
TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

ÜRÜN BELGELENDİRME MERKEZİ



HİZMET BELGELENDİRME YÖNERGESİ

YKK : XVI/74-865
Yürürlük Tarihi : 23 AĞUSTOS 2007
Revizyon Tarihi : 13 TEMMUZ 2010
Revizyon No : 01
Revizyon Yürürlük Tarihi: 13 TEMMUZ 2010

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu yönerge; Türk Standardları Enstitüsü tarafından, kuruluşların verdikleri hizmetlerle ilgili Türk Standardlarına ve/veya Türk Standardları Enstitüsünce hazırlanmış olan kriterlere göre belgelendirilmesi, belgelerin kullanma usul ve esaslarının düzenlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu yönerge, Türk Standardları Enstitüsü'nün Hizmet Yeterlilik Belgelendirmesi alanında yapacağı tüm belgelendirme faaliyetlerini kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 - (1) Bu Yönerge, Türk Standardları Enstitüsü'nün 132 Sayılı kuruluş Kanununun 2. maddesinin (I) bendine dayanılarak hazırlanmıştır

İKİNCİ BÖLÜM

Kısaltmalar ve Tarifler

Bu yönerge içerisinde geçen kısaltma ve tarifler

MADDE 4 - (1) Yönetim Kurulu: Türk Standardları Enstitüsü Yönetim Kurulu.

(2)TSE: Türk Standardları Enstitüsü.

(3)ÜBM: Türk Standardları Enstitüsü Ürün Belgelendirme Merkezi Başkanlığı.

(4)Yönerge: Türk Standardları Enstitüsü Hizmet Belgelendirme Yönergesi.

(5)İlgili Hizmet Belgelendirme birimi: Hizmet belgelendirmesi yapmak üzere yetkilendirilmiş müdürlük ve temsilcilikler.

(6)Başvuru Sahibi (Kuruluş): ÜBM'nin öngördüğü yükümlülükleri üstlenerek, bir hizmetin belgelendirilmesi amacıyla TSE'ye başvuran gerçek veya tüzel kişi.

(7)Belge Sahibi (Kuruluş): ÜBM'nin öngördüğü yükümlülükleri yerine getirerek, ilgili Standarda veya Kriterlere uygun olan hizmetler için belge almaya hak kazanan gerçek veya tüzel kişi.

(8)Sözleşme: Hizmet belgelendirme markasını kullanma hakkı verilmek üzere kuruluş yetkilisiyle ÜBM Başkanı veya ÜBM Başkanının yetkilendirdiği birim yöneticisi arasında imzalanan anlaşma.

(9) Standard: Türk Standardı

(10)Kriter: TSE tarafından yayınlanmış, belgelendirme amacıyla kullanılacak standardın bulunmadığı konularda, standard yayınlanıncaya kadar mevcut teknolojik bilgi seviyesi, hizmetin özellikleri ve ülkemizin şartları dikkate alınarak belgelendirmeye esas teşkil etmek üzere TSE Standard Hazırlama Merkezi tarafından hazırlanan doküman.

(11)Belge (Hizmet Yeterlilik Belgesi): Hizmet Yeterlilik Belgelendirmesine esas teşkil eden Standard/kriter şartlarını sağlayan kuruluşlar için bu yönerge ve ÜBM kalite sistemi kapsamında yürütülen belgelendirme işlemlerine bağlı olarak düzenlenen doküman

(12)Özel İnceleme: Özel talep üzerine başvuru sahibi kuruluşa belge vermek amacıyla yapılmayan, inceleme sonucunun tutanak ve/veya bir rapor ile belirtildiği incelemedir.

(13)Gün: Bu yönerge içerisinde süre olarak verilen tüm gün ibareleri takvim günüdür. Son günün tatil gününe gelmesi durumunda ise takip eden ilk iş günü işlem yapılır.

(14)Belge Kapsamı: Kuruluşun hangi imalatçı/ithalatçının hangi markaları için hangi Türk standardına veya kriterlere uygun olarak hizmet verdiğini gösteren bilgi

(15)Fiziki eksiklik: Kuruluşun hizmet yerinde tekrar inceleme yapılarak kapatılabilecek uygunsuzluk

(16)Doküman eksikliği: Kuruluşun hizmet yerinde tekrar inceleme yapılmaksızın, dokümanları incelenerek kapatılabilecek uygunsuzluk

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Organlar

İnceleme uzmanı/uzmanları

MADDE 5 - (1) Kuruluşların hizmet yerlerinde bu yönerge esasları çerçevesinde, uzmanı olduğu Türk Standardına/kriterine uygunluk incelemeleri gerçekleştirmek ve sistem dokümanlarını kullanarak raporlamak için görevlendirilmiş kişi/kişilerdir.

(2) İnceleme uzman/uzmanları uzmanlar havuzundan seçilerek görevlendirilir.

Belgelendirme hakkında karar veren uzman

MADDE 6 - (1) İnceleme uzmanının değerlendirme sonucuyla ilgili tarafsızlık, bağımsızlık ve şeffaflık ilkesini sağlayabilecek şekilde karar veren, ÜBM Başkanı veya yetkilendirdiği yönetici tarafından görevlendirilen TSE bünyesinde görev yapmakta olan ve belgelendirme hizmetleri konusunda bilgi ve tecrübe sahibi kişidir. Belgelendirme hakkında karar veren uzman, bu yönerge esasları çerçevesinde, belgelendirme birimlerinden intikal eden inceleme formlarıyla uygulama konusunda sunulan hususları teknik olarak değerlendirir ve nihai karara bağlar.

İtiraz ve şikayet komitesi

MADDE 7-(1) Bu yönergenin esasları çerçevesinde, tarafsızlık, bağımsızlık ve şeffaflık ilkesini sağlayabilecek şekilde, ÜBM tarafından teklif edilen ve TSE Başkanı tarafından atanan, TSE bünyesinde görev yapmakta olan kişilerden oluşan ve ÜBM tarafından yürütülen belgelendirme hizmetleriyle ilgili itiraz, şikayet ve uyuşmazlıkları karara bağlayan karar organıdır.

Sözleşme ve belge onay makamı

MADDE 8 -(1) Hazırlanan sözleşme ve belgeler ÜBM Başkanı veya ÜBM Başkanının yetkilendirdiği birim yöneticisi.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM Başvuru Şartları ve Kabulü

Başvurunun yapılması

MADDE 9 -(1) Kuruluşların başvuruları, başvuru formu veya talep dilekçesiyle alınır. Hizmet Belgelendirme Birimlerinin belirlenen çalışma alanlarının (hinterlandlarının) dışında belgelendirme yapabilmeleri için ÜBM Başkanı veya Hizmet Belgelendirme Grup Başkanının yazılı izni gereklidir.

(2) Başvuru aşamasında, başvuru çeşidine göre istenecek dokümanlar Tablo1’de verilmiştir.

(3) Başvuru formu kuruluş yetkilisi veya yetkilendirdiği bir temsilci tarafından imzalanır. Başvuru formunu imzalayarak ilgili Hizmet Belgelendirme birimine ulaştıran kuruluş bu yönerge hükümlerini kabul etmiş sayılır.

(4) Kuruluşun hizmet verdiği adreste birden çok kuruluşun faaliyet göstermesi halinde, bir kuruluşun müracaatı kabul edilir. Aynı hizmet yeri adresinde hizmet veren birden fazla kuruluş belgelendirilmez. Bununla beraber bir kuruluşun hizmet adresi başka bir kuruluşun merkez adresi olamaz.

