



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

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	9 / 02.04.2021
		SS / TS	1 / 8

TANIMLAMALAR VE GENEL ARTLAR

1. Bu doküman TÜB TAK UME ile müşteri arasında bağlanan idari, mali ve hukuki şartları içerir.
2. TÜB TAK UME'den hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile anlaşmalar "Müşteri" olarak adlandırılmıdır.
3. TÜB TAK UME'den talep edilen her türlü hizmetin verilmesi yazılı başvurusunun TÜB TAK UME tarafından kabulü ile mümkündür. Bu amaçla, müşteri ilgili TÜB TAK UME Başvuru Formunu doldurup TÜB TAK UME'ye ulaştırmakla mükelleftir.
4. TÜB TAK UME, yukarıda sözü geçen başvuru formunda yer alan hizmet taleplerini, altyapısı dahilinde karşılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin karşılanmasından TÜB TAK UME sorumlu tutulamaz.
5. Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜB TAK UME ile müşteri arasındaki tüm yazışmalar ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
6. Verilen hizmetler için müşterilerin 1 (bir) yıl içerisinde yapacakları geri bildirimleri dikkate alınır.
7. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda TÜB TAK UME sorumludur. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya müşteri ile yapılan özel sözleşme dışında durumlar hariç, müşteriye ait diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve gizli bilgi olarak kabul edilir. Kamuya açık hale getirilmek istenen bilgi hakkında müşteri önceden bilgilendirilir.
8. Müşteriye ait gizli bilginin açıklanmasının kanunen veya sözleşme düzenlemeleri ile zorunlu olduğu durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir.

HİZMETLERE İLİŞKİN ARTLAR

1. Ar-Ge Projesi

Ar-Ge projesi talepleri yazılı olarak alınır. Verilecek hizmete ilişkin karlılık mutabakat ile bir sözleşme hazırlanır. Ar-Ge projesi sözleşmesinde hizmet kapsamı, iş takvimi ve ödeme şartları ayrıntılı olarak yer alır. Sözleşme, müşteriye gönderilen sözleşmenin onaylanması ile yürürlüğe girer. Sözleşmede yer almayan ek çalımlar, karlılık mutabakat ile yapılan ek sözleşmede belirtilir.

2. Kalibrasyon / Deney

- 2.1. Kalibrasyon/deney başvuruları "Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-01) ile veya interaktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılır.
- 2.2. Formda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtilirken güncel "TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu" dikkate alınmalıdır.
- 2.3. Kalibrasyon/deney için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı, yasal gerekliliklerden kaynaklanması veya müşteri tarafından talep edilmesi durumunda yapılır ve raporlanır. Uygunluk beyanı ile ilgili talep başvuru formunda "açıklamalar" alanında belirtilmelidir.
- 2.4. Yasal gerekliliklerden kaynaklanması veya müşteri tarafından talep edilmesi durumunda kalibrasyon/deney için bir şartnameye veya standarda uygunluk de erlendirmesi yapılır ve uygunluk



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

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	9 / 02.04.2021
		SS / TS	2 / 8

beyanı raporlanır. İlgili artname veya standartta karar kuralı yer almıyor ise, mü teri ile mutabık kalınan karar kuralı uygulanır.

- 2.5. Sağlıklı ve güvenli i açısından kalibrasyon/deney numunesi ile ilgili alınması gereken önlemler, başvuru formunda “açıklamalar” alanında belirtilmelidir.
- 2.6. 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 edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜB TAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.
- 2.7. İnteraktif Sipariş Sistemi üzerinden gerçekleştirilen başvurular için TÜB TAK UME teklifi ve kurum/kuruluşun teklife onayı, İnteraktif Sipariş Takip Sistemi üzerinden yapılır.
- 2.8. Kalibrasyon/deney için uygun durumdaki kalibrasyon/deney numunesi TÜB TAK UME'ye gönderilmelidir.
- 2.9. Kalibrasyon/deney numunesi, hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak TÜB TAK UME'ye gönderilmelidir.
- 2.10. 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.
- 2.11. Kalibrasyon/deney numunesinin beraberinde, mü teri 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.
- 2.12. Kalibrasyon/deney numunesinin, mü teri tarafından aşağıda verilen TÜB TAK UME ulaşım adresine elden teslim edilmesi ve elden teslim alınması tercih edilir. Mü teri talebi doğrultusunda nakil işlemi, ücretin mü teri 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

