



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

U-UME KAL TE YÖNET M KURULU	TÜB TAK UME ENDÜSTR YEL H ZMET ARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TAR H	12.06.2007
		REV. NO/TAR H	5 / 03.01.2018
		SS / TS	1 / 8

TANIMLAMALAR VE GENEL ARTLAR

1. Bu doküman TÜB TAK UME ile mü teri arasında ba ıtlanmı idari, mali ve hukuki artları içerir.
2. TÜB TAK UME'den hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kurulu lar ile ahıslar "Mü teri" olarak adlandırılmı tır.
3. TÜB TAK UME'den talep edilen her türlü hizmetin verilmesi yazılı ba vurusunun TÜB TAK UME tarafından kabulü ile mümkündür. Bu amaçla, mü teri ilgili TÜB TAK UME Ba vuru Formunu doldurup TÜB TAK UME'ye ula tırmakla mükelleftir.
4. TÜB TAK UME, yukarıda sözü geçen ba vuru formunda yer alan hizmet taleplerini, altyapısı dahilinde kar ılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin kar ılanmasından sorumlu tutulamaz.
5. Hizmet ba vurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜB TAK UME ile mü teri arasındaki tüm yazı ma ve ekleri bu artnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
6. Verilen hizmetler için mü terilerin 1 (bir) yıl içerisinde yapacakları geri bildirimleri dikkate alınır.
7. TÜB TAK UME hizmetleri aracı firmalar/kurumlar üzerinden talep edilemez. Ancak cihaz/sistem üretici veya distribütör firmalar mü terileri adına hizmet ba vurusunda bulunabilirler.

H ZMETLERE L K N ARTLAR

1. Ar-Ge Projesi

Ar-Ge projesi talepleri yazılı olarak alınır. Verilecek hizmete ili kin kar ılıklı mutabakat ile bir sözleşme hazırlanır. Ar-Ge projesi sözleşmesinde hizmet kapsamı, i takvimi ve ödeme artları detaylı olarak yer alır. Sözleşme, mü teriye gönderilen sözleşmenin onaylanması ile yürürlü e girer. Sözleşmede yer almayan ek çalı malar, kar ılıklı mutabakat ile yapılan ek sözleşmede belirtilir.

2. Kalibrasyon / Deney

- 2.1. Kalibrasyon/deney ba vuruları "Kalibrasyon/Deney Ba vuru Formu" (FRM-04-U-04-01) ile veya nteraktif Sipari Sistemi üzerinden yapılır.
- 2.2. Formda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtilirken güncel "TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Katalo u" dikkate alınmalıdır.
- 2.3. sa lı ı ve güvenli i açısından kalibrasyon/deney numunesi ile ilgili alınması gereken önlemler, ba vuru formunda "açıklamalar" alanında belirtilmelidir.
- 2.4. Mü teriye gönderilen "Kalibrasyon/Deney Teklif Formu"nun (FRM-04-U-04-07) onay alanının mü teri tarafından imzalanması ile teklif ve o tarihte geçerli olan TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet artları mü teri tarafından kabul edilmi sayılır. Onaylı formun TÜB TAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.
- 2.5. nteraktif Sipari Sistemi üzerinden gerçekleştirilen ba vurular için TÜB TAK UME teklifi ve kurum/kurulu un teklife onayı, nteraktif Sipari Takip Sistemi üzerinden yapılır.



ULUSAL METROLOJİ ENSTİTÜSÜ

U-UME KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜB TAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİHİ	5 / 03.01.2018
		SS / TS	2 / 8