(5) Sözleşmeye dayalı iş yapan (peyzaj, temizlik, endeks okuma, vb.) kuruluşlarda hizmet yeri adresi olarak merkez adresi Hizmet Yeterlilik Belgesine yazılır. Bu durumda kuruluşların merkez adreslerinin Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü veri tabanına kayıtlı olması ve bu adres için şirket (COKEY) numarası alması gerekmektedir. Kuruluşun incelenen hizmet yeri adresinin sözleşmede yer alması şartıyla Hizmet Yeterlilik Belgesine yazılması istenirse “..... standardına uygun,..... adresinde hizmet vermektedir” ibaresi belge kapsamına yazılabilir. Bu işlem

için kuruluşun hizmet adresinin Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü veri tabanına kayıtlı olmasına ve bu adres için şirket (COKEY) numarası almasına gerek yoktur.

(6) Kuruluşlar aynı adres ve aynı ünvan için birden çok belge talebinde bulunabilir.

(7) Bir başvuru formuyla aynı hizmet yeri için birden fazla standard/kriter konusunda başvuru yapılabilir. Farklı hizmet yerlerinin belgelendirilmesi için ayrı başvuru formu doldurulmalıdır. Şubeler için ayrı belge düzenlenir bu nedenle şubesi olan kuruluşlardan her şube için başvuru formu istenir.

(8) Başvurunun kabulü için avans ücreti yatırılmalıdır, avans ücreti yatırılmış olan başvurular işleme alınır, eksik evraklar inceleme sırasında tamamlanabilir. Eksik evrakla belgelendirme işlemi sonuçlandırılmaz.

(9) Kamu kuruluşlarından başvuru formu ve belgelendirme giderleri avansının ödendiğini gösteren belge talep edilir.

(10) Kuruluş ve bu kuruluşun yetkili servisi olduğu firma arasında noter huzurunda yapılmış sözleşmenin aslı ya da ıslak imzalı sözleşmeyle tarafların noterden onaylı imza sirkülerinin fotokopisi talep edilir. Vekiller için noter onaylı vekaletnamenin ve imza sirkülerinin fotokopisi gerekmektedir.

(11) Kuruluşun kendi ürettiği ürüne servis hizmeti vermesi durumunda başvuru sırasında Marka Tescili ya da kuruluşun marka tesciline başvuruda bulunduğunu gösteren ürün için başlatılmış ve ön araştırması yapılmış olduğunu ifade eden bir yazı aranır. Tescil işlemlerinin tamamlanması için belgelendirme tarihinden itibaren bir yıl süre verilir. Ancak, bu süre sonunda marka tescil işleminin sonuçlanmamış olması halinde belge yenileme işlemi yapılmaz. Marka tescil işlemi olumsuz sonuçlanan firmaların, yeni bir marka için tescil başvurusu yaptıklarına dair yukarıda bahsedilen bir yazıyı ilgili Hizmet Belgelendirme Birimine sunmaları durumunda bir sefere mahsus olmak kaydıyla bir (1) yıl süre verilir. Kuruluş tescil edilmiş farklı bir markaya göre belge düzenlenmesini talep etmesi halinde belge yeni markaya göre düzenlenir.

(12) Kuruluş dağıtıcı/distribütör durumunda veya kendi ithal ettiği ürüne servislik verecek ise bu ürünün tüm sorumluluğunu üstlendiğini gösteren bir taahhütnameyi başvuru sırasında teslim etmelidir.

(13) Hizmet Yeterlilik Belgesi verilecek kuruluşun merkez ve inceleme yapılan hizmet yeri adresinin (kamu kurumları ve sözleşmeye dayalı hizmet verenler hariç) Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü veri tabanına kayıtlı olması ve bu adres için şirket (COKEY) numarası alması gerekmektedir. Hizmet Yeterlilik Belgesi verilen veya verilecek kuruluşun tüm bilgileri Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü veri tabanından alınmaktadır. Bu nedenle inceleme yapılan hizmet yeri adresi için şirket (COKEY) numarasını almamış hiç bir kuruluşa belge verilemez. Bir başka deyişle Hizmet Yeterlilik Belgesi düzenlenebilmesi için sistem dokümanları üzerinde belirtilen adresin Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nden alınan şirket (COKEY) numarası adresi ile birbirini tutması gerekmektedir.

(14) Hizmet Yeterlilik Belgesi verilecek kamu kuruluşlarından şirket (COKEY) numarası istenmez. Kamu kuruluşları ÜBM Başkanlığı tarafından oluşturulan veri tabanına merkez ve hizmet adresini kayıt ettirmek zorundadır. Kamu kurumlarının Hizmet Yeterlilik Belgesi üzerine yazılacak merkez ve hizmet adresleri bu veri tabanından alınır.

(15) Hizmet belgelendirme birimlerinin hizmet verdiği standartlar/kriterler www.tse.org.tr adresinde açıklanmıştır. Bu standartlar/kriterler dışında başvurunun kabul edilebilmesi için ÜBM Başkanlığının onayı gerekir. ÜBM, belgelendirme yapma imkanının bulunmadığına karar verdiği konularda, ÜBM Başkanının onayıyla belgelendirme yapmayı reddeder. ÜBM Başkanlığının reddettiği konularda belgelendirme yapılamaz.

(16) Kuruluş tarafından başvurunun yapılması ve bu başvurunun kabul edilmesi belgelendirme sürecinin olumlu sonuçlanacağı anlamına gelmemektedir.

(17) Kuruluş yetkili servislik hizmeti dışındaki konularda başvuruyorsa Tablo 1’de belirtilen 7 ve 8 numaralı dokümanlar dışında tanımlanan tüm dokümanları getirmelidir.

(18) İmalatçı, olumlu sonuçlanan TSE ve/veya TSEK incelemesi üzerinden 1 (bir) yıl geçmeden TSE ve/veya TSEK belgeli ürüne yönelik Hizmet Yeterlilik Belgesi başvurusunda bulunursa imalatçı kuruluşun imalat adresindeki hizmet yerinde inceleme yapılmadan belge düzenlenir. Bu sırada imalatçı kuruluştan belgelendirme yapılacak standartların/kriterlerin ve bu yönergenin öngördüğü dokümanlar alınır. Bu tür kuruluşlara mali hususlar, bu yönergenin 38. maddesinin 3. fıkrasında belirtildiği şekilde uygulanır.

BEŞİNCİ BÖLÜM **Uygulanan İşlemler**

İlk inceleme

MADDE 10-(1) Bu yönerge esasları çerçevesinde ilgili Türk Standardına/kriterine göre başvurunun kabul edilmesinin ardından inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından yapılan belgelendirme incelemesidir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir.

Değerlendirme

MADDE 11-(1) İnceleme uzmanı veya uzmanları hizmet yerinde inceleme yapıldığını gösteren inceleme raporunu değerlendirme sonucunu belirterek belgelendirme hakkında karar verecek uzmana sunar. Verilen belgelendirme hakkında karara göre işlem yapılır.

İnceleme olumsuzlukları

MADDE 12 -(1) Yapılan incelemelerde ortaya çıkan eksilikler, fiziki ve doküman eksilikleri olarak ikiye ayrılır.

