



# ULUSAL METROLOJİ ENSTİTÜSÜ

KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜBİTAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİH	C / 26.02.2008
		SS / TS	1 / 2

## 1. Tanımlamalar ve Genel Şartlar

- 1.1 Bu doküman TÜBİTAK UME ile Müşteri arasında bağlatılmış idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- 1.2 TÜBİTAK UME'den hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar "Müşteri" olarak adlandırılmıştır.
- 1.3 TÜBİTAK UME'den talep edilen her türlü hizmetin verilmesi yazılı başvurusunun TÜBİTAK UME tarafından kabulü ile mümkündür. Bu amaçla, müşteri ilgili TÜBİTAK UME Başvuru Formunu doldurup TÜBİTAK UME'ye ulaştırmakla mükelleftir.
- 1.4 TÜBİTAK UME, yukarıda sözü geçen başvuru formunda yer alan hizmet taleplerini, kendi imkanları dahilinde karşılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.
- 1.5 TÜBİTAK UME, aksi belirtilmedikçe talep edilen kalibrasyon/deney hizmetlerini TSE, ISO, IEC, CEN/CENELEC, BIPM, EA, EURACHEM, EURAMET, EUROLAB, ILAC vb. uluslararası kuruluşlar tarafından kabul edilmiş standartlara, standart hükmündeki kılavuzlara, bunların olmaması durumunda cihaz/sistem üreticileri tarafından verilen teknik dokümanlara ve kullanım kılavuzlarına uygun olarak verir.
- 1.6 Standart olmayan metodlara göre karşılanacak taleplerde; öncelikle müşteri, metodun geçersiz olduğuna ilişkin olarak uyarılır. Buna rağmen müşterinin hizmet almak istemesi durumunda, bu durum "kalibrasyon sertifikası/deney raporu"nda belirtilir.
- 1.7 TÜBİTAK UME kalibrasyon sertifikaları veya deney raporları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz. TÜBİTAK UME'den aldığı belgeleri ürün onayı olarak gösterip kullanan firmalar, herhangi bir yargı kararına gerek duyulmadan, kalibrasyon/deney bedelinin 10 katını ve yasal gecikme faizini TÜBİTAK UME'ye ödemeyi kabul ederler.
- 1.8 Kalibrasyon/deney/hizmet süresince cihaz/standart/numunenin TÜBİTAK UME'ye kabulünden, müşteri veya temsilcisine iadesine kadar olan süreçte müşteri cihazında oluşacak kasıt unsuru taşıyan hasarlarda TÜBİTAK UME müşterinin zararını tazmin etmekle mükelleftir. TÜBİTAK UME kalibrasyon/deney sırasında cihaz/standart/numunede meydana gelecek kasıt unsuru taşımayan hasarlardan sorumlu değildir. Kasıt unsurunun tespiti TÜBİTAK UME'de kurulan komisyon tarafından yapılır.
- 1.9 Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜBİTAK UME ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
- 1.10 Verilen hizmetler için müşterilerin 6 (altı) ay içerisinde yapacakları geri bildirimleri dikkate alınır.

## 2. Kalibrasyon/Deney Hizmetlerine İlişkin Açıklamalar ve Başvuru Şartları

Kalibrasyon süreci, "Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu"nun (FRM-04-U-04-01) doldurulup UME'ye gönderilmesi veya İnteraktif Sipariş Sistemi üzerinden teklif talebinin yapılmasıyla başlar. Teklif, "Kalibrasyon/Deney Teklif Formu" (FRM-04-U-04-07) ile veya İnteraktif Sipariş Sistemi üzerinden Müşteriye gönderilir.

### 2.1 "Cihaz/Standart/Numune" Ambalajı ve İçeriği

Cihaz/Standart/Numune hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak, TÜBİTAK UME tarafından teklif sunulmuş ve Müşteri tarafından onaylanmış formun bir kopyası ile birlikte gönderilmelidir. Ayrıca gerekli teknik donanım ve aksesuar ile, kullanım ve servis kılavuzları, bunların olmaması durumunda son kalibrasyon sertifikası fotokopisi ambalaj kutusu içine konulmalıdır.

