

LİDER KALİBRASYON EĞİTİM VE DANIŞMANLIK LTD: ŞTİ. HİZMET SÖZLEŞMESİ

GENEL ŞARTLAR

1. Bu doküman Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti. ile müşteri arasında yapılacak hizmet için idari, mali ve hukuki şartları içerir.
2. Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti.'den hizmet talebinde bulunan müşteriler firma, kurum ve kuruluşlar ve şahıslar olabilir.
3. Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti'den talep edilen her türlü hizmetin (kalibrasyon, eğitim, danışmanlık, LAK organizasyonu, vb.) verilmesi yazılı başvurusunun kabulü ile başlar.
4. Müşteri ilgili Başvuru Formunu doldurup Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti'ye ulaştırmakla sorumludur.
5. Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti kabul ettiği başvuru formunda yer alan hizmet taleplerini, altyapısı dahilinde karşılamaktan sorumludur.
6. Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti ile müşteri arasındaki tüm yazışmalar şartnamenin bir parçasıdır.
7. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti sorumludur.
8. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya müşteri ile yapılan özel sözleşme olduğu 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 ŞARTLAR

1. KALİBRASYON

- Kalibrasyon/deney başvuruları “Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Başvuru Formu” (FRM-KLT-7.1.1) ile e-posta yolu ile yapılır.
- Formda talep edilen hizmetin tanımlaması ve TURKAK kapsamına uygun olarak belirlenen kodu belirtilir.
- Yasal gerekliliklerden kaynaklanması veya müşteri tarafından talep edilmesi durumunda kalibrasyon için şartnameye veya standarda belirtildiği gibi uygunluk değerlendirmesi yapılır ve uygunluk beyanı raporlanır.
- İlgili şartname veya standartta karar kuralı yer almıyor ise, müşteri ile mutabık kalınan karar kuralı uygulanır.
- Müşteriye gönderilen “Kalibrasyon Teklif Formu”nun (FRM-KLT-7.1.3) onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile teklif ve o tarihte geçerli olur.
- Onaylı teklif formunun gönderilmesi sonrasında bu sözleşmeyi de kabul edilmiştir.
- Kalibrasyon için uygun durumdaki kalibrasyonu yapılacak ekipman Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti'ye gönderilmelidir.
- Kalibrasyonu yapılacak ekipmanın, hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak gönderilmesi gereklidir.
- Kalibrasyonu yapılacak ekipmanın kargo ile mi yoksa elden teslim mi edileceği başvuru formunda belirtilmeli ve belirtildiği yöntem uygun olarak gönderilmelidir.
- Kalibrasyon için gönderilecek cihazın kalibrasyon ölçüm aralığı belirtilmelidir.
- Cihaz için özel bir durum var ise açıklama kısmında belirtilmelidir.
- Cihaz ile birlikte gönderilecek ekipman (güç kablosu, pil vb.) var ise mutlaka birlikte gönderilmelidir.
- Kargo ile gönderilen cihazlar için uyarı yazısı mutlaka içermelidir.
- Kalibre edilecek cihaz ile ilgili uygunluk beyanı ile ilgili talep başvuru formunda “açıklamalar” alanında belirtilmelidir.
- Eğer mümkün ise kalibrasyonu yapılacak ekipmanın, müşteri tarafından aşağıda verilen Lider Kalibrasyon Eğitim Ve Danışmanlık Ltd.Şti ulaşım adresine elden teslim edilmesi ve elden teslim alınması tercih edilmelidir. (**Posta/ Kargo Adresi:** Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Sanayi Ticaret LTD. ŞTİ Sultan Orhan Mahallesi Menzilhane Caddesi 1112. Sokak No:3/A Gebze KOCAELİ TÜRKİYE).
- Eğer kalibrasyonu yapılacak ekipman kargo ile gönderilip alınacak ise kargo ücreti müşteriye aittir.
- Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti, yapılan nakil sırasında kalibrasyonu yapılacak ekipmanda oluşabilecek zararlardan sorumlu değildir.
- Kalibrasyonu yapılacak ekipman Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti'ne gelir gelmez fiziksel kontrolden geçirilir. Gerekirse fotoğraf çekilir. Çalıştırılıp kontrollü yapılır ve kesin kabulü yapılır.
- Eğer cihaz arızalı ise bir tutanak tutulur ve iade işlemi yapılır.
- Müşteri kullanılacak metodu belirtmedikçe, kalibrasyon hizmeti Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti tarafından hazırlanan talimatlar a uygun olarak gerçekleştirilir.
- Kalibrasyon için müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti sorumlu değildir.

- Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti tarafından düzenlenen kalibrasyon sertifikaları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz.
- Hizmet süresince, müşteriye ait kalibrasyonu yapılacak ekipmanın kabulünden, müşteriye iadesine kadar olan süreçte ekipmanda oluşacak zararlarda, Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti yönetim kurulu tarafından verilecek karar doğrultusunda hareket edilir.
- Kalibrasyon hizmetine tanıklık etmek isteyen müşteriler, ziyaret öncesinde “Ziyaret Talep Formu” (FRM-KLT-7.1.4) ile başvuruda bulunmalıdır.
- Müşterinin yerinde verilen hizmetler için öncelikle personelinin iş güvenliği müşteri tarafından sağlanmalıdır.

2. EĞİTİM

- Eğitim başvuruları “Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti Başvuru Formu” (FRM-KLT-7.1.1) ile yapılır. Eğitim katılımcılarına “Eğitim Katılım Sertifikası” verilir.
- Talep edilen eğitim hizmetin adı açık bir şekilde formda belirtilmelidir.
- Müşteriye gönderilen “Danışmanlık/Eğitim/LAK Talep Teklif Formu’nun (FRM-KLT-7.1.2) onaylanması ve tekrar mail olarak gönderilmesi gereklidir.
- Müşteri tarafından imzalanması sonrasında o tarihte geçerli olan Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır.
- Eğitim başvurusunun sadece bir kişi için olduğu durumlarda eğitim açılmayabilir ve müşteriye bir sonraki eğitimi beklemesi için bilgilendirme yapılır.
- Müşterinin beklemeden eğitimi almak istemesi durumunda, söz konusu eğitim laboratuvar şartları da uygun ise, eğitim ücretinin %50’i kadar ek ücret ödenmesi şartıyla açılır.
- Teklif verilen eğitimin açılmaması durumunda müşteriye bilgi verilerek ücret iadesi yapılır veya yeni bir tarih belirlenir.

3. Danışmanlık

- Danışmanlık hizmeti başvuruları “Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti Başvuru Formu” (FRM-KLT-7.1.1) ile veya telefon üzerinden yapılır.
- Başvuru formunda Danışmanlık konusunun net olarak belirtilmesi gereklidir.
- Müşteriye gönderilen “Danışmanlık/Eğitim/LAK Talep Teklif Formu’nun (FRM-KLT-7.1.2) onaylanması ve tekrar mail olarak gönderilmesi gereklidir.
- Müşteri tarafından imzalanması sonrasında o tarihte geçerli olan Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır.
- Danışmanlık Hizmeti sonrasında danışmanlık hizmeti raporu, “Danışmanlık Hizmeti Rapor Formu” (FRM-KLT-7.1.5) ile müşteriye gönderilir.

4. Laboratuvarlararası Karşılaştırma (LAK) ve Yeterlilik Testi (YT)

- Laboratuvarlararası karşılaştırma ve yeterlilik testi başvuruları “Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti Başvuru Formu” (FRM-KLT-7.1.1) ile veya telefon üzerinden yapılır. Başvuru formunda LAK konusunun net olarak belirtilmesi gereklidir.
- Müşteriye gönderilen “Danışmanlık/Eğitim/LAK Talep Teklif Formu’nun (FRM-KLT-7.1.2) onaylanması ve tekrar mail olarak gönderilmesi gereklidir.
- Müşteri tarafından imzalanması sonrasında o tarihte geçerli olan Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır.
- Karşılaştırma ve yeterlilik testi sonuçları katılımcılara rapor olarak sunulur.