(2) Fiziki eksiklik tespit edilmesi durumunda inceleme sonucu olumsuz olarak sonuçlandırılır. Kuruluşun, söz konusu fiziki eksiklikleri ortadan kaldırdığını yazılı olarak bildirmesi halinde, inceleme üzerinden 3 (üç) ay geçmemişse sadece incelemede tespit edilen eksiklikler değerlendirilir. İnceleme üzerinden 3 (üç) ay geçmesi durumunda kuruluştan yeniden inceleme yapılır.

(3) İnceleme sırasında, doküman eksiklikleri ortaya çıkarsa, inceleme uzmanı tarafından eksikliğin giderilmesi için kuruluşa 30 (otuz) günü aşmamak üzere süre verilir. Bu süre inceleme uzmanı veya uzmanlarının incelemeyi sonuçlandırmadan bekleyebilecekleri en uzun süredir. Kuruluş verilen süre içerisinde eksiklikleri giderdiği takdirde belgelendirme işlemine devam edilir. Aksi takdirde verilen süreyi dolduran incelemeler olumsuz olarak sonuçlandırılarak, kuruluşa eksikliklerden dolayı belge verilemediği veya belgenin askıya alındığına dair yazılı bilgi verilir.

(4) Kuruluş, doküman eksiklikleri nedeniyle olumsuz sonuçlanan ilk incelemede, doküman eksikliklerini ilk inceleme tarihi üzerinden 3 (üç) ay geçmeden ilgili Hizmet Belgelendirme Birimlerine ulaştırabilir. Bu durumda ilgili inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından eksikliklerin kapatıldığı görülerek, tekrar incelemeye gerek kalmadan belgelendirme işlemi sonuçlandırılır.

(5) Süresi içerisinde kapatılmayan eksiklikler nedeniyle, inceleme olumsuz sonuçlanmış ve kuruluş yukarıda tanımlanan 3 (üç) aylık süre sonunda müracaat etmiş ise kuruluşun başvurusu yeni müracaat olarak değerlendirilir ve kuruluş yeniden incelenir.

(6) Belgeli kuruluşlarda yapılan incelemelerde olumsuz sonuç ortaya çıkması durumunda askı veya fesih işlemleri uygulanır

Sözleşmenin akdi ve belgenin düzenlenmesi

MADDE 13-(1) Belgelendirme hakkında kararın olumlu olması halinde belge ve sözleşme düzenlenir.

(2) Kuruluş kendi ürettiği veya ithal ettiği ürünler için hizmet veriyorsa, hazırlanan belge kapsamına kuruluşun kendi ünvanı, marka veya markaları yazılır. Kuruluş imalatçı/ithalatçı kendisi yapmıyor ise belge kapsamına imalatçı/ithalatçı adı, marka veya markaları yazılır.

(3) Yetkili servisliklere yönelik olmayan standard veya kritere göre düzenlenen belgenin kapsamına belgelendirilen kuruluşun talebi olması halinde belgelendirilen kuruluşun veya imalatçı/ithalatçının ünvanı ve markaları yazılabilir. Belgenin kapsamına İmalatçının/ithalatçının yazılabilmesi için ilgili standard veya kriteri gösteren imalatçı/ithalatçı ile imzalanmış sözleşme, belgelendirilen kuruluşun yazılabilmesi için ise taahhütname veya marka tescil belgesi gereklidir.

(4) Sözleşme imzalanmasından sonra kuruluş, belge kullanma hakkını kazanır.

(5) Kuruluş tarafından talep edilmesi durumunda belge İngilizce de düzenlenebilir.

Ara kontrol

MADDE 14 - (1) Bu yönerge esasları çerçevesinde, belge sahibi kuruluşun ilgili Türk standardına/kriterine uygunluğunu devam ettirdiğini kontrol etmek üzere, inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından iki yıl içerisinde en az bir defa yapılan incelemedir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir. Belgelendirmeye esas teşkil eden şartlara, hizmet yerinde tespit edilen uygunsuzluklara veya şikayetlere bağlı olarak ara kontrol sıklığı TSE tarafından artırılabilir. Belge sahibi kuruluşlarda yapılacak olan tüm incelemelerde belge kapsamında yer alan tüm standartlar/kriterler incelenerek, ara kontrol de yapılır.

Adres değişikliği

MADDE 15 - (1) Taşınarak adres değişikliği olması durumunda; bu yönerge esasları çerçevesinde kuruluşun yeni adresinde ilgili standarda/kritere uygunluğunun devam edip etmediğinin tespiti için, inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından yapılan incelemedir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir. Kuruluşun merkez adresi değişir, hizmet yeri adresi değişmez ise 2. maddeye göre işlem yapılır.

(2) Taşınmadan adres değişikliği olması durumunda; kuruluşun, hizmet yeri değişmemek kaydıyla tablo 1’de istenilen dokümanların sağlanması durumunda sahip olduğu belgede adres değişikliği yapılması işlemidir. Bu konuyla ilgili işlemler kuruluşun ara kontrol durumu dikkate alınarak hizmet yerinde inceleme yapılmadan gerçekleştirilir.

(3) Hizmet adresi değişen kuruluşların eski belge kapsamlarında yer alan imalatçı/ithalatçı kuruluşlardan, belge kapsamına yazılmaları üzerinden 1 (bir) yıl geçmeyenler yeni belge kapsamına yazılırlar.

(4) Adres değişikliği durumunda kuruluş ile imalatçı/ithalatçı arasında imzalanan sözleşmeler en geç belge kullanım süresi sonuna kadar yeni adrese göre düzenlenmelidir.

Kapsam genişletme

MADDE 16- (1) Kuruluşun belge kapsamına standard/kriter ilavesi yapılmasıdır. Kuruluşun, başvuru bölümünde açıklandığı şekilde başvurması durumunda, ilgili standarda/kritere uygun olarak belgedeki kapsamın yeniden düzenlenmesi amacıyla inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından yapılan incelemedir. Bu konuyla ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir. Kapsam genişletme amacıyla yapılan incelemede kuruluş, kapsam genişletme talep edilen standardın/kriterin şartlarını sağlayamazsa kapsam genişletme yapılmaz, kuruluşun belgesi önceki kapsamıyla devam eder.

(2) Belgeye yazılan kuruluş ve marka ekleme yoluyla kapsam genişletme; standardın/kriterin izin vermesi durumunda belge kapsamının yeniden düzenlenmesidir. Bu konuyla ilgili işlemler kuruluşun ara kontrol durumu dikkate alınarak hizmet yerinde inceleme yapılmadan gerçekleştirilebilir.

Kapsam daraltma

MADDE 17 - (1) Kuruluşun sahip olduğu belgede bulunan kapsamdan konu veya kuruluş çıkartma işlemidir. Belge kapsamından konu veya kuruluş çıkartılabilmesi için, çıkartılmak istenen kuruluş veya konunun belge kapsamında bir yılını doldurmuş olması gerekmektedir.

(2) Ancak İmalatçı/İthalatçı kuruluşla servis veren kuruluş arasında sözleşmenin sona ermesi hususunda mutabakat olduğunu daha önceki sözleşmeyi imzalayan yetkilinin veya kuruluş yetkilisi olduğunu ispatlayan kişinin imzasının bulunduğu bir dilekçeyle belgelendirmeleri durumunda kapsam daraltma yapılır. Bu işlem her iki tarafın noter onaylı imza sirkülerinin fotokopisi alınarak, dilekçe üzerindeki imzaların imza sirkülerindeki imzayla birbirini tutup tutmadığı kontrol edilerek yapılır. Bu konuyla ilgili işlemler kuruluşun ara kontrol durumu dikkate alınarak hizmet yerinde inceleme yapılmadan gerçekleştirilebilir.

