



TÜKETİCİ VE PERAKENDE

SGS SUPERVISE
GÖZETME ETÜD KONTROL
SERVİSLERİ A.Ş.

HİZMET SÖZLEŞMESİ

Dok. No.: S-TD-CLAB-F-018

İlk Yayın Tarihi: 1.11.2021

Sayfa: 1 / 3

Revizyon Tarihi / No: 11.10.2022 / 1

1. TARAFLAR

İşbu Kalibrasyon Hizmeti Genel Şartları'nda konu hizmetlerin ifasında talepte bulunan taraf; Müşteri, hizmeti ifa edecek olan taraf Laboratuvar'dır. Müşteri Laboratuvar'ın aşağıda belirtmiş olduğu esaslar çerçevesinde yükümlülüklerini ifa edeceğini, bilir, işbu genel şartlara uyacağını kabul beyan ve taahhüt etmiştir.

2. GİZLİLİK, TARAFSIZLIK VE KALİTE POLİTİKASI

Laboratuvar, TS EN ISO/IEC 17025 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 dürüstlüğü olan güveni azaltacak herhangi bir faaliyette bulunmaz.

Laboratuvar, laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sürecinde elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.

Laboratuvarımız, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında Müşteri'yi önceden bilgilendirir. Bilginin Müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya Laboratuvar ile Müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler gizli bilgi kabul edilir. İşbu yükümlülükdari makamlar tarafından Laboratuvar'a Müşteri hakkında bilgi talep edilmesi halinde yalnızca talep edilen bilgiler ile sınırlı olacak paylaşımlar bakımından istisna teşkil edecek, ve ilgili makam ile yapılan paylaşım gizlilik ihlali sayılmayacaktır.

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.

Laboratuvar verdiği tüm hizmetlerinde, yasal şartlara ve müşteri isteklerine uygun olarak, kamuya açık olanlar hariç müşteri ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri gizli tutacağını, Müşterinin yazılı izni olmadan üçüncü taraflara müşteri bilgilerinin aktarılmayacağını, ancak, yasal gerekçeler nedeni ile üçüncü tarafa bilgi vermek zorunluluğu hasıl olduğunda paylaşım yapacağını, Sadece yetkili kişilerin ulaşabileceği şekilde teklif, talep, cihaz, ham ve hesaplanmış ölçüm verileri dahil kalibrasyon sertifikalarının bir nüshasının arşivlerde 1 yıl süre ile saklanacağını ve müşteri bilgisi olmadan bir başka kopyasının verilmeyeceğini beyan eder.

Verilecek hizmet sonrasında düzenlenecek kalibrasyon raporu reklam amacıyla kullanılamaz.

Müşteri, Laboratuvar tarafından verilen hizmetlerin mevzuat hükümleri doğrultusunda ve TURKAK gibi denetleme kuruluşlarının Labortuvar ile imzaladıkları sözleşmeler kapsamında özel kuruluşlar tarafından denetlendiğini bilir. Bu bakımdan, zaman zaman denetlendiği kuruluşlar tarafından, Laboratuvarın verdiği hizmetin içeriği Müşteri'nin bulunduğu alanlarda, hizmetin verildiği esnada kontrol edilebilir. İlgili denetim için yerinde kontrol yerine belge temininin gerekmesi halinde ilgili belge Müşteriden talep edilebilir. Ancak, her hal ve karda, mevzuattan kaynaklanan paylaşımın zorunlu olması halinde Müşteri, Müşteri'nin hizmetleri ile ilgili gerekli paylaşımları derhal yerine getirecektir.

3. FİYATLAR ve ÖDEME

Fiyatlara KDV dâhil değildir.

Teklifte yer alan fiyatlar "fatura tarihinden itibaren 30 gün içinde banka havalesi ile" ödeme esasına göre verilmiştir.

Kalibrasyon talepleri yazılı ve e-posta ile alınmaktadır. Laboratuvarımız tarafından yazılı olarak fiyat teklifi verilip, verilen fiyat teklifi yazılı olarak onaylanmadan kalibrasyon işlemine başlanmamaktadır.