- 2.6. Kalibrasyon/deney için uygun durumdaki kalibrasyon/deney numunesi TÜB TAK UME'ye gönderilmelidir.
- 2.7. Kalibrasyon/deney numunesi, hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak TÜB TAK UME'ye gönderilmelidir.
- 2.8. Kalibrasyon/deney numunesinin TÜB TAK UME'ye nakli, "Kalibrasyon/Deney Teklif Formu"nda (FRM-04-U-04-07) TÜB TAK UME tarafından belirtilen yöntemle yapılmalıdır.
- 2.9. Kalibrasyon/deney numunesinin beraberinde, müşteri tarafından onaylanmış "Kalibrasyon/Deney Teklif Formu"nun (FRM-04-U-04-07) bir kopyası, gerekli teknik donanım/aksesuar, kullanım/servis kılavuzları, bunların olmaması durumunda son kalibrasyon sertifikasının bir kopyası gönderilmelidir.
- 2.10. Kalibrasyon/deney numunesinin, müşteri tarafından aşağıda verilen TÜB TAK UME ulaşım adresine elden teslim edilmesi ve elden teslim alınması tercih edilir. Müşteri talebi doğrultusunda nakil işlemi, ücretin müşteri tarafından karşılanması ile posta veya kargo ile de yapılabilir.

TÜB TAK UME Ulaşım Bilgileri:

TÜB TAK UME

TÜB TAK Gebze Yerleşkesi

Barın Mah. Dr. Zeki Acar Cad. No:1

41470 Gebze Kocaeli

- 2.11. TÜB TAK UME, nakil sırasında kalibrasyon/deney numunesinde oluşabilecek hasardan sorumlu değildir.
- 2.12. Kalibrasyon/deney numunesinin TÜB TAK UME tarafından kesin kabulü laboratuvarında çalıştırılıp kontrollerinin gerçekleştirilmesi sonrası yapılır. Kalibrasyon/deney numunesinin arızalı ya da ayarsız olduğu kalibrasyon esnasında da tespit edilebilir. TÜB TAK UME, bu tür arıza/ayar problemleri nedeni ile sorumlu tutulamaz.
- 2.13. Müşteri kullanılacak metodu belirtmedikçe, kalibrasyon/deney hizmeti TSE, ISO, IEC, CEN/CENELEC, BIPM, EA, EURACHEM, EURAMET, EUROLAB, ILAC vb. ulusal/uluslararası kuruluşlar tarafından kabul edilmiş standartlar veya güvenilir bir teknik kuruluş tarafından belirtilen veya ilgili bilimsel yayınlarda veya dergilerde yayınlanmış olan veya cihaz/sistem üreticisi tarafından belirtilen metod kullanılarak yapılır.
- 2.14. Standart olmayan metod kullanılarak gerçekleştirilecek kalibrasyon/deney taleplerinde; kullanılacak metodun standart metod olmadığına dair müşteri bilgileriyle onay alınır.
- 2.15. TÜB TAK UME tarafından düzenlenen kalibrasyon sertifikaları veya deney raporları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı başka bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz. TÜB TAK UME'den alınan belgeleri ürün onayı olarak gösterip kullanan müşteri, herhangi bir yargı kararına gerek duyulmadan, kalibrasyon/deney bedelinin 10 katını ve talep tarihinden itibaren ilave edecek yasal gecikme faizini TÜB TAK UME'ye ödemeyi kabul eder.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

U-UME KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜB TAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİHİ	5 / 03.01.2018
		SS / TS	3 / 8

- 2.16. Hizmet süresince, müşteri teriye ait kalibrasyon/deney numunesinin TÜB TAK UME'ye kabulünden, müşteri teri veya temsilcisine iadesine kadar olan süreçte numunede oluşacak hasarlarda, TÜB TAK UME tarafından kurulan komisyonun kararı doğrultusunda hareket edilir. Kararın TÜB TAK UME aleyhine olması halinde müşterinin zararı tazmin edilir.
- 2.17. Hizmet sonrası kalibrasyon/deney numunesinin iadesinde, "Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu"nda beyan edilen numune listesi esas alınmaktadır. Mü teri, kalibrasyon/deney numunesini teslim almak için, teslim edilirken TÜB TAK UME tarafından verilen "Cihaz/Standart/Numune Kabul, Teslim ve İade Formu" ile birlikte gelmelidir. Kalibrasyon/deney numunelerinin kabul, teslim ve iade işlemleri hafta içi 08:15-16:30 saatleri arasında yapılır.
- 2.18. Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu'nda farklı şekilde belirtilmediği sürece, kalibrasyon/deney numunesi, ücreti müşteri teriye ait olmak üzere, müşteri teriye posta veya kargo ile gönderilir.
- 2.19. Kalibrasyon/deney hizmetine tanıklık etmek isteyen müşteriler, ziyaret öncesinde "Ziyaret Talep Formu" (FRM-04-U-07-01) ile TÜB TAK UME'ye başvuruda bulunmalıdır.
- 2.20. TÜB TAK UME dışında, müşterinin yerinde verilen hizmetler için TÜB TAK UME personelinin iş güvenliği müşteri tarafından sağlanır.