(3) İmalatçı/İthalatçı kuruluş, belge kapsamından çıkmak isterse, belge sahibi kuruluşla İmalatçı/İthalatçı kuruluş arasında yapılmış olan sözleşme dikkate alınarak belgeye yazılış tarihinden itibaren bir yılın dolması şartıyla sözleşmeyi imzalayan yetkilinin veya kuruluş yetkilisi olduğunu ispatlayan kişinin ıslak imzası bulunan bir dilekçeyle talep edilmesi veya noter aracılığıyla sözleşmenin iptal edildiğini bildirilmesi durumunda belgenin son geçerlilik tarihinde veya belge yenilenirken çıkartılır.

(4) İnceleme sırasında uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda da kapsam daraltma işlemi inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından gerçekleştirilebilir.

El değişikliği

MADDE 18 - (1) Belge alan kuruluşun veya hisselerinin, kuruluşun sahibini değiştirecek şekilde el değiştirmesi durumunda, mevcut belge feshedilir. Kuruluşun belge almak amacıyla yeniden başvurması gereklidir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir.

(2) Şahıs firmaları şirkete dönüşürse eski belge feshedilir. Kuruluşun belge almak amacıyla yeniden başvurması gereklidir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir.

Standard/kriter değişikliği

MADDE 19 - (1) Belge sahibi kuruluşların ilgili olduğu standardda/kriterde değişiklik olması durumunda yeni şartlara uygunluğun sağlanması için yapılan uygulamalardır.

(2) Söz konusu değişikliklerin inceleme gerektirip gerektirmediği ÜBM Başkanlığı tarafından teknik açıdan incelenerek belirlenir.

(3) Belgelendirmeye esas teşkil eden standard/kriterdeki değişiklikler, hizmet yeri için ilave şartlar gerektirmiyorsa hizmet yerinde inceleme yapılmadan belge yenilenebilir. Aksi durumda kuruluşun değiştirilmiş standarda/kritere göre incelemesi gerçekleştirilir.

(4) Standard/kriterde değişiklik olması durumunda belge sahibi kuruluşların belgeleri, belge üzerindeki son geçerlilik tarihine kadar geçerlidir. Bu süre sonunda değiştirilmiş standarda 19. Maddenin 2. Fıkrası dikkate alınarak geçişleri sağlanır.

(5) İnceleme sırasında standard değişir ise görev incelemeye başlanan standarda göre tamamlanır.

(6) *Standardın değiştiği tarihten itibaren, belgenin geçerlilik süresi arasında belgenin yeniden düzenlenmesini gerektirecek bir sebeple inceleme gerekirse, inceleme değiştirilmiş standarda göre gerçekleştirilir. Ancak, söz konusu inceleme müşteri ve/veya tüketici şikayeti sonucunda gerçekleşiyorsa, inceleme belge kapsamı üzerinde yer alan standard veya kritere göre gerçekleştirilir.*

(Bu madde Türk Standardları Enstitüsü Yönetim Kurulunun 08/11/2012 tarih ve 60 sayılı toplantısında alınan 460 numaralı kararla yukarıdaki şekilde yeniden yayınlanmıştır.)

(7) Belgelendirmeye esas teşkil eden standard/kriterde oluşan değişiklikleri kuruluş www.tse.org.tr adresinde Standard Hazırlama Merkez Başkanlığı hizmetlerinden takip etmek zorundadır.

(8) Değiştirilmiş Standard/kritere uyum için gerekli düzenlemeleri yapmayan kuruluşun ilgili belge kapsamından söz konusu standard/kriter çıkarılır.

Takip

MADDE 20 - (1) Kuruluşlarda, fiziki eksiklik tespit edilmesi sonucunda inceleme üzerinden 3 (üç) ay geçmeden sadece incelemede tespit edilen eksikliklerin inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından değerlendirilmesidir. Kuruluşlarda can ve/veya mal güvenliğini tehlikeye atacak bir durum tespit edilmesi halinde tüm Standard/kriter incelenebilir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir.

Kuruluş şartlarında değişiklik

MADDE 21 - (1) Belge sahibi kuruluşun kendi şartlarında oluşan ve ilgili Türk standardına/kriterine uygunluk durumunu bozan adres değişikliği, yeniden yapılanma, organizasyon değişikliği vb. değişikliklerdir. Bu değişiklikleri kuruluş, ilgili Hizmet Belgelendirme birimine 30 (otuz) gün içerisinde bildirmekle yükümlüdür.

(2) Söz konusu değişikliklerin inceleme gerektirip gerektirmediği Hizmet Belgelendirme birimi tarafından teknik açıdan incelenerek belirlenir.

(3) İnceleme kararı alınması durumunda yönerge esasları çerçevesinde inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından kuruluşta inceleme gerçekleştirilir.

Belge sahibi kuruluşda ünvan değişikliği

MADDE 22 - (1) Belge sahibi kuruluşun ünvanının değişmesi halinde yapılacak işlemlerdir. Bu yönergenin başvuru bölümünde istenen dokümanların kuruluş tarafından getirilmesi durumunda kuruluşun yeni statüsüne göre belge düzenlenir.

(2) Kuruluş, yönetimi değişmeksizin başka bir kuruluşla birleşirse bu maddeye göre işlem yapılır.

(3) Bu konuyla ilgili işlemler kuruluşun ara kontrol durumu dikkate alınarak hizmet yerinde inceleme yapılmadan gerçekleştirilebilir.

(4) Ünvan değişikliği durumunda kuruluş ile imalatçı/ithalatçı arasında imzalanan sözleşmeler en geç belge kullanım süresi sonuna kadar yeni ünvana göre düzenlenmelidir.

Belge sahibi kuruluşlarda belge yenileme

MADDE 23 - (1) Belgelerin geçerlilik süresi 1 (bir) yıldır. Belgenin kullanım süresinin dolması durumunda kuruluş ilgili Hizmet Belgelendirme birimine başvurarak belgesinin kullanım süresini uzatır.

(2) Belge sahibi kuruluşun talebi, belgesinin aslı ve/veya belgesinin fotokopisi ve/veya bir dilekçeyle alınır. Belgelendirmeye esas teşkil eden şartlarda her hangi bir değişiklik yok ve ara kontrolde zamanında yapılmışsa kuruluşun belge yenileme işlemi yapılır. Aksi takdirde kuruluşun hizmet adresi incelenerek belge yenilemesi yapılır.

(3) Önceki sözleşmenin devam etmesi durumunda belge yenilemek için yeni sözleşme yapılmasına gerek yoktur.

(4) Belge yenileme işlemi sadece belgenin verildiği Hizmet Belgelendirme biriminde yapılır.

(5) Belge yenileme işlemi belge üzerinde yer alan geçerlilik tarihinden en fazla 1 (bir) ay önce bu geçerlilik tarihi sonunda yürürlüğe girecek şekilde yapılabilir.

(6) Belge yenilemeyi geciktiren kuruluşların belgeleri Madde 28 – (3) de belirtilen askı süresi içerisinde belgenin son geçerlilik tarihinden itibaren yenilenir.

