyon için TSE Kalibrasyon Laboratuvarları'na gönderilmeden önce, gerekiyorsa ayar, bakım, tamir, temizlik, dezenfeksiyon ve sterilizasyonları yapılmalıdır. Cihaza ait aşağıda belirtilen kontroller ve işlemler müşteri tarafından yapılmalıdır:


5.1. Pille çalışan cihazların pilleri, sigortaya sahip cihazların sigortaları kontrol edilmelidir. Eğer piller bitmiş veya zayıflamışsa piller değiştirilmeli, cihazların sigortaları bozulmuşsa uygun sigorta takılmalıdır. Sigortası bozuk, pili olmayan veya pili bitmiş cihazlar kalibre edilmeyecek ve müşteriye iade edilecektir.

5.2. Kalibrasyona gönderilmeden önce, cihazların temizliğinin müşteri tarafından yapılması gerekmektedir. Yağlı, paslı, kumlu vb. cihazların kalibrasyonları yapılmadan müşteriye iade edilecektir.

5.3. Kalibrasyona gönderilen cihazların, ölçüm sistemlerine bağlanması için gerekli olan aparat, ara parça, elektriksel bağlantı ve her türlü teçhizat gereksinimi müşteri tarafından temin edilmelidir. İlgili parçaların müşteri tarafından temin edilmemesi durumunda kalibrasyon işlemi gerçekleştirilmez ve cihazlar müşteriye iade edilir.

5.4. Kalibrasyonu yapılacak cihaza ait, çalışmasını engelleyen bir durum mevcut ise, cihazın kalibrasyonu gerçekleştirilmez ve cihaz müşteriye iade edilir. Bu madde; cihazın fonksiyonel kusurları, cihazın ibresinin bozuk olması, göstergesinin okunamaması, cihazın adaptörünün müşteri tarafından iletilmemesi gibi cihazdan ve müşteriden kaynaklı olan tüm durumları kapsar. Bahsedilen durumlardan dolayı cihazların kalibrasyonunun gerçekleştirilememesi halinde, cihazlar için harcanan süre temel alınarak, ilgili yılın ücret çizelgesinde yer alan kalibrasyon inceleme ücreti müşteriye faturalandırılır.

TSE KALİBRASYON LABORATUVARLARI

	DENEY VE KALİBRASYON MERKEZİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	LAB-K-FR-035		
	Kalibrasyon Laboratuvarları Başvuru ve Hizmet Şartları Sözleşmesi	Yayın Tarihi	15.08.2014		
		Revizyon Tarihi	24.09.2018	No	2

5.5. Cihazın kalibrasyonu esnasında kalibrasyon personelinin operasyonel yardım alması gerektiği durumlarda, müşterinin cihaz operatörü/kullanıcısı kalibrasyon personeline refakat ederek cihazın kullanımını gerçekleştirmeli ve/ya kalibrasyon personeline yardım etmelidir. Kalibrasyon esnasında gerçekleştirilecek olan elektriksel, mekanik vb. bağlantılar için müşteri bağlantı şemasını ve bağlantı için gerekli bilgileri temin etmelidir. Müşterinin refakat etmemesi veya bağlantı şemalarının, bilgilerinin yanlış olması durumunda sorumluluk müşteriye aittir. Kalibrasyonu talep edilen cihazın, kullanım kılavuzu, varsa servis kitabı, gerekiyorsa özel ikaz bilgileri mutlaka beraberinde gönderilmeli veya yerinde kalibrasyon için hazır halde bulundurulmalıdır. Müşteri, kalibrasyonunu talep ettiği cihazı kalibrasyon işleminin yapılmasına mani olacak her türlü engelden arındırmalıdır. Örneğin; kalibrasyona gönderilen manometrenin referans cihaza bağlantısını zorlaştıracak her türlü ek bağlantının sökülmesi gerekmektedir.