3. E İTİM

- 3.1. E İtım başvuruları "E İtım Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-02) ile veya interaktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılır. E İtım katılımcılarına "E İtım Sertifikası" verilir. E İtım sonunda sınav yapılır ise katılımcıların sınav sonuçları kurumlarına gönderilir. Bir günlük e İtımler için sınav yapılmaz.
- 3.2. Talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtilirken "TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu" dikkate alınmalıdır.
- 3.3. Verilen e İtımlerden önce BEL010 e İtımının alınması e İtımlerin verimliliği açısından tavsiye edilir. Ayrıca G1KS-020, G1KS-030, G1KS-035, G1KS-050, G1KS-060, G1KS-070 kodlu e İtımlerden önce G1KS-010 e İtımının alınması önerilir. G2BA-040 kodlu e İtımından önce de G2BA-020 kodlu e İtımının alınması zorunludur.
- 3.4. E İtım programları, genellikle TÜB TAK UME'nin faaliyet alanlarındaki kalibrasyon ve deneyler ile ilgili olup, TÜB TAK UME'de yapılmadığı halde endüstrinin ihtiyaç duyduğu kalibrasyon ve deneyleri de kapsayabilir.
- 3.5. Mü teriye gönderilen "E İtım Teklif Formu"nun (FRM-04-U-04-09) onay alanının müşteri teri tarafından imzalanmasıyla o tarihte geçerli olan TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Artları aynen kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜB TAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.
- 3.6. E İtım başvurusunun sadece bir kişi için olduğu durumlarda, müşteri teriye bir sonraki e İtım beklemesi için bilgilendirme yapılır. Bir sonraki e İtım, ilave katılımcı olmasa da ilave ücret alınmaksızın açılır. Mü terinin beklemeden e İtım almak istemesi durumunda, söz konusu e İtım, e İtım ücretinin % 60'ı kadar ek ücret ödenmesiyle açılır. Teklif verilen e İtımın açılmaması durumunda müşteri teriye bilgi verilerek ücret iadesi yapılır veya yeni bir tarih belirlenir.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

U-UME KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜB TAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİHİ	5 / 03.01.2018
		SS / TS	4 / 8

4. Danışmanlık

- 4.1. Danışmanlık hizmeti başvuruları “Danışmanlık Başvuru Formu” (FRM-04-U-04-10) ile veya interaktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılır.
- 4.2. Başvuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtirken güncel “TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu” dikkate alınmalıdır.
- 4.3. Müteriye gönderilen “Danışmanlık Teklif Formu”nun (FRM-04-U-04-11) onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile güncel TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Artları aynen kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜB TAK UME’ye gönderilmesi gereklidir.
- 4.4. Danışmanlık Hizmeti sonrasında danışmanlık hizmeti raporu, “Danışmanlık Hizmeti Rapor Formu” (FRM-04-U-04-12) ile müşteriye gönderilir.