### 2.2 Cihaz/Standart/Numune'nin TÜBİTAK UME'ye ve TÜBİTAK UME'den Nakli, Sertifika, Rapor ve Faturaların Gönderimi

Cihaz/Standart/Numune öncelikle TÜBİTAK UME'nin belirttiği şartlarda nakledilmelidir. "Cihaz/Standart/Numune"nin TÜBİTAK UME'ye teslimi ve iadesi işlerinin müşteri personeline yapılması tercih edilir. Ancak, ücretleri müşteri tarafından karşılanmak üzere, bu işler posta veya kargo ile de yapılabilir (Adres: TÜBİTAK UME, İnanal Caddesi TÜBİTAK Gebze Yerleşkesi PK 54, 41470 Gebze/KOCAELİ T: (262) 679 50 00). TÜBİTAK UME, nakil sırasında olabilecek hasardan sorumlu değildir. Kalibrasyon/deney başvuru formlarında farklı şekilde belirtmediğiniz sürece cihaz, sertifika, rapor ve faturalarınızın gönderimi, ücreti firmanıza ait olmak üzere, kargo ile yapılır.

### 2.3 Hizmet Süresi

Kalibrasyon/deney süreleri cihaz/standart/numunenin özelliklerine, ölçüm metoduna ve laboratuvarlarımızın çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir. Kalibrasyon/deney başlangıç ve bitiş tarihleri onay formunda TÜBİTAK UME tarafından Müşteriye bildirilir. Belirtilen kabul tarihinden sonra TÜBİTAK UME'ye teslim edilen cihaz/standart/numuneler için eğer TÜBİTAK UME'nin programını aksatmayacaksa, geciken süre teslim tarihine eklenir. TÜBİTAK UME'nin programını aksatması durumunda ise teslim tarihi daha sonra belirlenir. Programı sıkışık olan Müşteriler belirli bir tarih için önceden TÜBİTAK UME ile anlaşılabilir.

### 2.4 Fiyat İndirimi

- a. Endüstriyel Ortaklık Programı'na (EOP) üye olan firma, kurum ve kuruluşlara program kuralları çerçevesinde indirim yapılır. EOP ile ilgili detaylı bilgiye [www.mam.gov.tr](http://www.mam.gov.tr) adresinden ulaşılabilir.
- b. Her yıl cihaz/standart/numunesi için kalibrasyon/deney hizmeti talep eden daimi müşterilerimiz için %10 indirim yapılır.
- c. Toplu olarak gönderilecek cihazlarınız için %20'ye kadar standart indirim uygulanır.
- d. Başvurular birden fazla indirim dilimine giriyor ise sadece en yüksek indirim oranı uygulanır.
- e. İnteraktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılan başvurularda ek olarak %2 oranında indirim uygulanır. İnteraktif Sipariş Sistemi ile ilgili ayrıntılı bilgiye [www.ume.tubitak.gov.tr](http://www.ume.tubitak.gov.tr) adresinden ulaşılabilir.

### 2.5 Ek Ücret

- a. Cihaz/Standartta ayar yapılması istendiğinde durum yazı ile TÜBİTAK UME'ye bildirilmelidir. Talebin yerine getirilmesi durumunda ayar ücreti faturaya eklenir. Ayar sonrası tekrar kalibrasyon gerekirse bir kalibrasyon ücreti daha alınır.
- b. Bazı cihaz veya standartların kalibrasyon ücretleri ancak kalibrasyondan sonra belirlenebilmektedir. Bu durumdaki kalibrasyonlar için TÜBİTAK UME'nin liste fiyatları dışında bir fiyat talep edilebilir.