KALİBRASYONA KONU OLAN CİHAZLARIN İLETİLMESİ

Madde 6. Hassas cihazlar elden teslim edilmeli ve elden teslim alınmalıdır. Bu tür cihazların kargo ile teslimatlarında sorumluluk müşteriye aittir. Kalibrasyona gönderilen cihazlar emniyetli bir şekilde paketlenmeli ve paket muhtevası firma tarafından listelenmeli ve onaylanmalıdır. Liste olmayan paketlerle ilgili sonradan yapılacak hak iddiaları hiçbir şekilde kabul edilmez. İş bitiminde, cihazlar geldiği paketle geri gönderilir. Paketleme ve taşımadan doğacak hasarlardan TSE Kalibrasyon Laboratuvarları mesul değildir.

6.1. Kalibrasyona konu olan cihazlarla ilgili her türlü kargo, posta bedeli müşteriye aittir. Bu tür bedeller, kalibrasyon sertifikalarının, cihazların, faturaların iletilmesi gibi benzeri durumlardan kaynaklanacak ücretleri kapsar.

6.2. Kalibrasyona konu olan cihazlar, faturalar ve sertifikalar müşteriye kargo/posta yolu ile iletilecek ise, TSE'nin anlaşmalı olduğu kargo/posta şirketi vasıtasıyla gönderim yapılır. TSE Kalibrasyon Laboratuvarları hiçbir gönderim ücretinden sorumlu tutulamaz, gönderi ücretleri tamamen müşteriye aittir. Müşterinin gönderi ücretini ödemeyi kabul etmemesi durumunda, gönderiye konu olan materyalin kargo/posta şirketinin deposundan temini, alınması, takibi gibi işlemlerden ve gönderiye konu olan cihaz ve evrakların kaybolması gibi durumlardan TSE Kalibrasyon Laboratuvarları sorumlu tutulamaz.

TSE KALİBRASYON LABORATUVARLARI

	DENEY VE KALİBRASYON MERKEZİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	LAB-K-FR-035		
	Kalibrasyon Laboratuvarları Başvuru ve Hizmet Şartları Sözleşmesi	Yayın Tarihi	15.08.2014		
		Revizyon Tarihi	24.09.2018	No	2

6.3. Müşteri, kalibrasyona gönderdiği cihazların dezenfeksiyon, atık maddelerden (plazma, kimyasal atık, her türlü mikrobik madde vb.) arındırma ve temizlik işlemlerini yaptıktan sonra cihazları TSE Kalibrasyon Laboratuvarları'na iletmelidir. Özellikle, biyomedikal alanında kullanılan cihazların dezenfeksiyon işlemi yapılmaması durumunda cihazların kalibrasyon işlemleri gerçekleştirilmeyecektir. Yerinde kalibrasyon hizmetlerinde de, sağlık riski bulunan cihazların müşteri tarafından dezenfekte edilerek ve atık maddelerden arındırılarak kalibrasyon öncesinde hazır bulundurulması gerekmektedir. HIV, HEPATIT ve tıbbi çevrelerce korunma/tedavi yöntemleri bilinmeyen hastalara bağlanmış olan her türlü cihaz dezenfekte edilmiş olsa dahi kesinlikle kalibre edilmeyecektir. Bu durumu, kalibrasyonu gerçekleştirecek olan TSE personellerine bildirmek müşterinin sorumluluğundadır. Müşterinin ihmallerinden dolayı, TSE personellerine bulaşan hastalıklardan, enfeksiyonlardan ve benzeri sağlık sorunlarından hizmeti talep eden müşteri/kurum/kurum yöneticileri birinci dereceden sorumludur ve itiraz hakkı olmaksızın maddi, manevi tazminat ödemeyi kabul etmiş sayılacaktır.