5. Laboratuvarlararası Karşılaştırma ve Yeterlilik Testi

- 5.1. Laboratuvarlararası karşılaştırma ve yeterlilik testi başvuruları “Laboratuvarlararası Karşılaştırma / Yeterlilik Testi Başvuru Formu” (FRM-04-U-04-13) ile veya interaktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılır.
- 5.2. Başvuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtirken güncel “TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu” dikkate alınmalıdır.
- 5.3. Müteriye “Laboratuvarlararası Karşılaştırma/Yeterlilik Testi Teklif Formu” (FRM-04-U-04-14) ile sunulan teklifin onay alanının müşteri tarafından imzalanmasıyla güncel TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Artları ile ilgili LAK/YT Teknik Protokolünde belirtilen artlar kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜB TAK UME’ye gönderilmesi gereklidir.
- 5.4. Karşılaştırma ve yeterlilik testi sonuçları katılımcılara rapor olarak sunulur.
- 5.5. Karşılaştırma ve yeterlilik testi raporunda katılımcı sonuçları, katılımcı bilgilerinin gizliliğinin sağlanması amacıyla, her katılımcıya özel verilen kod ile belirtilir. Katılımcı, kendisine verilen kod ile sadece kendisine ait sonuçların değerlendirilmesine ulaşabilir. Katılımcı, karşılaştırma/yeterlilik testi sonuçlarını TÜB TAK UME’nin belirlediği tarihe kadar göndermemesi halinde Sonuç Raporunda yer alamaz.
- 5.6. Yeterlilik testi katılımcılarına “Katılım Belgesi” verilir.

6. Cihaz / Ölçüm Standardı / Referans Malzeme Satışı ve Otomasyon Hizmeti

- 6.1. Başvurular “Cihaz / Ölçüm Standardı / Referans Malzeme Satışı ve Otomasyon Hizmeti Başvuru Formu” (FRM-04-U-04-15) ile veya interaktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılır.
- 6.2. Başvuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtirken güncel “TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu” dikkate alınmalıdır.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

U-UME KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜB TAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİHİ	5 / 03.01.2018
		SS / TS	5 / 8

- 6.3. Mü teriye “Cihaz / Ölçüm Standardı / Referans Malzeme Satışı ve Otomasyon Hizmeti Teklif Formu” (FRM-04-U-04-16) ile sunulan teklifin onay alanının mü teri tarafından imzalanmasıyla güncel TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Artları kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜB TAK UME’ye gönderilmesi gereklidir.
- 6.4. Mü teriye, referans malzemenin özellikleri, kullanım ve saklama koşulları ile ilgili bilgi “Referans Malzeme Sertifikası” ve/veya “Sertifikalendirme Raporu” ile sunulur.
- 6.5. Hizmet sonrası ürünün (cihaz, ölçüm standardı, referans malzeme, ölçüm sistemi, yazılım vb.) mü teriye teslim edilmesinde, “Cihaz / Ölçüm Standardı / Referans Malzeme Satışı ve Otomasyon Hizmeti Başvuru Formu”nda beyan edilen mü terinin tercihi esas alınır. Ürün, “Cihaz/Standart/Numune Kabul, Teslim ve Alınma Formu” ile birlikte mü teriye teslim edilir.
- 6.6. Ürünün TÜB TAK UME’den mü teriye gönderimi, mü terinin talebi ve ücretinin mü teri tarafından kararlaştırılması koşulları ile posta veya kargo ile de yapılabilir. Bu durumda TÜB TAK UME, ürünün taşıma koşullarına ve taşımanın mahiyetine uygun şekilde ambalajlanması olmasından sorumlu olup, üründeki zarar ve hasar ürünün taşıyıcıya teslim edildiği anda mü teriye geçer.
- 6.7. TÜB TAK UME, özellikle kapakları açılmış olan referans malzemeler ile mü teriye ait tesislerde depolanan malzemelerde meydana gelen deşikliklerden sorumlu değildir.
- 6.8. Otomasyon hizmeti talepleri için karılıklı mutabakat ile bir sözleşme hazırlanır. Hazırlanan sözleşmede hizmet kapsamı, süre takvimi ve ödeme artları detaylı olarak yer alır. Sözleşme, mü teriye gönderilen sözleşmenin onaylanması ile yürürlüğe girer. Sözleşmede yer almayan ek çalımlar, karılıklı mutabakat ile yapılan ek sözleşmede belirtilir.