İşbu maddede yer alan ücretler Laboratuvar tarafından tek taraflı olarak herhangi bir zamanda değiştirilebilir. Yapılan değişiklik bildirimini ayrıca Müşteri'ye iletişim araçları ile bildirilebilir.

Fiyat teklifinin onaylanması ve/veya cihazların Laboratuvara gönderilmesi halinde işbu hizmet genel şartlarımız firmanız tarafından kabul edilmiş sayılır.

Ödemeler teklifte ve faturada belirtilen banka hesap numaralarına yapılabilir.

Aksi yazılı olarak Müşteri tarafından belirtilmediği sürece, fatura işbu teklifte belirtilen isim ve adrese tanzim edilecektir.

4. SERTİFİKALAR

- ❖ Taraflar arasında ayrıca yazılı olarak kararlaştırılmamış ise, sertifikalar kalibrasyon bedeli ödendikten sonra teslim edilmektedir.
- ❖ Aksi belirtilmediği sürece kalibrasyon sertifikası, fatura işbu teklifin aşağıda belirtilen isim ve adrese tanzim edilecektir.
- ❖ Sertifikalarda uygunluk beyanı kullanıcıya aittir. Müşteri isterse, uygunluk beyanı imalatçı toleransı, norm toleransı veya özel bir toleransa göre yapılabilir. Değerlendirme kriteri (Karar Kuralı) olarak Sapma, Belirsizlik veya Sapma + Belirsizlikten birinin seçilerek firmamıza bildirilmesi



TÜKETİCİ VE PERAKENDE

SGS SUPERVİSE GÖZETME ETÜD KONTROL SERVİSLERİ A.Ş.

HİZMET SÖZLEŞMESİ

Dok. No.: S-TD-CLAB-F-018

İlk Yayın Tarihi: 1.11.2021

Sayfa: 2 / 3

Revizyon Tarihi / No: 11.10.2022 / 1

gerekir. Ücrete tabidir. Kalibrasyon birim ücretine min. %10 ilave edilir. Müşteri istek yapmaz ise sertifikalar "Uygunluk beyanı: Değerlendirme kullanıcıya bırakılmıştır." olarak düzenlenir

- ❖ Sertifikada herhangi değişiklik talebi olması durumunda, sertifika aslının tarafımıza gönderilmesi ancak, aslının elimize ulaşması halinde yeniden sertifika basımı mümkün olmaktadır. Değişen eski nüsha ve varsa eski nüshaya ait kopya hiçbir mecrada kullanılamaz. Müşteri değişen eski sertifika ve/veya kopyalarını kullanması halinde gerekli hukuki süreçler başlatılır. Ayrıca, eski sertifika ve/veya kopyalarının kullanılması vb durumlar nedeni ile meydana gelecek her türlü zarar ve 3. Taraf taleplerine karşı tek sorumlu Müşteri olacaktır.

5. TALEPLER VE UYGUNLUK BEYANI

Kalibrasyon teklifi talebinde bulunan Müşteri'nin, aynı zamanda cihaza ait teknik bilgileri ve kullanılan ölçüm aralığı da dahil olmak üzere istenilen özel ölçüm noktalarını ve cihazlarla ilgili ayarlama/sıfırlama/dahili kalibrasyon gibi ancak bunlarla sınırlı olmayan, yazılımsal değişikliklere sebep olacak işlemlerin yapılması veya yapılmaması konusunda tercihlerini açıkça yazılı olarak bildirmesi gerekmektedir.

Firmanın, karar kuralı/uygunluk değerlendirmesi istemesi durumunda cihazların tolerans değerlerini ve karar kuralı için atf yapılacak şartname ve/veya standartların ilgili bölümlerini yazılı olarak bildirmesi zorunludur.

Kalibrasyon için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep edildiğinde geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı olarak ifade edilecektir. Ölçüm sonuçlarındaki sapmaların ve belirsizliğin değerlendirilmesi " ILAC-G8:09/2019 Karar Kuralları ve Uygunluk Beyanlarına İlişkin Rehber" e göre yapılacaktır.