- 2.13. TÜB TAK UME, nakil sırasında kalibrasyon/deney numunesinde oluşabilecek zararlardan sorumlu değildir.
- 2.14. Kalibrasyon/deney numunesinin TÜB TAK UME tarafından kesin kabulü laboratuvarında çalı tırılıp 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.
- 2.15. Mü teri 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.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

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	9 / 02.04.2021
		SS / TS	3 / 8

- 2.16. Standart olmayan metot kullanılarak gerçekleştirilecek kalibrasyon/deney taleplerinde; kullanılacak metodun standart metot olmadığına dair müşteri tarafından bilgilendirilerek onay alınır.
- 2.17. Kalibrasyon/deney için müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden TÜB TAK UME sorumlu değildir.
- 2.18. TÜB TAK UME tarafından düzenlenen kalibrasyon sertifikaları veya deney raporları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadına anı 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.
- 2.19. Hizmet süresince, müşteriye ait kalibrasyon/deney numunesinin TÜB TAK UME'ye kabulünden, müşteri veya temsilcisine iadesine kadar olan süreçte numunede oluşacak zararlarda, TÜB TAK UME tarafından kurulan komisyonun kararı doğrultusunda hareket edilir. Kararın TÜB TAK UME aleyhine olması halinde müşterinin zararı tazmin edilir.
- 2.20. Hizmet sonrası kalibrasyon/deney numunesinin iadesinde, "Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu"nda beyan edilen numune listesi esas alınmaktadır. Müşteri, 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.
- 2.21. Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu'nda farklı şekilde belirtilmediği sürece, kalibrasyon/deney numunesi, ücreti müşteriye ait olmak üzere, müşteriye posta veya kargo ile gönderilir.
- 2.22. Kalibrasyon/deney hizmetine tanıklık etmek isteyen müşteriler, ziyaret öncesinde "Ziyaret Talep Formu" (FRM-04-U-07-01) ile TÜB TAK UME'ye başvuruda bulunmalıdır.
- 2.23. TÜB TAK UME dışında, müşterinin yerinde verilen hizmetler için TÜB TAK UME personelinin işi güvenli müşteri tarafından sağlanır.

3. E İTİM

- 3.1. E itim başvuruları "E itim Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-02) ile veya interaktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılır. E itim katılımcılarına "E itim Sertifikası" verilir. E itim sonunda sınav yapılır ise katılımcıların sınav sonuçları kurumlarına gönderilir. Bir günlük e itimler için sınav yapılmaz.
- 3.2. Talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtilirken "TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu" dikkate alınmalıdır.
- 3.3. Verilen e itimlerden önce BEL010 e itiminin alınması e itimlerin verimliliği açısından tavsiye edilir. Ayrıca G1KS-020, G1KS-030, G1KS-035, G1KS-050, G1KS-060, G1KS-070 kodlu e itimlerden önce G1KS-010 e itiminin alınması önerilir. G2BA-040 kodlu e itimden önce de G2BA-020 kodlu e itimin alınması zorunludur.
- 3.4. E itim 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.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

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	9 / 02.04.2021
		SS / TS	4 / 8

3.5. Mü teriye gönderilen “E itim Teklif Formu”nun (FRM-04-U-04-09) onay alanının mü 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 itim başvurusunun sadece bir kişi için olduğu durumlarda, mü teriye bir sonraki e itimi beklemesi için bilgilendirme yapılır. Bir sonraki e itim, ilave katılımcı olmasa da ilave ücret alınmaksızın açılır. Mü terinin beklemeden e itimi almak istemesi durumunda, söz konusu e itim, e itim ücretinin % 60'ı kadar ek ücret ödenmesi artıyla açılır. Teklif verilen e itimin açılmaması durumunda mü teriye bilgi verilerek ücret iadesi yapılır veya yeni bir tarih belirlenir.