(7) Bu konuyla ilgili işlemler kuruluşun ara kontrol durumu dikkate alınarak hizmet yerinde inceleme yapılmadan gerçekleştirilebilir.

Müşteri/tüketici şikayeti

MADDE 24 - (1) Belgeli kuruluşun verdiği hizmetle ilgili Hizmet Belgelendirme birimine bir şikayet olması durumunda Hizmet Belgelendirme birimi tarafından belgeli kuruluşların ara kontrol kapsamında incelenmesi işlemidir.

(2) Söz konusu şikayetlerin inceleme gerektirip gerektirmediği ilgili Hizmet Belgelendirme birimi tarafından teknik açıdan incelenerek belirlenir.

(3) Söz konusu şikayet inceleme gerektiriyorsa inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından kuruluşta inceleme gerçekleştirilir.

(4) Belge Sahibi Kuruluş, şikayetin haklılığına bakılmaksızın şikayete yönelik TSE'nin yaptığı tüm inceleme masraflarını ve şikayetin haklı bulunması durumunda, tüketici/müşteri mağduriyetinin giderilmesine yönelik tamir, bakım vb. masrafları karşılamakla yükümlüdür.

Özel İnceleme

MADDE 25 - (1) Özel talep üzerine inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından yapılan incelemedir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir.

(2) Özel inceleme sonucunda başvuru sahibi kuruluşu hizmet yeterlilik belgesi verilemez.

(3) İncelemenin olumsuz olması durumunda inceleme sonucu tutanakla, olumlu olması durumunda raporla belirtilir.

Belgenin zayi olması

MADDE 26 - (1) Belge sahibi kuruluş belgesini kaybettiğini söyleyerek yenisinin verilmesi talebiyle başvuruda bulunursa; belgenin kaybedildiğini bildiren bir dilekçeyle ilgili Hizmet Belgelendirme birimine başvurmalıdır. Bu durumda belge yazılarak kuruluşu verilir.

Belge devri

MADDE 27 - (1) Kuruluş, belge ve ilgili Hizmet Belgelendirme markasını kullanma hakkını başka bir gerçek veya tüzel kişiye devredemez, kiralayamaz.

ALTINCI BÖLÜM

Yönergeye Aykırı Hareket, Belgenin Askıya Alınması, Sözleşmenin Feshedilmesi ve Belgenin Geri Alınması

Belgenin askıya alınması

MADDE 28 - (1) Belge verilen kuruluşla yapılan sözleşme gereği aşağıdaki şartların oluşması durumunda belge askıya alınır;

a) Hizmet Belgelendirme Yönergesi'ne aykırı hareket edilmesi,
b) Kuruluşun verdiği hizmette ortaya çıkan eksiklik sonucu kuruluşun istenen faaliyetlerin yerine getirilmemesi,

c) Grev, lokavt, tevsi, yeniden yapılanma, tabii afetler veya benzeri mücbir sebeplerden dolayı kuruluş talebiyle,

ç) TSE Hizmet Belgelendirme Markası kullanım şartlarına uyulmaması,

d) Belge yürürlükte iken gerçekleştirilen incelemelerde, kuruluşun belgelendirme şartlarına uygunluğunu kaybettiğinin tespit edilmesi, (uygunluğu kaybettiren durum giderilemeyecek ölçüde ise fesih işlemi yapılabilir)

e) Belgenin geçerlilik süresinin son bulunduğu tarihte belgenin yenilenmemesi,

f) Kuruluşun mali yükümlülüğünü yerine getirmemesi,

g) İnceleme sonucunda kuruluşun 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna uymadığının tespit edilmesi.

(2) İlgili Hizmet Belgelendirme birimi, yukarıda tanımlanmayan fakat ortaya çıkabilecek benzer durumların oluşması halinde de belgeyi askıya alma hakkına sahiptir.

(3) **Askıya alma kararı kuruluşa yazıyla bildirilir. Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 (altı) aydır.**

(Bu madde Türk Standardları Enstitüsü Yönetim Kurulunun 08/11/2012 tarih ve 60 sayılı toplantısında alınan 460 numaralı kararla yukarıdaki şekilde yeniden yayınlanmıştır.)

(4) Kuruluş belgenin askıya alınması kararının kendisine tebliğ edilmesinin ardından belge ve TSE Hizmet Belgelendirme Markasının kullanımını durdurur.

(5) Kuruluş belgesinin orjinalini askı kararının kendisine tebliğini takip eden 30 (otuz) gün içerisinde ilgili Hizmet Belgelendirme birimine iade eder. İade gerçekleşmediği takdirde 30 (otuz) gün sonunda fesih işlemine geçilir. Askı sebebi 28-e maddesi ise kuruluşun belgesi talep edilmez.

(6) Hizmet Belgelendirme birimi belgenin askıya alındığına dair kararları resmi gazetede, TSE yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir.

(7) Kuruluş askıya alınmış olan belgesini kaybettiğini söyleyerek belge iadesini gerçekleştirmez ise; belgenin kaybedildiğini gösteren gazetede yayınlanmış kayıp ilanı ve bir dilekçeyle ilgili Hizmet Belgelendirme birimine bildirir.

(8) Kuruluş askı süresinde müşterisini yanıltacak tüm beyanları durdurur. Belge askıda iken kuruluş ihtiyaç halinde müşteri ve potansiyel müşterilerine belge durumunu açıklar.

(9) Askıya alma müşteriye verilen bir uygunsuz hizmetten kaynaklanıyorsa belge sahibi kuruluş verdiği benzer hizmetlerin tamamını gözden geçirecek bir sistem kurmalıdır. Bu gözden geçirme hizmeti, verilen hizmeti geri çağırma ve tekrar vermek gibi yöntemleri içermelidir.

(10) Askıya alma zamanı kuruluşa tebliğ tarihidir.

(11) Askıda kalma süresi içerisinde askıya alma nedeni ortadan kalkar ise belge askıdan indirilir ve tekrar kaldığı noktadan başlayarak yürürlüğe girer.

Belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshedilmesi

MADDE 29 - (1) Kuruluşa verilen belge aşağıdaki şartların oluşması durumunda geri alınır ve yapılan sözleşme feshedilir.

- a) Askıya alma sebeplerinin askı süresi bitene kadar giderilmemesi,
- b) Kuruluşta yapılan incelemede kuruluşun belgelendirme şartlarına uygunluğunu kaybettiğinin tespit edilmesi
- c) Kuruluşta verilen hizmetin can ve mal güvenliği açısından tehlike arzemesi,
- ç) Kuruluşun iflas etmesi,
- d) Kuruluşun el değiştirmesi/satılması,
- e) Kuruluşun belge kapsamındaki faaliyetlere son vermesi,
- f) Kuruluşun belgeyi belge kapsamında belirtilen hizmetlerden farklı alanda kullanması,
- g) Kuruluşun TSE'ye yanlış bilgi vermesi ve/veya incelemeyi zorlaştırması,
- h) Kuruluşun TSE'yi yanıltmaya yönelik çalışması; standard/kriter şartlarını (çalışan personel sayısının azalması, cihazların bulunmaması, vb.) ve Hizmet Belgelendirme Yönergesi şartlarını belgesinin geçerlilik süresi içerisinde bilerek ihlal etmesi,
- ı) Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- i) Kuruluşun belgede belirtilen adreste bulunmaması,
- j) Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- k) Kuruluşun belgede tahrifat yapması,
- l) TSE tarafından gelen inceleme talebinin süre belirtilmeksizin kabul edilmemesi veya yapılacak incelemenin iptalini istemesi,
- m) Kuruluşun kendi isteğiyle

(2) İlgili Hizmet Belgelendirme birimi yukarıda tanımlanmayan fakat ortaya çıkabilecek benzer durumların oluşması halinde de belgeyi birim amiri kararıyla geri alma hakkına sahiptir.