HİZMET ve TEKLİF GEÇERLİLİK SÜRESİ

- Hizmet süreleri, talep edilen hizmetin özelliklerine ve hizmeti gerçekleştirecek laboratuvarın çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir. Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihleri teklifte müşteriye bildirilir.
- Müşteriye gönderilen teklifler 20 gün geçerlidir.
- 20 gün içerisinde teklifinin kabul edildiğine dair ilgili formla onay verilmediği takdirde başvuru iptal edilir.
- Kalibrasyon hizmeti için, belirtilen kabul tarihinden sonra teslim edilen Kalibrasyon cihazının teslim tarihi gecikilen süre teslim tarihine eklenerek yenilenir.

ÜCRETLENDİRME

- Yıllık yapılacak anlaşmalarla verilecek kalibrasyon hizmeti taleplerinde hizmetin büyüklüğüne göre %10 ile %20 arasında indirim uygulanır.
- Özel kalibrasyon cihazları için bazı kalibrasyon cihazlarının kalibrasyon ücretleri ancak hizmet sonrası belirlenebilmektedir.
- Kalibrasyon cihazına ayar yapılması istendiğinde, talep yazı ile birlikte başvuru formu ile birlikte 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.
- Kalibrasyon esnasında kalibrasyon cihazının arızalı, uygunsuz veya ayarsız olduğunun tespit edilmesi durumunda, cihazın tamiri/ayarının müşteri tarafından sağlanamaması veya söz konusu cihazın yerine benzer özellikte yeni numunenin sağlanamaması durumunda, kalibrasyon ücretinden, harcanan zaman bedeli kadarı alınarak, kalanı müşteriye iade edilir.
- İngilizce hazırlanan sertifika veya rapor için, ilgili hizmet ücretinin %40'si ek ücret olarak alınır.
- Müşteri tarafından acil kapsamında yapılan talepler ve Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti ile mutabakata varılmadan gönderilen kalibrasyon cihazı için, talebin uygun görülmesi durumunda %50 ek ücret alınır.
- Müşterinin yerinde verilen hizmetler için Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti personelinin tüm ulaşım ve konaklama masrafları hizmeti talep eden müşteri tarafından karşılanır.
- Müşterinin onayı doğrultusunda mesai saatleri dışında ve/veya tatil günleri çalışılması durumunda hizmet ücretinin %50'i ek ücret olarak talep 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 düşürülür ve kalanı iade edilir.
- Sertifika veya raporda müşteri tarafından yasal gereklilikler dışında uygunluk beyanı talep edilmesi durumunda ilgili hizmet ücretinin % 20'si ek ücret olarak alınır.
- Sertifika veya raporda karar kuralı için talep varsa teklif sırasında gönderilen müşteri ile karar kuralı mutabakat formu imzalanmış olmalıdır.

ÖDEME ŞARTLARI

- Hizmet bedelleri, aşağıda belirtilen Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti 'nin banka hesabına yatırılır veya kredi kartı ile ödenir.

Hesap Bilgileri:

TÜRKİYE İŞ BANKASI : TR 93 0006 4000 0012 4203 2617 47

ZİRAAT BANKASI : TR 26 0001 0001 6497 6999 4050 01

- Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti tekliflerinde belirtilen fiyatlara KDV dahil değildir, ayrıca ücrete eklenir.
- Hizmetler, ücretin Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti'ne ödenmesinden ve ödeme yapıldığına dair dekontun kalite@liderkalibrasyon.com.tr e-posta adresine gönderilmesinden sonra verilir.
- Verilen hizmete ait fatura, hizmet bitiminin sonunda kesilerek e-posta ile müşteriye gönderilir.
- Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti gerektiğinde fiyatlarda değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

- Müşteri, şikayet ve itirazını sözlü olarak (262) 503 68 13 ve 0533 147 50 43 numaralı telefon veya yazılı olarak kalite@liderkalibrasyon.com.tr e-posta adresi üzerinden iletebilir.
- Lider Kalibrasyon Eğitim ve Danışmanlık Ltd.Şti ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır.
- Kalibrasyon sonuçlarının kalitesi ile ilgili mutabakatın sağlanamadığı durumlarda Türk Akreditasyon Kurumu'nun (TÜRKAK) hakemliğine başvurularak TÜRKAK'ın tespit edeceği metotlara göre çözüm aranır.
- Müşteri ile anlaşma sağlanamaması durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; T.C. Gebze Mahkemeleri ve İcra Daireleridir.