# ULUSAL METROLOJİ ENSTİTÜSÜ

KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜBİTAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİH	C / 26.02.2008
		SS / TS	2 / 2

- c. Kalibrasyon için gelen cihazın/standartın, kalibrasyon esnasında arızalı ya da ayarsız oldukları belirlenirse, Müşterinin onayı ile bu cihazın/standartın tamir/ayar işlemleri yapıp kalibrasyon işlemi tekrarlanarak ikinci bir kalibrasyon ücreti ve tamir/ayar fiyatı faturaya eklenir.
- d. Kalibrasyon için gelen cihazın/standartın, kalibrasyon esnasında arızalı ya da ayarsız olduğunun tespit edilmesi söz konusu olur ve bunların tamiri/ayarı mümkün olmaz ise kalibrasyon ücretinden, harcanan zaman bedeli kadarı alınarak, geri kalan kısmı Müşteriye geri iade edilir.
- e. Müşterinin acil olarak yapılmasını istediği işlerde veya TÜBİTAK UME ile mutabakata varılmadan gönderilen cihaz/standart/numuneler için %25 ek ücret alınır.

## 2.6 Ödeme Şartları

- a. Hizmet bedelleri, TÜBİTAK UME'nin banka hesaplarına yatırılabilceği gibi, nakden de ödenebilir. (TÜBİTAK UME Banka Hesap Numarası : T.C. Ziraat Bankası, 164 Gebze Şubesi, 34749604- 5004) TÜBİTAK UME tekliflerinde belirtilen fiyatlara KDV dahil değildir, ayrıca eklenir.
- b. Kalibrasyon/Deney Hizmetleri, ücretin TÜBİTAK UME'ye ödenmesinden ve ödeme yapıldığına dair dekontun gönderilmesinden sonra verilir.
- c. Kalibrasyon sertifikası/deney raporu yenileme ücreti kalibrasyon/deney ücretinin %25'i, İngilizce sertifika ücreti kalibrasyon/deney ücretinin %10'udur.
- d. TÜBİTAK UME'den alınan hizmete ait fatura, hizmet bitiminin sonunda kesilir ve Müşteriye gönderilir.

## 3. Diğer Hizmetler ve Eğitim Hizmetlerine İlişkin Açıklamalar ve Başvuru Şartları

### 3.1 Diğer Hizmetler

- a. Cihaz yapımı, danışmanlık, endüstriyi yönlendirici yayın, ölçüm ve test cihazları ile ilgili bakım ve onarım, sıvı azot/helyum satışı, karşılaştırma ölçümleri, yeterlilik testleri hizmetlerimizle ilgili yapacağınız başvurularda, "Diğer Hizmetler Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-03) kullanılmalıdır. İstenilen hizmet türü, hizmet kodu ve adı belirtirken "Endüstriyel Hizmetler Kataloğu" dikkate alınmalıdır. Yeterlilik testleri için başvuru ayrıca TÜBİTAK UME web sitesindeki "Yeterlilik Testi Başvuru Formu" (FRM-04-G3KI-04-01) kullanılarak yapılır. Yeterlilik testlerine katılan kurum/kuruluşlara "Katılım Belgesi" verilir.
- b. "Diğer Hizmetler Başvuru Formu"nda (FRM-04-U-04-03) yer alan "İstenilen Hizmet İçin Teknik Bilgi ve Özel Şartlar" kısmına istenen hizmetin yerine getirilmesi için gerekli olan bilgiler yazılmalıdır. Bu formun imzalanmasıyla o tarihte geçerli olan TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmetler Kataloğu'nda yer alan Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır.
- c. Hizmet bedeli, madde 2.6.a'da belirtilen hesap numarasına yatırılabilceği gibi nakden de ödenebilir.
- d. İstenilen hizmet, ücretin TÜBİTAK UME'ye ulaşmasından sonra verilir.

