

 Kalibrasyon Merkezi	HİZMET ŞARTLARI SÖZLEŞMESİ	DOK. NO	KM.SOP01.16
		YAYIN TARİHİ	04.03.2014
		REV.NO/TARİH	03/04.10.2019
		SS/TS	1 / 5

A. TANIMLAMALAR VE GENEL ŞARTLAR

1. Bu dokümanda Meteoroloji Genel Müdürlüğü Kalibrasyon Merkezi "KALMER" olarak, hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar ise "müşteri" olarak adlandırılmıştır.
2. Bu doküman KALMER ile müşteri arasında sözleşilen idari, mali ve hukuki şartları içerir.
3. KALMER'den talep edilen her türlü hizmetin verilmesi, yazılı başvurunun KALMER tarafından kabulü ile mümkündür. Bu nedenle müşteri Kalibrasyon Talep Formu'nu KALMER'e ulaştırmakla yükümlüdür.
4. KALMER, yukarıda sözü geçen başvuru dilekçesi ve ek formunda yer alan hizmet taleplerini, kendi imkânları doğrultusunda karşılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz. Kalibrasyon hizmeti ayar ve tamir işlerini kapsamaz.
5. Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, KALMER ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
6. Verilen hizmetler için müşterilerin 3 (üç) ay içerisinde yapacakları geri bildirimleri dikkate alınır.
7. Hizmet fiyatları, MGM Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş olup www.mgm.gov.tr adresinden yayınlanmıştır. Fiyatlarımıza KDV dâhil değildir.
8. Talep edilen hizmet süreci başlamadan müşteri sözleşmede değişiklik talep edebilir. Talep edilen hizmet için geçerli olmak üzere, değişiklik doğrultusunda mutabık kalınan KALMER Hizmet Şartları Sözleşmesi KALMER ve müşteri tarafından imzalanarak kabul edilir.

B. HİZMETLERE İLİŞKİN ŞARTLAR

B.1 KALİBRASYON HİZMET ŞARTLARI

1. Müşteri, www.mgm.gov.tr adresi üzerinden temin edeceği Kalibrasyon Talep Formu'nu doldurup KALMER'e gönderdikten sonra KALMER, müşteriye teklifini Kalibrasyon Teklif Formu ile iletir.
2. Kalibrasyon Teklif Formu'nun onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile teklif ve o tarihteki KALMER Hizmet Şartları Sözleşmesi müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır. Teklif Formunda belirtilen ücretin yatırıldığına dair dekontun ibrazı ile kalibrasyon süreci başlamış olur. Onaylı Teklif Form ve ödendi belgesi (dekont) cihaz ile beraber gönderilmelidir.
3. İş sağlığı ve güvenliği açısından kalibrasyonu yapılacak cihaz ile ilgili alınması gereken önlemler, başvuru formunda "açıklamalar" kısmında belirtilmelidir.
4. Fiyat teklifi, Kalibrasyon Talep Formu'nda listelenmiş cihazların tamamının kalibrasyonu halinde geçerlidir. Teklifte listelenen cihazların laboratuvara teslimi sırasında cihaz ve sayılarında farklılık olduğu tespit edilirse teklif geçersiz olur ve kalibrasyon hizmeti durdurularak yeniden talepte bulunulması istenir.
5. Cihazlar, kalibrasyon faaliyetlerinde ve sonrasında güvenli bir şekilde takibinin yapılabilmesi için KALMER' de barkot sistemi uygulanmakta olup etiketlenmektedir.
6. Cihaz müşteri tarafından hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak gönderilecektir. KALMER, kalibrasyon işlemi sonrasında cihazı geldiği ambalajı ile gönderir.

 <p>METEOROLOJİ Kalibrasyon Merkezi</p>	HİZMET ŞARTLARI SÖZLEŞMESİ	DOK. NO	KM.SOP01.16
		YAYIN TARİHİ	04.03.2014
		REV.NO/TARİH	03/04.10.2019
		SS/TS	2 / 5

7. Müşteri tarafından onaylanmış Kalibrasyon Teklif Formu'nun bir kopyası cihazlar ile birlikte gönderilecektir.

8. Kalibrasyon işlemlerinde gerek duyulabilecek olan aksesuarlar, kullanım ve servis kılavuzları cihaz ile beraber gönderilecektir.

9. Cihaz'ın KALMER'e teslimi ve iadesi işlerinin müşteri personeline yapılması tercih edilir. Ancak, ücretleri müşteri tarafından karşılanmak üzere, bu işler posta veya kargo ile de yapılabilir.

Adres: Meteoroloji Genel Müdürlüğü / Kalibrasyon Merkezi

Kütükçü Alibey cad. No:4 06120 Kalaba Keçiören-Ankara

10. Kalibrasyonu biten cihazların müşteriye geri gönderilmesinde yolda oluşabilecek hasarlardan KALMER sorumlu değildir.

11. Cihazın KALMER tarafından kesin kabulü laboratuvarında çalıştırılıp kontrollerinin gerçekleştirilmesi sonrası yapılır. Cihazın arızalı ya da ayarsız olduğu kalibrasyon esnasında da ortaya çıkabileceğinden KALMER, bu tür arıza/ayar problemleri nedeni ile sorumlu tutulamaz.