YERİNDE KALİBRASYON HİZMETİ

Madde 7. Müşteri yerinde kalibrasyon (mobil kalibrasyon) hizmeti talep etmesi halinde, kalibrasyon için gönderilen ekibin firmada emniyetinin sağlanmasından sorumlu olduğunu kabul eder. Hizmeti talep eden müşteri aşağıdaki alt maddelerde belirtilen hususları dikkate almalıdır.

7.1. Görevlendirilen personellere firmada buldukları süre içerisinde firma personellerinin refakat etmesi gerekmektedir.

7.2. Kalibrasyon sırasında kalibre edilen cihazın operatörünün hazır bulunmasından ve cihazın kalibrasyon için çalışır hale getirilmesinden müşteri sorumludur. Kalibrasyon için gerekli çevre şartlarının oluşturulması, cihazın kalibrasyon için fonksiyonlarını tam olarak yerine getirmesi müşterinin sorumluluğundadır. Aksi halde kalibrasyon sırasında oluşabilecek herhangi bir hasardan ve arızadan TSE Kalibrasyon Laboratuvarları sorumlu tutulamaz. Kalibrasyon işlemini müteakip, cihazın tekrar kalibrasyon önceki düzenine/ayarlarına getirilmesi müşterinin sorumluluğundadır.

7.3. Cihaz operatörünün hatalı kullanımından ya da cihazdan kaynaklanan sebeplerden TSE Kalibrasyon Laboratuvarları'na ait referans cihaz, aparat, bağlantı ve benzeri parçalarda oluşacak hasarlardan,

	DENEY VE KALİBRASYON MERKEZİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	LAB-K-FR-035		
	Kalibrasyon Laboratuvarları Başvuru ve Hizmet Şartları Sözleşmesi	Yayın Tarihi	15.08.2014		
		Revizyon Tarihi	24.09.2018	No	2

arızalardan kalibrasyon talebinde bulunan müşteri sorumludur ve müşteri, hasar nedeniyle oluşan kayıpları tazmin etmek zorundadır.


7.4. Kalibrasyona başlamadan önce müşteri cihazında arıza tespit edilmesinden veya kalibrasyon esnasında arıza oluşmasından dolayı kalibrasyon işlemi gerçekleştirilemezse, kalibrasyon hizmeti verilmesi için yapılan tüm masraflar müşteriye faturalandırılır. Ayrıca cihazın kalibrasyona hazır olmamasından dolayı oluşacak zaman kayıpları, firma giriş çıkışlarında, cihazların bulunduğu yere erişimde firmadan kaynaklı olarak yaşanan gecikmeler ve zaman kayıpları, kalibrasyon hizmetleri ücret çizelgesi baz alınarak saatlik hizmet ücreti üzerinden hesaplanarak müşteriye faturalandırılır.

Madde 8. Yerinde kalibrasyon hizmeti kapsamında; yurtiçinde yerine gidilerek yapılan kalibrasyonlarda talebin yapıldığı tarihte geçerli olan kalibrasyon bedeline ilave olarak hizmet talep eden gerçek ve/veya tüzel kişilik başına KDV hariç tahakkuk edecek kalibrasyon bedelinin TSE Yönetimi tarafından belirlenmiş yüzde üzerinden “Yerinde Kalibrasyon Hizmet Ücreti” alınır. Bu ücret gerekli görüldüğü takdirde TSE Yönetim Kurulu tarafından değiştirilebilir. Yerinde kalibrasyon hizmet ücretine ait bilgi, fiyat tekliflerinde not olarak yer almaktadır. Ayrıca, hizmetin alınacağı Müdürlük ile iletişim kurularak bu bilgi alınabilir.

8.1. Müşteriler tarafından yapılan talepler toplanarak, TSE Kalibrasyon Laboratuvarları tarafından mobil kalibrasyon planı oluşturulur. Mobil kalibrasyon planı haricinde, müşteri kendi belirlediği tarihte hizmet talep ederse, hizmet verilmeden önce müşterinin onayı alınarak, gidilen göreve ait yol, harcırah ve konaklama bedellerinin tamamı kalibrasyon ücretine ilave edilerek müşteriye faturalandırılır. Bu durumda, yerinde kalibrasyon hizmet ücreti müşteriden talep edilmez.