HİZMET ve TEKLİF GEÇERLİLİK SÜRESİ

- Hizmet süreleri, talep edilen hizmetin özelliklerine ve hizmeti gerçekleştirecek laboratuvar(lar)ın çalımla programlarına göre deşiklik arz etmektedir. Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihleri TÜB TAK UME teklifinde mü teriye bildirilir.
- Mü teriye gönderilen teklifler 30 gün geçerlidir. 30 gün içerisinde TÜB TAK UME teklifinin kabul edildiğine dair ilgili formla onay yapılmadığı takdirde başvuru iptal edilir.
- Kalibrasyon/deney hizmeti için, belirtilen kabul tarihinden sonra TÜB TAK UME’ye teslim edilen Kalibrasyon/deney numunesinin teslim tarihi TÜB TAK UME’nin çalımla programını aksatmayacaksa gecikilen süre teslim tarihine eklenerek yenilenir. TÜB TAK UME’nin programının uygun olmaması durumunda ise teslim tarihi daha sonra belirlenir. Programı sıkı olan mü teriler belirli bir tarih için önceden TÜB TAK UME ile anlaşılabilir.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

U-UME KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜB TAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİHİ	5 / 03.01.2018
		SS / TS	6 / 8

ÜCRETLENDİRME

1. Toplu olarak yapılan kalibrasyon/deney başvuruları için % 15'e kadar standart indirim uygulanır. Gerçekleştiren hizmet alımı miktarı, talep edilen miktarın altında gerçekleşirse TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğunda yer alan indirim limitleri dikkate alınarak yeniden değerlendirme yapılır. Fark oluşması durumunda bedeli müşteriden talep edilir.

Kalibrasyon/deney hizmetleri için standart indirim dilimleri;

Kalibrasyon/Deney Hizmet Bedeli	İndirim Oranı
12.100 TL Hizmet Bedeli < 24.200 TL	% 5
24.200 TL Hizmet Bedeli < 36.300 TL	% 10
36.300 TL Hizmet Bedeli	% 15
İnteraktif Kullanımda	Yukarıdaki oranlar geçerlidir.
İnteraktif Dışı	% 0

2. Kamu kurum/kuruluşlarının kalibrasyon/deney hizmeti taleplerinde % 15 indirim uygulanır.
3. Üniversitelerin bünyelerinde hizmet veren akredite kalibrasyon laboratuvarlarının Ar-Ge projeleri kapsamındaki kalibrasyon/deney hizmeti taleplerinde % 15 indirim uygulanır.
4. Madde 1, 2 ve 3'te belirtilen indirimler sadece İnteraktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılan kalibrasyon/deney hizmetleri için uygulanır.
5. Başvurunun birden fazla indirim dilimine girmesi durumunda, en yüksek indirim oranı uygulanır.
6. Eklenti hizmetleri için aynı firmadan, aynı eklenti için 5 katılımcının üstünde talep olması durumunda her ilave katılımcı için % 20, 10 katılımcının üstünde talep olması durumunda her ilave katılımcı için % 40 indirim uygulanır. Bu indirim için İnteraktif Sipariş Sisteminden başvuru artışı aranmaz.
7. Bazı kalibrasyon/deney numunelerinin kalibrasyon/deney ücretleri ancak hizmet sonrası belirlenebilmektedir. Bu durumdaki hizmetler için güncel TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilen fiyatların dışında bir fiyat talep edilebilir.
8. Kalibrasyon/deney numunesine ayar yapılması istendiğinde, talep yazısı ile TÜB TAK UME'ye iletilmelidir. Kalibrasyon hizmetinin başlaması sonrasında yapılan talepler için ayar işlemi ve ayar sonrası kalibrasyon ücreti konusunda müşterinin onayı alınır ve ek ücret faturaya eklenir. Ayar işlemi sadece ayarın mümkün olduğu cihazlara, üreticisi tarafından belirtilen ayar prosedürünün bulunması durumunda uygulanır.
9. Kalibrasyon/deney esnasında kalibrasyon/deney numunesinin arızalı, uygunsuz veya ayarsız olduğu tespit edilmesi durumunda, numunenin tamiri/ayarının müşteri tarafından sağlanmaması veya söz konusu numune yerine benzer özellikte yeni numunenin sağlanmaması durumunda, kalibrasyon/deney ücretinden, harcanan zaman bedeli kadarı alınarak, kalanı müşteriye iade edilir.
10. İngilizce hazırlanan sertifika veya rapor için, ilgili hizmet ücretinin % 10'u ek ücret olarak alınır. Ancak deney raporları için ilgili hizmet ücretinin %20'si ek ücret olarak alınır.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