### 3.2 Eğitim Hizmetleri

- a. Eğitim başvuruları "Eğitim Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-02) ile yapılır. Eğitimlere katılanlara "Eğitim Sertifikası" verilmekte olup, her bir eğitim sonunda sınav yapılır ve katılımcıların sınav sonuçları kurumlarına gönderilir. Bir günlük verilen eğitimlerde sınav yapılmamaktadır.
- b. Verilen eğitimlerden önce GEN010 ve BEL010 eğitimlerini almış olmanız eğitimlerin verimliliği açısından tavsiye edilmektedir. Ayrıca G3KS-020, G3KS-030, G3KS-040, G3KS-050, G3KS-060 eğitimlerinden önce G3KS-010, G2BA-020 eğitiminden önce de G2BA-040 kodlu eğitiminin alınması zorunludur.
- c. Eğitim programları, genellikle laboratuvarların yapmış oldukları kalibrasyon ve deneyler ile ilgili olup, bazen TÜBİTAK UME'de yapılmadığı halde endüstrinin ihtiyaç duyduğu kalibrasyon ve deneyleri de kapsayabilir.
- d. Eğitim başvurularının bu katalogta belirtilen eğitim tarihlerinden en az 2 hafta önce yapılması ve eğitim ücretlerinin eğitim tarihinden önce madde 2.6.a'da verilen banka hesabımıza yatırılması ve dekontun (262) 679 50 01 numaralı faksimize gönderilmesi gerekmektedir. Eğitimlerin açılmaması durumunda bu durum tarafınıza bildirilecek ve ücret iadesi yapılacaktır.
- e. "Eğitim Başvuru Formu"nun imzalanmasıyla o tarihte geçerli olan TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmetler Kataloğu'nda yer alan Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır.

## 4. Anlaşmazlıkların Halli

4.1 TÜBİTAK UME ile Müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır. Kalibrasyon/deney hizmetleri ile ilgili anlaşmazlık devam ederse Türk Akreditasyon Kurumu'nun (TÜRKAK) hakemliğine başvurularak TÜRKAK'ın tespit edeceği metodlara göre çözüm aranır. Müşteri, buna rağmen tatmin olmaz ise mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal merci; T.C. Gebze Mahkemeleri ve İcra Daireleridir.

## 5. Diğer Hususlar

- 5.1 Kalibrasyon/Deney için başvuran tüm Müşterilere bir kod numarası (firma kodu) verilmektedir. Daha önce kod numarası alan Müşteriler her başvuruda bu numarayı kullanmalıdır.
- 5.2 Hizmet sonrası cihaz/standart/numunenin iadesinde, "Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu"nda beyan edilen cihaz listesi esas alınmaktadır. Müşteri, cihaz/standart/numuneyi teslim almaya geldiğinde "Kabul-Teslim ve İade Formu" ile birlikte gelmelidir. Bu form görülmediği takdirde cihaz/standart/numune müşteriye teslim edilmez.
- 5.3 TÜBİTAK UME dışında yerinde verilecek tüm hizmetlerimiz için personelimizin tüm ulaşım ve konaklama masrafları hizmeti talep eden müşteri tarafından karşılanır.
- 5.4 Müşterinin onayı doğrultusunda mesai saatleri dışında ve/veya tatil günleri çalışılması durumunda hizmet ücretinin %70'i kadar ek ücret talep edilir. Adam/saat olarak ücretlendirme yapılan hizmetlerimiz için günlük çalışma süresi 8 saat olarak baz alınır. Yerinde verilen hizmetler için bu süreye yolda geçen süre de dahildir.
- 5.5. Müşteri onayı ile hizmet süreci başladıktan sonra müşterinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, hizmet verilmeye başlanmamış ise hizmet bedelinin %10'una denk gelen ücret, hizmet verilmeye başlanmış ise harcanan zamana kadar verilmiş olan hizmete karşılık gelen ücret hesaplanır, yatırılmış olan hizmet bedelinden düşürülür ve kalanı iade edilir.