12. Kalibrasyon süreleri cihaz özelliklerine, ölçüm metoduna ve laboratuvarların çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir.

13. KALMER, aksi belirtilmedikçe talep edilen kalibrasyon hizmetlerini TSE, ISO, IEC, CEN/CENELEC, BIPM, WMO, 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.

14. Standart olmayan metotlara göre karşılanacak taleplerde; öncelikle müşteri, metodun geçersiz olduğuna ilişkin olarak uyarılır. Buna rağmen müşteri'nin hizmet almak istemesi durumunda, logosuz sertifika formu düzenlenir ve bu durum sertifikada belirtilir.

15. KALMER kalibrasyon sertifikaları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz. KALMER' den aldığı belgeleri ürün onayı olarak gösterip kullanan müşteriler, herhangi bir yargı kararına gerek duyulmadan, kalibrasyon bedelinin 10 katını ve yasal gecikme faizini KALMER'e ödemeyi kabul eder.

16. Müşteri cihazının KALMER'e kabulünden, müşteri veya temsilcisine iadesine kadar olan süreçte müşteri cihazında oluşacak kasıt unsuru taşıyan hasarlarda KALMER müşterinin zararını tazmin etmekle mükelleftir. KALMER kalibrasyon sırasında cihazda meydana gelecek kasıt unsuru taşımayan hasarlardan sorumlu değildir. Kasıt unsurunun tespiti KALMER'de oluşturulacak olan inceleme komisyonu tarafından yapılır.

17. Hizmet sonrası cihaz iadesinde, "Kalibrasyon Talep Formu"nda beyan edilen cihaz listesi esas alınmaktadır.

18. Müşteri kalibrasyon sonucunda uygunluk beyanı talep ettiğinde ilgili şartname veya standart ve karar kuralı açıkça müşteri talebinde tanımlanır. Eğer müşteri tarafından seçilen karar kuralı hâlihazır şartname ya da standartta yer almıyorsa müşteriyle anlaşılır.

 Kalibrasyon Merkezi	HİZMET ŞARTLARI SÖZLEŞMESİ	DOK. NO	KM.SOP01.16
		YAYIN TARİHİ	04.03.2014
		REV.NO/TARİH	03/04.10.2019
		SS/TS	3 / 5

B.2 EĞİTİM HİZMET ŞARTLARI

1. Eğitim başvuruları "Eğitim Talep Formu" ile KALMER'e yazılı olarak yapılır. Eğitimlere katılan her personele eğitim sonrasında sertifika verilir. Eğitim sonunda sınav yapılır ise katılımcıların sınav sonuçları kurumlarına gönderilir. Bir günlük eğitimler için sınav yapılmaz.
2. Eğitim talebinde bulunulurken, hizmet fiyat listesindeki eğitim kod ve adları belirtilmelidir.
3. Eğitim başvuruları talep edilen tarihten en az 1 ay önce yapılması gereklidir.
4. Eğitim programları, KALMER faaliyet alanlarındaki kalibrasyonlar ile ilgilidir.
5. Eğitimler en az 4 kişilik sınıflar oluşturularak düzenlenir.
6. Talep doğrultusunda KALMER tarafından müşteri'ye teklif verilir. Eğitim hizmeti sürecinin başlaması için teklif formunun müşteri tarafından onaylanması, eğitim ücretinin yatırılması ve dekontun KALMER'e ibrazı gerekmektedir.
7. Müşteriye gönderilen Eğitim Teklif formunun onay alanının müşteri tarafından imzalanmasıyla o tarihte geçerli olan KALMER Hizmet Şartları Sözleşmesi aynen kabul edilmiş sayılır.

B.3 LABORATUVARLAR ARASI KARŞILAŞTIRMA (LAK) HİZMET ŞARTLARI

1. Laboratuvarlar arası karşılaştırma "Laboratuvarlar Arası Karşılaştırma (LAK) Talep Formu" ile yapılır.
2. Müşteriye gönderilen Laboratuvarlar Arası Karşılaştırma (LAK) Teklif Formu'ndaki müşteri onay alanı müşteri tarafından imzalandığında o tarihteki KALMER Hizmet Şartları Sözleşmesi kabul edilmiş sayılır.
3. LAK şartları (başvuru tarihleri, işlemler, cihazların ulaşımı vb) KALMER tarafından belirlenir ve duyurulur.
4. Katılımcı müşterilerin LAK işlemleri, ücretin KALMER'e ödenmesinden ve ödeme yapıldığına dair ödendi belgesinin ve LAK Teklif Formunun onaylı halinin KALMER'e ibraz edilmesinden sonra başlar.
5. LAK işlemlerinin başlaması ile Teknik Protokol hazırlanarak katılımcılara gönderilir. Mutabık kalınan Protokolün katılımcılar tarafından onaylanması ile LAK süreci başlamış olur.
6. LAK sonuçları katılımcılara rapor olarak sunulur.
7. Karşılaştırma sonucu, gizlilik ilkesi çerçevesinde her katılımcıya sadece kendisinin bildiği bir kod numarası verilerek hazırlanır. Katılımcı, bu kod ile sadece kendisine ait rapor sonuç değerlendirmelerine ulaşabilir.
8. Katılımcı, belirtilen tarihler arasında LAK ölçümlerini göndermediği durumda sonuç raporunda yer almaz.