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 belirtilirken güncel “TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu” dikkate alınmalıdır.

4.3. Mü teriye gönderilen “Danışmanlık Teklif Formu”nun (FRM-04-U-04-11) onay alanının mü teri 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 mü teriye 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 belirtilirken güncel “TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu” dikkate alınmalıdır.

5.3. Mü teriye “Laboratuvarlararası Karşılaştırma/Yeterlilik Testi Teklif Formu” (FRM-04-U-04-14) ile sunulan teklifin onay alanının mü teri 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 belirteceği tarihe kadar göndermemesi halinde Sonuç Raporunda yer alamaz.

5.6. Yeterlilik testi katılımcılarına “Katılım Belgesi” verilir.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

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	9 / 02.04.2021
		SS / TS	5 / 8

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

- 6.1. Ba vurular “Cihaz/Ölçüm Standardı/Referans Malzeme Satışı ve Otomasyon Hizmeti Ba vuru Formu” (FRM-04-U-04-15) ile nteraktif Sipari Sistemi veya https://rm.ume.tubitak.gov.tr/urun_listesi.aspx linki üzerinden yapılır.
- 6.2. Ba vuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtilirken güncel “TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet Katalo u” dikkate alınmalıdır.
- 6.3. Mü teriye “Cihaz / Ölçüm Standardı / Referans Malzeme Satışı ve Otomasyon Hizmeti Teklif Formu” (FRM-04-U-04-16) ile sunulan teklifin onay alanınının mü teri tarafından imzalanmasıyla güncel TÜB TAK UME Endüstriyel Hizmet artları kabul edilmi sayılır. Onaylı formun TÜB TAK UME’ye gönderilmesi gereklidir.
- 6.4. Mü teriye, referans malzemenin özellikleri, kullanım ve saklama ko ulları ile ilgili bilgi “Referans Malzeme Sertifikası” ve/veya “Sertifikalandırma 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 Ba vuru Formu”nda beyan edilen mü terinin tercihi esas alınır. Ürün, “Cihaz/Standart/Numune Kabul, Teslim ve ade Formu” ile birlikte mü teriye teslim edilir.
- 6.6. Ürünün TÜB TAK UME’den mü teriye gönderimi, mü terinin talebi do rultusunda posta veya kargo ile de yapılabilir. Bu durumda referans malzeme sipari leri dı ndaki ürünler için gönderim ücreti mü teri tarafından kar ılanır. Referans malzeme sipari leri Türkiye içine ücretsiz gönderilir. TÜB TAK UME, ürünün ta ıma ko ullarına ve ta ımanın mahiyetine uygun eklide ambalajlanmı olmasından sorumlu olup, üründeki yarar ve hasar ürünün ta ıycıya teslim edildi i anda mü teriye geçer.
- 6.7. TÜB TAK UME, özellikle kapakları açılmı olan referans malzemeler ile mü teriye ait tesislerde depolanan malzemelerde meydana gelen de i ikliklerden sorumlu de ildir.
- 6.8. Otomasyon hizmeti talepleri için kar ılıklı mutabakat ile bir sözleşme hazırlanır. Hazırlanan sözleşme de hizmet kapsamı, i takvimi ve ödeme artları ayrıntılı olarak yer alır. Sözleşme, mü teriye gönderilen sözleşmenin onaylanması ile yürürlü e girer. Sözleşme de yer almayan ek çalı malar, kar ılıklı mutabakat ile yapılan ek sözleşme de belirtilir.
- 6.9. Referans Malzeme Satışı Hizmetlerinde ödemeler kredi kartı ile yapılabilir.