U-UME KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜB TAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİHİ	5 / 03.01.2018
		SS / TS	7 / 8

- Müşteri tarafından acil kapsamında yapılan talepler ve TÜB TAK UME ile mutabakata varılmadan gönderilen kalibrasyon/deney numunesi için, talebin TÜB TAK UME tarafından uygun görülmesi durumunda % 70 ek ücret alınır.
- TÜB TAK UME dışında, müşterinin yerinde verilen hizmetler için TÜB TAK UME personelinin tüm ulaşım ve konaklama masrafları hizmeti talep eden müşteri tarafından karşılanır.
- Müşterinin onayı doğrultusunda mesai saatleri dışında ve/veya tatil günleri çalışması durumunda hizmet ücretinin % 70'i ek ücret olarak talep edilir.
- Adam/saat olarak ücretlendirme yapılan hizmetler için günlük çalışma süresi 8 saat olarak baz alınır. Yerinde verilen hizmetler için hizmet süresine yolda geçen süre de dahil edilir.
- Müşteri onayı ile hizmet süreci başladıktan sonra müşterinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, harcanan zamana kadar verilmiş olan hizmete karşılık gelen ücret hesaplanır, yatırılmış olan hizmet bedelinden düşülür ve kalanı iade edilir.
- Bağlı olarak planlanan hizmet tarihlerindeki hizmet ücretlerinde farklılık olması durumunda, teklif hizmetin gerçekleşeceği tarihte geçerli olan "TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu"nda belirtilen hizmet ücreti dikkate alınarak düzenlenir. Gerekirse teklif hizmet gerçekleşmeden önce TÜB TAK UME tarafından revize edilerek müşteriye gönderilir.

ÖDEME ARTLARI

- Hizmet bedelleri, aşağıda belirtilen TÜB TAK UME'nin banka hesabına yatırılabilir veya nakden ödenebilir.
TÜB TAK UME Hesap Bilgileri:
Banka : T.C. Ziraat Bankası
Şubesi : Gebze Şubesi (2085)
Hesap No: 34749604 - 5187
IBAN : TR190001002085347496045187
- TÜB TAK UME tekliflerinde belirtilen fiyatlara KDV dahil değildir, ayrıca ücrete eklenir.
- Hizmetler, ücretin TÜB TAK UME'ye ödenmesinden ve ödeme yapıldığına dair dekontun (262) 679 50 01 numaralı faksa veya ume@tubitak.gov.tr e-posta adresine gönderilmesinden sonra verilir.
- Verilen hizmete ait fatura, hizmet bitiminin sonunda kesilerek elden veya posta yolu ile müşteriye teslim edilir.
- TÜB TAK UME gerektiğinde fiyatlarda değişiklik yapma hakkını saklı tutar.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

U-UME KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜB TAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİHİ	5 / 03.01.2018
		SS / TS	8 / 8

ANLAŞMAZLIKLARIN HALLERİ

- Müşteri, şikâyet ve itirazını sözlü olarak (262) 679 50 00 numaralı telefon veya yazılı olarak (262) 679 50 01 numaralı faks veya ume@tubitak.gov.tr e-posta adresi üzerinden iletebilir.
- TÜB TAK UME ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır.
- Kalibrasyon/deney sonuçlarının kalitesi ile ilgili mutabakatın sağlanamadığı durumlarda Türk Akreditasyon Kurumu'nun (TÜRKAK) hakemli inceleme yapılarak TÜRKAK'ın tespit edeceği metodlara göre çözüm aranır.
- Müşteri ile anlaşma sağlanamaması durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların halledilmesi için; T.C. Gebze Mahkemeleri ve Adalet Daireleridir.