(3) Fesih kararı kuruluşa yazıyla bildirilir. İlgili Hizmet Belgelendirme birimi belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshedilmesine dair kararları resmi gazetede bir ay içerisinde yayınlar. Bununla beraber İlgili Hizmet Belgelendirme birimi bu kararları TSE yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayınlama hakkına da sahiptir.

(4) Belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshedilmesine dair karar resmi gazetede yayınlanmadan önce kuruluş fesih sebebini ortadan kaldırırsa fesih işlemi durdurulur. Kararın resmi gazetede yayınlanmasının ardından belge talep edilirse kuruluşun yeniden müracaat etmesi gerekir.

(5) Verilen belge geri alındığında kuruluş belgeli kuruluşlar arasından çıkarılır. Kuruluşun belgesinin geri alınması kararının kendisine tebliğini takip eden 30 (otuz) gün içerisinde belgesini ilgili Hizmet Belgelendirme birimine iade etmelidir. Kuruluş belgesini iade etmediği takdirde hukuki işlemler hukuk Müşavirliği tarafından başlatılır.

(6) Belgesi geri alınmış kuruluşla ilgili ödenmemiş hizmet faturaları bulunuyorsa icra işlemi merkezde Hukuk Müşavirliği tarafından başlatılır.

(7) Belge geri alma işlemi; belge üzerinde iktibas ve tahrifat, kuruluşun belgeli olduğu süre içerisinde ilgili Hizmet Belgelendirme birimine yanlış bilgi vermesi veya bilgi vermemesi, TSE'yi yanıltmaya yönelik çalışması, belgeyi haksız kullanımı, incelemeyi zorlaştırması ve kuruluşun kendi isteği sonucunda gerçekleşmiş ise kuruluşun yeni müracaatı 6 (altı) ay boyunca kabul edilmez. Kendi isteği ile fesih durumunda yapılacak işlemler imalatçılar için uygulanmaz.

(8) Belge geri alma işlemi yapılan kuruluşa hiçbir şekilde ücret iadesi yapılmaz.

(9) Belgenin geri alınması ve sözleşmenin fesih tarihi tebliğ tarihidir.

Belgelerin ve/veya markaların haksız kullanılması

MADDE 30 - (1) Belgelerin ve/veya markaların haksız kullanılması durumunda yapılacak işlemler TSE tarafından belirlenerek web sayfasında müşterilerimizin bilgisine sunulan usul ve esaslara göre belirlenir.

YEDİNCİ BÖLÜM

İtiraz Şikâyet ve Uyuşmazlıklar

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlıklar

MADDE 31 -(1) Hizmet belgelendirmeye ilgili itiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvuruları, ilgili Hizmet Belgelendirme Birimine yazılı olarak yapılır. Belgelendirmeye ilgili kararlara itiraz süresi kararın tebliğ edilmesini takiben 15 (onbeş) gündür. Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz edilmemesi kuruluşun tüm haklarını kaybetmesine sebep olur.

(2) Hizmet Belgelendirme Birimleri tarafından belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında ortaya çıkan ve çözümlenemeyen itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıklar İtiraz ve Şikâyet Komitesine ilgili Hizmet Belgelendirme Birimi veya ÜBM Başkanının görevlendirdiği kişi tarafından iletilir. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin aldığı kararlar ilgili taraflara bildirilir. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararı nihai karardır.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Kuruluşun Hak ve Yükümlülükleri

ÜBM'ye karşı yükümlülükleri

MADDE 32 - (1) Kuruluş, ÜBM tarafından talep edilen tüm bilgi ve belgeleri doğru ve eksiksiz olarak vermekle, bunlarla ilgili kayıt ve dokümanları ibraz etmekle, belgelendirme çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.

(2) Kuruluş kullanma hakkı verilen belgeyi sözleşmenin akdinden sonra vereceği hizmetlerde, ayrıca yazılı ve görsel basında vereceği ilan ve reklamlarda sözleşmesinde belirtildiği şekilde kullanabilir.

(3) Kuruluş ÜBM tarafından kullanma hakkı verilen belgeyi sadece belge üzerinde yer alan adreste, belge kapsamında ve sadece ilgili standardda yer alan konular için kullanabilir.

(4) Kuruluş belgelendirme çalışmalarında, ilgili Hizmet Belgelendirme birimiyle yapılan yazışmalarda, kendisini temsil eden kişilerin beyan ve taahhütlerini kuruluşun kendi beyan ve taahhüdü olarak kabul etmekle yükümlüdür.

(5) Kuruluş, belgelendirilmiş hizmet yeriyile ilgili belirlenmiş şartlara uygun hizmet yapmakla ve bunu belgeyi olduğu sürece sağlamakla yükümlüdür.

(6) Kuruluşun kalite sisteminde, hizmet prosesinde, hizmet yerinde, uyguladığı Standard veya kriterde, yönetiminde, yapısında, sahipliğinde bir değişiklik olması durumunda 30 (otuz) gün içerisinde ilgili Hizmet Belgelendirme birimine yazılı bildirmek ve bununla ilgili belgeleri göndermekle yükümlüdür. Bu değişiklikler karşısında yapılacak işleme ilgili Hizmet Belgelendirme birimi karar verir.

(7) Kuruluş, verdiği hizmeti bir süre için durdurması veya hizmetten vazgeçmesi durumunda ilgili belgelendirme birimlerini yazılı olarak haberdar etmekle yükümlüdür.

(8) Kuruluş incelemenin yürütülebilmesi için inceleme dokümanlarını, tüm kapalı ve açık alanlara giriş imkanını, kayıtları, inceleme kapsamında bulunan personeli ve müşteri kayıtlarını inceleme uzmanının değerlendirmesine açık tutmalıdır.

(9) Kuruluş, belge kullanma hakkını hiçbir kişi veya kuruluşa devredemez.

(10) Kuruluş inceleme uzmanı/uzmanlarının harircirah, ulaşım, konaklama masraflarını karşılamakla yükümlüdür.

(11) Kuruluş, belge kapsamında yer almayan hizmetlerinin belgeli olduğunu beyan edemez, sözleşmeyle verilen belge kullanma hakkını müşterilerini yanıltıcı bir şekilde kullanamaz. Kuruluş reklam, tanıtım ve benzeri faaliyetlerinde, belgeli hizmetlerinin belgeli olmayan hizmetlerinden rahatça ayırt edilebilecek şekilde tanımlamakla ve bu konuda ilgili Hizmet Belgelendirme biriminin yapacağı ikaz ve taleplere uygun hareket etmekle yükümlüdür.

(12) TSE Hizmet Belgelendirme Markası kullanım şartları “TSE Hizmet Belgelendirme Marka Kullanım Talimatı”nda açıklanmıştır. Bu talimat TSE İnternet sayfasında yayınlanmaktadır. Kuruluş burada açıklanan kurallara uymakla yükümlüdür. Kuruluş belgesini ve markasını TSE'nin itibarını zedeleyecek şekilde kullanamaz, şaşırtıcı yanıltıcı ve yetkisiz beyanlarda bulunamaz.