HİZMET ve TEKLİF GEÇERLİLİK SÜRESİ

1. Hizmet süreleri, talep edilen hizmetin özelliklerine ve hizmeti gerçekle tirecek laboratuvar(lar)ın çalı ma programlarına göre de i iklik arz etmektedir. Hizmetin ba langıç ve biti tarihleri TÜB TAK UME teklifinde mü teriye bildirilir.
2. Mü teriye gönderilen teklifler 30 gün geçerlidir. 30 gün içerisinde TÜB TAK UME teklifinin kabul edildi ine dair ilgili formla onay yapılmadı ı takdirde ba vuru iptal edilir.
3. Kalibrasyon/deney hizmeti için, belirtilen kabul tarihinden sonra TÜB TAK UME’ye teslim edilen Kalibrasyon/deney numunesinin teslim tarihi TÜB TAK UME’nin çalı ma programını aksatmayacaksa gecikilen süre teslim tarihine eklenerek yenilenir. TÜB TAK UME’nin programının uygun olmaması durumunda ise teslim tarihi daha sonra belirlenir. Programı sıkı ık olan mü teriler belirli bir tarih için önceden TÜB TAK UME ile anla abilir.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

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	9 / 02.04.2021
		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 değerlendirilir. Farklı masası durumunda bedeli mü teriden talep edilir.

Kalibrasyon/deney hizmetleri için standart indirim dilimleri;

Kalibrasyon/Deney Hizmet Bedeli (interaktif kullanımda)	İndirim Oranı (a a daki oranlar interaktif kullanımda geçerlidir)
16.000 TL Hizmet Bedeli < 32.250 TL	% 5
32.250 TL Hizmet Bedeli < 47.500 TL	% 10
47.500 TL Hizmet Bedeli	% 15
interaktif 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 interaktif 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 %5 indirim uygulanır. Bu indirim için interaktif Sipariş Sisteminden başvuru artı 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 sağlanamaması veya söz konusu numune yerine benzer özellikte yeni numunenin sağlanamaması 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

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	9 / 02.04.2021
		SS / TS	7 / 8

- Mü teri 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, mü terinin yerinde verilen hizmetler için TÜB TAK UME personelinin tüm ulaşımları ve konaklama masrafları hizmeti talep eden mü teri tarafından karşılanır.
- Mü terinin onayı doğrultusunda mesai saatleri dışında ve/veya tatil günleri çalışılması 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.
- Mü teri onayı ile hizmet süreci başladıktan sonra mü terinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, harcanan zamana kadar verilmiş olan hizmete karşılık gelen ücret hesaplanır, yatırılmış olan hizmet bedelinden düşülür ve kalanı iade edilir.
- Ba vuru ile 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 mü teriye 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 Kurumsal 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 mü teriye teslim edilir.
- Kamu kurum/kuruluşlarının, Türk Silahlı Kuvvetlerini Güçlendirme Vakfı'nın (TSKGV) kuruluşları ile bağlı ortaklıklarının hizmet taleplerinde, TÜB TAK UME'nin uygun değerlendirilmesi durumunda gerektiğinde hizmet bitiminde fatura karşılıklı ödeme yapılabilir.
- TÜB TAK UME gerektiğinde fiyatlarda de iklilik yapma hakkını saklı tutar.



ULUSAL METROLOJ ENST TÜSÜ

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	9 / 02.04.2021
		SS / TS	8 / 8

ANLA MAZLIKLARIN 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 karılıklı mutabakat aranır.
- Kalibrasyon/deney sonuçlarının kalitesi ile ilgili mutabakatın sağlanamadığı durumlarda Türk Akreditasyon Kurumu'nun (TÜRKAK) hakemli inceleme yapılarak TÜRKAK'ın tespit edeceği yöntemlere göre çözüm aranır.
- Müşteri ile anlaşmazlığın devam etmesi durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların halledilmesi için; T.C. Gebze Mahkemeleri ve Adalet Daireleridir.