Uygunluk Beyanı talebinin olması halinde işbu şartlara ek olarak ibraz edilen S-TD-CLAB-F-012 Uygunluk Beyanı ve Karar Kuralı Mutabakat Kayıt Formu üzerinde ilgili alanların eksiksiz olarak Müşteri tarafından doldurulması gerekmektedir.

Kalibrasyon prosedürleri ve atf yapılan standartların Uygunluk Beyanı yapılması zorunluluğu olması durumunda, Uygunluk Beyanı yapılacaktır. Müşteri bu konuda itiraz hakkına sahiptir. Müşterinin uygunluk beyanı sonuçlarının sertifikada verilmesine itiraz edilmesi durumunda, uygunluk beyanı sertifikada yapılmayacak fakat sonuçlar Laboratuvar tarafından kayıtlı tutulacaktır.

6. YERİNDE KALİBRASYON HİZMETİ

Müşteri tarafından talep edilen yerinde/Müşteri sahasında verilecek olan hizmetlere ilişkin Müşteri uygunluğu tespiti Laboratuvar tarafından iletilecek e-posta ile kararlaştırılır. Müşteri tarafından uygunluğu teyit edilen tarih için Laboratuvar tarafından planlama yapılır.

Yerinde gerçekleştirilen kalibrasyon işlerinde, Müşteri'ye ait cihazların hazırlanması gibi kalibrasyon hizmeti esnasında sahada hazır bulunacak yetkin/yeterli en az bir Müşteri personelinin görevlendirilmesi gerekmektedir. Cihazların hazır olmadığı ve/veya yetkin/yeterli personelin hazır bulunmadığı durumlarda kalibrasyon işlemine başlanılmayacaktır.

Yerinde/Firmanızda yapılan kalibrasyonlarda cihazın, cihazı gösterecek yetkin/yeterli personelin hazır olmaması ve/veya cihazın arızalı olması ve/veya Müşterinin kalibrasyon işleminden vazgeçmesi söz konusu olduğunda yol ücretinin tamamı ve kalibrasyon bedelinin % 60 ı Müşteri'ye fatura edilecektir.

Yerinde gerçekleştirilen kalibrasyon işlerinde yemek, yol ve konaklama giderleri müşteriye aittir.

Yerinde/Müşteri sahasında yapılacak kalibrasyonlar için en az 10 (on) gün öncesinden randevu alınması gerekmektedir.

Akredite bir firma olmanın gereği olarak bildirmek isteriz ki; şirketimiz verdiği hizmetler kapsamındaki mevzuat ve/veya akreditasyon hükümleri gereği zaman zaman denetlenmektedir. Denetimler SGS'nin verdiği hizmetin içeriğinin kontrol edilebilmesi amacıyla TÜRKAK denetçileri tarafından SGS'nin de hazır bulunup bulunmadığına bakılmaksızın Müşteri alanında yapılmaktadır. Denetimler gerçekleştiği sırada Müşteri'mizin faaliyetlerinde ve verdiğimiz hizmette aksama ya da durma olmaması için SGS elinden gelen çabayı gösterecektir. Hizmetin verildiği esnada veya sonrasında, haberli veya habersiz ilgili denetim için yerinde kontrol talep edilebileceği gibi, bunun yerine bilgi ve belge temininin gerekmesi halinde de ilgili tüm bilgi ve belge(ler) müşteriden talep edilebilir. Ancak, her hal ve karda, mevzuattan kaynaklanan bilgi ve belge paylaşımının zorunlu olması halinde Müşteri, SGS'nin hizmetleri ile ilgili gerekli paylaşımları yerine getirmelidir.

7. SGS'DE KALİBRASYON HİZMETİ

Kalibrasyonun tamamlanma süresi normal koşullarda teklif onayı ve cihazın tesliminden sonra, herhangi bir eksiklik geciktirici neden olmaması halinde 5 (beş) ile 10 (on) iş günüdür.