Madde 9. Yerinde kalibrasyon hizmeti kapsamında yapılacak kalibrasyonlar için, karşılıklı mutabakat esas olmakla birlikte, TSE Kalibrasyon Laboratuvarlarının belirleyeceği programa uyulacaktır.

Madde 10. Mobil kalibrasyon programı belirlendikten sonra firma tarafından talep edilen değişikliklerde kalibrasyon talebinin yapıldığı Müdürlüğe yazılı olarak veya Müdürlük e-posta adresi üzerinden bilgilendirme yapılmalıdır.

	DENEY VE KALİBRASYON MERKEZİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	LAB-K-FR-035		
	Kalibrasyon Laboratuvarları Başvuru ve Hizmet Şartları Sözleşmesi	Yayın Tarihi	15.08.2014		
		Revizyon Tarihi	24.09.2018	No	2

10.1. Kalibrasyon talebinin gerçekleştirilmesi için firmaya gidilen tarihte, kalibrasyon personeline iptal talebinin sözlü olarak iletilmesi durumunda, hizmet için görevlendirilmiş TSE personelinin yol masrafı, konaklama ve harcırah bedelleri müşteriye faturalandırılır. Ayrıca, firmaya erişimde harcanan süre ve zaman kayıpları kalibrasyon hizmetleri ücret çizelgesi baz alınarak saatlik hizmet ücreti üzerinden hesaplanarak müşteriye yansıtılır.


10.2. Müşteriye yerinde kalibrasyon randevusu verilmesine rağmen, müşteri iptal talebini iletmez ve/ya müşteriden kaynaklı olarak kalibrasyon hizmeti gerçekleştirilemezse Madde 10.1’de yer alan esaslar uygulanarak müşteriye faturalandırma yapılır.

ÖZEL ŞARTLAR

Madde 11. Kalibrasyon hizmeti alınmak üzere TSE Kalibrasyon Laboratuvarları’na teslim edilen veya kargo ile gönderilen müşteri cihazları, kalibrasyon hizmetinin tamamlandığına dair müşteriye bildirim yapıldığı tarihten itibaren 45 gün içinde müşteri tarafından teslim alınmadığı takdirde tasfiye edilir.

Madde 12. Beton, yapı denetim, zemin tesisleri/laboratuvarlarına yönelik paket fiyatlar uygulanabilmektedir. İlgili paket fiyatlar, müşterinin kalibrasyon hizmetinin gerçekleştirilmesinden önce talep etmesi halinde, yalnızca talep durumunda uygulanır. Paket fiyatlara dair bilgiler, hizmetin alınacağı Müdürlük ile iletişime geçilerek öğrenilebilir. Paket içinde yer alan cihazların maksimum adedinden fazla aynı türden cihaz, paket içinde yer alan cihazlara yönelik ilave ek bölgeler veya paket içinde yer alan cihazlardan farklı cihazlar için pakete ilave olarak kalibrasyon talebi gelmesi durumunda ilave her cihaz ve/veya pakette belirtilenden fazla ilave her ek bölge ölçümü için kalibrasyon hizmetleri ücret çizelgesi baz alınarak birim fiyatlar uygulanır. Paket fiyat uygulaması talep edildiğinde, paket içinde yer alan cihazların sayısından daha az cihaz kalibre edilmesi durumunda da aynı paket fiyat uygulanır.

Madde 13. Müşteri, hizmet teklifini onaylamasının ardından iptal veya değişiklik talep ederse, ilgili talep müşteri cihazlarının kalibrasyonları yapılmadıysa veya mobil kalibrasyon planı oluşturulmadıysa, kabul edilir.