C. HİZMET VE TEKLİF GEÇERLİLİK SÜRESİ

1. Hizmet süreleri, talep edilen hizmete ve ilgili laboratuvarların yoğunluğuna bağlı olarak değişmektedir. Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihleri Teklif Formu ile müşteriye bildirilir.

	HİZMET ŞARTLARI SÖZLEŞMESİ	DOK. NO	KM.SOP01.16
		YAYIN TARİHİ	04.03.2014
		REV.NO/TARİH	03/04.10.2019
		SS/TS	4 / 5

2. Müşteriye gönderilen tekliflerin geçerlilik süresi 15 gündür. 15 gün içerisinde teklifin kabul edildiğine dair teklif formunun müşteri tarafından onaylanarak KALMER'e gönderilmemesi durumunda başvuru iptal edilir.

3. Kalibrasyon hizmeti için, belirlenen kabul tarihinden sonra KALMER'e teslim edilen cihazların teslim tarihleri KALMER'in çalışma programını aksatmayacak ise gecikilen süre kadar teslim tarihine eklenir. Aksi durumda, KALMER'in çalışma programına uygun olarak ileriye dönük yeni bir teslim tarihi belirlenir. Programı sıkışık olan müşteriler belirli bir tarih için KALMER ile önceden anlaşılabilir.

D. ÜCRETLENDİRME

1. Başvurular, ilan edilen fiyat listesi doğrultusunda ücretlendirilerek ilgili teklif formu hazırlanarak müşteriye gönderilir.

3. Liste fiyatları üzerinden, sadece Genel Müdürlüğümüz Yönetim Kurulu kararları doğrultusunda indirim uygulanabilir.

4. Kalibrasyon esnasında müşteri cihazının arızalı, uygunsuz veya ayarsız olduğunun tespit edilmesi durumunda, cihazın tamir/ayarının müşteri tarafından sağlanamaması veya söz konusu cihazın yerine benzer özellikte yeni cihazın sağlanamaması durumunda; kalibrasyon ücretinden, harcanan zaman bedeli kadar alınarak, kalanı müşteriye iade edilir.

5. KALMER tesisleri dışında, yerinde verilecek hizmetlerimiz için personelimizin tüm ulaşım ve konaklama masrafları hizmeti talep eden müşteri tarafından karşılanır.

6. 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.

E. ÖDEME ŞARTLARI

1. Hizmet bedelleri, METEOROLOJİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ banka hesaplarına yatırılabilir gibi, DÖNER SERMAYE SAYMANLIĞINA makbuz karşılığı olarak nakden de ödenebilir.

DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ Banka Hesap Numarası:

Vakıflar Bankası Keçiören Şubesi TR07-0001-5001-5800-7294-0595-40

2. KALMER'den alınan hizmete ait fatura, hizmet bitiminin sonunda Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü tarafından kesilir ve müşteriye elden veya posta yolu ile gönderilir.

F. GİZLİLİK

1. Kalibrasyon Merkezi faaliyetlerini gerçekleştirme süresince müşterilerinin gerek Kalibrasyon Merkezi'ne teslim edilen ve gerekse de müşteriye verilen hizmet sonucunda oluşan (kalibrasyon sonuçları) her türlü somut/soyut bilgilerin yönetilmesinden ve gizliliğinin sağlanmasından yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.

 <p>METEOROLOJİ Kalibrasyon Merkezi</p>	HİZMET ŞARTLARI SÖZLEŞMESİ	DOK. NO	KM.SOP01.16
		YAYIN TARİHİ	04.03.2014
		REV.NO/TARİH	03/04.10.2019
		SS/TS	5 / 5

2. Kalibrasyon Merkezinin yapmış olduğu faaliyetler çerçevesinde gizli, mahrem kabul edilen bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olduğu veya müşteri ile yapılan sözleşmeden kaynaklı yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir.

3. Kalibrasyon Merkezinin faaliyetleri çerçevesinde müşteri dışındaki kaynaklardan elde ettiği müşteri hakkındaki bilgiler müşteri ile arasında gizli kalacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynağı) gizli tutulacaktır ve kaynak tarafından onay verilmediği müddetçe müşteri ile paylaşılmayacaktır.

4. Yasal olarak gereken haller dışında; komite üyeleri, yükleniciler, dış kuruluş personeli veya laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslar da dâhil tüm çalışanlar, Kalibrasyon Merkezimizin faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutar.

G. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

1. KALMER ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır.

2. Kalibrasyon hizmetleri ile ilgili anlaşmazlık devam ederse Türk Akreditasyon Kurumu'nun (TÜRKAK) hakemliğine başvurularak TÜRKAK'ın tespit edeceği metotlara göre çözüm aranır.

3. Anlaşmazlık yine çözülemezse mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; T.C. Ankara Mahkemeleri ve İcra Daireleridir.