Laboratuvara gelen cihazlar, kalibrasyon işleminden en geç 2 (iki) hafta içerisinde alınmadığı takdirde, cihazda oluşabilecek hasar, kaybolma vs. gibi durumlardan Laboratuvar sorumlu değildir.

Laboratuvara gönderilen arızalı ve fonksiyonel olmayan cihazlar, kalibrasyon işlemine tabi tutulmamaktadır. Firmamıza kabulü sağlanmış, kalibrasyonlarına başlanan cihazlarınızın arızalı olması ya da kalibrasyonlarının Müşteriler tarafından iptal edilmesi durumunda kalibrasyon ücretinin % 20 si Müşteri'ye fatura edilir.

Cihazlar teslim alınırken görsel kontrole tabi tutulur. Görsel kontrol fonksiyon kontrolünü içermez. Sonradan veya kalibrasyon esnasında tespit edilen problemlerden Laboratuvar sorumlu değildir.

8. KARGO

Her türlü kargo ücreti firmanıza aittir. Anlaşmalı kargo firması Laboratuvar'a cihaz gönderilmeden bildirilmelidir.



TÜKETİCİ VE PERAKENDE

SGS SUPERVISE
GÖZETME ETÜD KONTROL
SERVİSLERİ A.Ş.

HİZMET SÖZLEŞMESİ

Dok. No.: S-TD-CLAB-F-018

İlk Yayın Tarihi: 1.11.2021

Sayfa: 3 / 3

Revizyon Tarihi / No: 11.10.2022 / 1

Cihazların nakli esnasında kargoda meydana gelebilecek hasar ve zararlardan Laboratuvar sorumlu değildir. Ayrıca, Laboratuvar'a kırık, eksik ve/veya bozulmuş, cihaz ambalajında meydana gelen bozukluklar nedeni ile cihazı teslim almaktan ve/veya hizmeti gerçekleştirme hakkını saklı tutar.

9. ŞİKAYETLER

Müşteri tarafından yapılan her türlü geri bildirim (Şikayet/İtiraz/İstek) CtsQuality.Turkey@sgs.com adresi üzerinden yapılmalıdır. Şikayetin değerlendirilmesinin ardından gerekli bilgilendirme Müşterinin ilettiği e-posta aracılığı ile yapılacaktır. Müşteri, hizmetin tamamlandığı ve her durumda sertifikanın ibraz edildiği tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde, sunulan hizmetin niteliği ve niceliği konusunda itiraz edebilir. İtirazın Laboratuvar tarafından değerlendirilmesi ardından değerlendirme sonucu Laboratuvar tarafından Müşteri'ye yazılı olarak bildirilen e-posta aracılığı ile iletilir.

Anlaşmazlık durumunda, taraflar dostane çözüm için gerekli görüşmeleri yapacaktır. Ancak, çözüm bulunamadığı hallerde uyuşmazlıkların çözümü için İstanbul Çağlayan Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

İşbu Kalibrasyon Hizmeti Genel Hizmet Şartlarında özel olarak belirtilmeyen hususlar bakımından SGS Genel Hizmet Koşulları [Genel Hizmet Koşulları \(sgs.com.tr\)](http://Genel Hizmet Koşulları (sgs.com.tr)) geçerlidir. Her iki hizmet koşullarında belirtilmeyen hususlar bakımından TC ilgili mevzuatı geçerli ve bağlayıcı olacaktır.

10. FERAGAT BEYANI

Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen bir ögede ölçümün yapılması istenildiğinde; İlgili S-TD-CLAB-F-040 Feragat Beyanı formu tarafımızdan teklif ve talep numarası içerecek şekilde hazırlanarak müşteriye iletililerek onay alınır. Laboratuvar, hangi sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren bir feragat beyanını rapora ekler.

İşbu Kalibrasyon Hizmeti Genel Hizmet Şartları, teklifimize ek olarak ibraz edilmiş olup, Yukarıdaki kalibrasyon hizmeti genel şartlarını bu hali ile kabul edip onayladığımı bildiririm.