(13) Belgenin askıya alınması halinde, askı süresince belgelendirmeye atıf yapan reklâm malzemelerini kullanamaz ve sahip olduğu belgeyi altıncı bölümde belirtildiği süre içerisinde İlgili Hizmet Belgelendirme birimine teslim etmekle yükümlüdür.

(14) Belgenin iptal edilmesi halinde, belgelendirmeye atıf yapan reklâm malzemelerini kullanamaz. Bu durumda belgelendirmeye atıf yapan bütün dokümanları imha etmekle ve sahip olduğu belgeyi 30 (otuz) gün içerisinde ilgili Hizmet Belgelendirme birimine teslim etmekle yükümlüdür.

(15) Kuruluş, belgelerini kısmen veya okunmayı zorlaştıracak bir şekilde çoğaltamaz, belgelerin aslını veya kopyalarını tahrif edemez.

(16) Kuruluş kendisinden talep edilen faaliyetleri inceleme sırasında kendilerine verilen süre içinde yerine getirmekle yükümlüdür.

(17) Kuruluş, TSE'nin internet sayfalarında yayınlanan ilanları takip etmekle yükümlüdür. Bu ilanlar kuruluşun adresine yapılan tebligat hükmündedir.

(18) Kuruluş, bu yönerge kapsamında verilen hizmetlere ilişkin olarak adına tahakkuk ettirilen ücretleri belirtilen süre içerisinde ödemekle yükümlüdür.

(19) Kuruluşun ilgili Hizmet Belgelendirme biriminde kayıtlı olan adresini değiştirmesi ve bu değişikliği ilgili hizmet belgelendirme birimine bildirmemesi durumunda ilgili Hizmet Belgelendirme biriminde kayıtlı olan adresine yapılan tebligatların, kuruluşa hukuken yapılmış olduğunu kabul etmekle yükümlüdür.

(20) Kuruluş üçüncü taraflardan kendisine bildirilen her türlü şikayetin kaydını tutmalı ve Hizmet Belgelendirme birimine sunulmak üzere hazır bulundurmalıdır. Şikayetler ve hizmet sırasında ortaya çıkan ve kuruluşun ilgili Standard veya kritere uygunluğunu etkileyen uygunsuzluklar için önlem alınmasını sağlamalı ve bu önlemleri dokümanete etmelidir.

(21) Kuruluş, belge kullanma hakkı verilen hizmetin; ilgili standartlara veya TSE tarafından belirlenmiş ilgili kritere uygun olmaması ve hatalarından kaynaklanacak her türlü maddi ve manevi zarar ve ziyanı karşılamak hususunda ÜBM'ye karşı sorumludur. Bu sorumluluk kuruluş sahibiyle var ise ortaklarının ve yöneticilerinin kendi mal varlıklarını da müteselsilen kapsayacak şekildedir.

(22) Kuruluşun veya belgesinin kapsamına yazdırdığı imalatçı/ithalatçı kuruluşun herhangi birinin adres ve/veya ünvanının değişmesi durumunda en geç belge kullanım süresi sonuna kadar yeni ünvan ve/veya adrese göre sözleşmelerini de yenilemelidir.

Kuruluşun müşterilerine karşı yükümlülükleri

MADDE 33 - (1) Kuruluş, belge kullanma hakkı verilen hizmetin; ilgili standartlara veya TSE tarafından belirlenmiş ilgili kritere uygun olmaması ve hatalarından kaynaklanacak her türlü maddi, manevi zarar ve ziyanı karşılamak hususunda müşterilerine karşı sorumludur. Bu sorumluluk kuruluş sahibiyle var ise ortaklarının ve yöneticilerinin kendi mal varlıklarını da müteselsilen kapsayacak şekildedir.

(2) Kuruluş, gerek bizzat tüketicinin başvurusu ve gerekse TSE'nin ikazı üzerine verdiği hizmetten doğacak şikayeti, verdiği hizmet sırasında müşteri malına verdiği zararı, kusurlu hizmetini hiçbir bedel, fark talep etmeksizin onarmak, yenisiyle değiştirmek veya satın alma bedelini defaten ödemekle yükümlüdür.

(3) İhtilaf hallerinde TSE'nin vereceği karar kesindir.

DOKUZUNCU BÖLÜM TSE'nin Yükümlülükleri

TSE'nin belge sahibi kuruluşa karşı yükümlülükleri

MADDE 34 - (1) TSE ile ilgili yükümlülükler yapılan işlemlerle sınırlıdır.

(2) TSE, faaliyetlerinde hizmet alan kuruluşa karşı tarafsızlık, bağımsızlık, eşit muamele, dürüstlük, şeffaflık, gizlilik ilkelerine uygun davranır. Bu kurallar çerçevesinde şekillenen etik esaslara bağlı kalarak bu yönerge ve kalite sistemi çerçevesinde işlemlerini yürütür.

(3) TSE vermekte olduğu belgelendirme hizmetleri esnasında, hizmet verdiği kuruluştan temin ettiği bilgi ve dokümanlar hakkında gizlilik ilkesine riayet eder.

(4) TSE sözleşmenin gereği olarak vermesi gerekli olan bilgiler ve hizmeti ilgilendiren konularda yürürlükteki hukuk hükümleri çerçevesinde yetkili otoritelerin veya adli makamların bilgi ve doküman talepleriyle yasal olarak gerekli diğer haller hariç olmak üzere üçüncü taraflara kuruluşun yazılı izni olmaksızın bilgi vermez.

(5) Hizmet Belgelendirmeye esas hususlarla ilgili değişiklikler uygulamaya alınmadan önce kuruluşların ve kuruluş müşterileri gibi ilgili tarafların görüşlerini almak ve uygulamaya hazırlanmalarını sağlayabilmek için TSE'nin internet sayfalarında ilan edilir.

ONUNCU BÖLÜM

Mali Hususlar

Ücretlerin belirlenmesi ve ödenmesi

MADDE 35 -(1) Bu yönergede tanımlanan ücretler ÜBM tarafından tespit edilir ve TSE Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girer. Aşağıda belirtilen ücretler tespit edilen miktarlara göre kuruluşa verilen hizmetlerin çeşidine bağlı olarak toplanarak tahakkuk ettirilir. TSE, bu yönergeyi ve mali hususları önceden uyarı veya bildirim yapmadan değiştirme hakkına sahiptir. Hizmet belgelendirme ücretlerinin yer aldığı ücret çizelgesi bu yönerge sonunda verilmiştir. Hizmet belgelendirmeye ilgili tüm mali hususları da bu yönerge belirler.

Belgelendirme giderleri avansı

MADDE 36-(1) Belge talebinde bulunan kuruluştan belgelendirme hizmetleriyle ilgili yapılacak harcamalardan mahsup edilmek üzere avans alınır.

(2) Belgelendirme işleminin tamamlanmasını takiben düzenlenen fatura bedelinin, alınan belgelendirme giderleri avansından az olması halinde artan miktar kuruluşa talep ettiği taktirde iade edilir. Alınan belgelendirme giderleri avansının fatura bedelini karşılamaması durumunda aradaki fark kuruluştan tahsil edilir.