	DENEY VE KALİBRASYON MERKEZİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	LAB-K-FR-035		
	Kalibrasyon Laboratuvarları Başvuru ve Hizmet Şartları Sözleşmesi	Yayın Tarihi	15.08.2014		
		Revizyon Tarihi	24.09.2018	No	2

Madde 14. Kalibrasyon sonrası tahakkuk edecek fatura müşteriye elden veya kargo yoluyla iletilir. Müşteriye iletilen faturalara ilişkin bedel fatura kesim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde müşteriye bildirilen hesaba yatırılmadığı takdirde yürürlükteki yasal gecikme faizi uygulanarak ilgili faturaların tahsili yoluna gidilir.


Madde 15. Kalibrasyon fiyat tekliflerinde ve ücret çizelgelerinde yer alan kalibrasyon hizmet fiyatlarına KDV dahil değildir. Fiyatlara %18 KDV uygulanır.

Madde 16. Kalibrasyon ücreti, kalibre edilen müşteri cihazına ait hiçbir ayara (donanım veya yazılım olarak) müdahale etmeksizin cihazın gösterge değerleri ile referans değerlerin karşılaştırılması işlemine ait bir ücrettir.

Madde 17. Müşteri, kalibrasyonunun yapılmasını istediği cihazlar için bir kalibrasyon metodu belirtmemiş ise, cihazların kalibrasyonu AB-0002-K dosya numarası ile www.turkak.org.tr adresinde bulunan akreditasyon kapsamına uygun olarak yapılır. Müşteriye, akreditasyon kapsamında yer almayan bir kalibrasyon hizmeti sunulması durumunda da, uluslararası, bölgesel, ulusal standartlarda/yayınlarda yer alan ve/ya cihazın üreticisi tarafından belirtilmiş metotlar kullanılarak kalibrasyon işlemi gerçekleştirilir.

Madde 18. Kalibrasyon laboratuvarlarında, kalibrasyon işlemi müracaat sırasına göre yapılmaktadır. Bu nedenle, cihazlar depoda uygun şartlarda işlem sırası gelene kadar bekletilmektedir. Kalibrasyon için gönderilen cihaz ve/ya masterların fonksiyonlarını yerine getirme durumu, cihaz laboratuvara girmeden anlaşılamamaktadır. Cihazın fonksiyonlarını yerine getirmemesinin tespiti halinde müşteri bilgilendirilir. Cihazlardaki mevcut hata/arızadan ve bekleme süresinden TSE Kalibrasyon Laboratuvarları sorumlu tutulamaz.

18.1. Cihazın fonksiyonlarını yerine getirememesi veya arızalı olması durumunda müşteri bilgilendirilir, müşteri onayına bağlı olarak çalışan fonksiyonların kalibrasyonu yapılabilir veya hiç bir işlem yapılmaksızın cihaz müşteriye iade edilir.

	DENEY VE KALİBRASYON MERKEZİ BAŞKANLIĞI	Doküman No	LAB-K-FR-035		
	Kalibrasyon Laboratuvarları Başvuru ve Hizmet Şartları Sözleşmesi	Yayın Tarihi	15.08.2014		
		Revizyon Tarihi	24.09.2018	No	2

TARAFLAR ARASINDAKİ ANLAŞMAZLIK VE UYUŞMAZLIKLAR

Madde 19. Müşteri ile TSE Kalibrasyon Laboratuvarları arasında, işbu sözleşmeden doğabilecek anlaşmazlık ve uyuşmazlıklarda karşılıklı görüşme yolu ile uzlaşma sağlanması esastır. Uzlaşma sağlanamaması durumunda, sözleşmenin uygulanmasından doğabilecek her türlü uyuşmazlığın çözümünde, hizmetin alındığı müdürlüğün bulunduğu yerdeki mahkeme ve icra daireleri yetkilidir.

TSE KALİBRASYON LABORATUVARLARI