Yıllık Belge kullanma ücreti

MADDE 37 -(1) Kuruluşun hizmet yerinde yapılan inceleme sonucunun olumlu olması ve/veya belgenin geçerlilik süresi sonunda yenilenmesi halinde bir yıl geçerli olmak üzere düzenlenen belge için peşin tahakkuk ettirilen ücrettir. Hiçbir şart altında tamamı veya bir kısmı iade edilmez

Standard/kriter, yetkili servislik sözleşmesi ve marka ücreti

MADDE 38 -(1) Kuruluşlara verilen belge kapsamında birden fazla standard/kriter, birden fazla yetkili servislik sözleşmesi ve birden fazla marka yer aldığı her bir yetkili servislik sözleşmesi, her bir standard/kriter ve her bir marka için peşin tahakkuk ettirilen ücrettir.

(2) Aynı standard/kriter altında yer alan aynı markalar tek kabul edilerek ücretlendirilir. ***Bu madde Türk Standardları Enstitüsü Yönetim Kurulunun 31 Mayıs 2012 tarih ve 42 sayılı toplantısında alınan 341 numaralı kararla yürürlükten kaldırılmıştır.***

(3) TSE ve/veya TSEK belgeli imalatçı bu yönergenin 9. Maddesinin 18. fıkrasına göre belgelendirilmişse Hizmet Yeterlilik Belgesi için inceleme ücreti dışındaki tüm ücretler alınır.

İşlem ücreti

MADDE 39 - (1) İlk Başvuru, belge yenileme ve ara kontrol dışında kuruluşun talebiyle yapılan her işlemde peşin olarak tahakkuk ettirilen ücrettir.

(2) Kuruluş bir dilekçe ile aynı anda birden fazla işlem talebinde bulunursa işlem ücreti bir adet tahakkuk ettirilir.

Teknik hizmet ücreti

MADDE 40 -(1) Kuruluşlarda yapılan her bir inceleme için peşin tahakkuk ettirilen ücrettir.

TSE araçlarıyla ulaşım ücreti

MADDE 41 -(1) Kuruluşlara ulaşımın TSE araçlarıyla sağlanması durumunda her bir kuruluştan peşin tahakkuk ettirilen ücrettir.

(2) Bu metotla ulaşımın sağlanması durumunda hareket merkezi TSE dir.

(3) Bu ücretler ulaşımın kuruluş tarafından sağlanması durumunda talep edilmez.

Özel inceleme ücreti

MADDE 42 -(1) Kuruluşlardan gelen özel inceleme talepleri karşılığında her inceleme için peşin tahakkuk ettirilen ücrettir.

İnceleme giderleri

MADDE 43 -(1) İnceleme amacıyla kuruluşa gönderilen uzman/uzmanların harcirahı, ulaşımı ve konaklama giderlerinin toplamı olarak peşin tahakkuk ettirilen ücrettir.

Aynı adres ve aynı ünvan için birden çok belge talebi

MADDE 44 -(1) Kuruluşların aynı adres ve aynı ünvan için birden çok belge talebinde bulunmaları durumunda her belge ayrı ayrı ücretlendirilir.

Belge yenilenmesinin belge üzerinde yer alan geçerlilik tarihinden önce veya sonra yapılması

MADDE 45 -(1) Bu yönergenin 23. Maddesinin 5 ve 6. fıkrasına göre belge yenilemesi yapılırsa kuruluşa herhangi bir indirim veya geri ödeme yapılmaz.

İngilizce Belge Ücreti

MADDE 46 -(1) Kuruluşun talebi üzerine İngilizce belge düzenlenmesi durumunda Teknik Hizmet Ücreti hariç tüm ücretler kuruluştan talep edilir.

Ücretlerin ödenmemesi

MADDE 47 -(1) Belgelendirme hizmeti alan taraflar, tahakkuk ettirilen faturaları 30 (otuz) gün içerisinde ödemekle yükümlüdür. Hizmet faturası ödenmeden belgelendirme işlemi tamamlanmaz, kuruluşa belge teslim edilmez. Bu süre içerisinde ödenmemiş alacaklarda kuruluş temerrüde düşmüş sayılır.

(2) Hizmet alan kuruluşların zamanında ödemedikleri faturalarla ilgili borcu, tahakkuk ettirilecek gecikme zammıyla birlikte ödemekle yükümlüdür. Gecikme zammı borcun muaccel olduğu tarihten itibaren hesaplanır. Faiz nispeti, alacaklarını 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsili Usulü Hakkındaki Kanuna göre tahsil eden kurumlar için tespit edilen ve aynı Kanununun 51. Maddesine göre Kararnameyle belirlenen faiz nispetidir.

Ödeme yapma şekli

MADDE 48 -(1) Kuruluş fatura ödemelerini TSE Birimlerinin veznesine makbuz karşılığı olarak yatırabilir. Bunun haricinde bankalardaki TSE hesap numaralarına yapılan ödemelerde ödeme dekontu alınmalı ve ödeme referansı olarak fatura numarası belirtilmelidir.

Hizmet talebinden vazgeçilmesi halinde ücretlendirme

MADDE 49 -(1) Belgelendirme hizmeti verilirken hizmetin herhangi bir aşamasında kuruluşun hizmet talebinden vazgeçmesi halinde bu hususun ilgili belgelendirme birimine bildirim tarihine kadar geçen süre içerisinde verilen hizmetlere ilişkin ücretler kuruluşa tahakkuk ettirilir.

(2) Kuruluşa aldığı hizmet karşılığında tahakkuk ettirilen tüm faturalar kuruluş tarafından ödenir.

ONBİRİNCİ BÖLÜM

Genel Hükümler

Genel kurallar

MADDE 50 - (1) Kuruluşlar bu yönerge hükümlerine eksiksiz olarak uymayı kabul etmiş sayılır. İhtilaf halinde, sözleşmesinde belirtilmiş olan mahkeme ve icra dairesinin yanı sıra Ankara Mahkeme ve İcra Daireleri yetkilidir.

(2) TSE, verilen belgelerin denetimi ve gözetimi için gerekli tedbir ve usulleri geliştirir ve uygular. Belgelendirme faaliyetlerinin güvenilirliğini ve saygınlığını garanti altına almak için, ihtiyaç duyulan işlemleri yapma ve ek tedbirleri yürürlüğe koyma hakkını saklı tutar.

(3) Kuruluşun yazılı talebi halinde; grev, lokavt, tesire, sipariş alamama veya stokların eritilememesi, tabii afetler ve benzeri mücbir sebeplerden dolayı hizmetin durdurulması halinde, kuruluşa belge kullanma hakkı veren sözleşmelerinin devamı hususunda uygun bir süre tanınması hususunda Hizmet Belgelendirme birimi yetkilidir. Bu süre içerisinde Hizmet Belgelendirme birimi her türlü hakları mahfuzdur.

(4) Belgelendirme işlemlerinde kullanılan ve ÜBM tarafından hazırlanmış her türlü belgelendirme dokümanının telif hakları ÜBM'ye ait olup kısmen veya tamamen iktibas ve tahrif edilemez.

(5) TSE bu yönergeyi her zaman değiştirmek hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar, belgenin son kullanma tarihine kadar geçerlidir. Belge yenilemeleri yürürlükteki yönerge hükümlerine uyularak yapılır.

(6) Adrese mektupla yapılan tebliğ kuruluşu yapılmış sayılır. Herhangi bir yayın organı ya da TSE internet sayfasında yapılan kuruluşla ilgili ilan adrese yapılan tebliğ yerine geçer. Kuruluşlar Hizmet Belgelendirme birimi genel uygulamaları ve kendileriyle ilgili tüm bilgileri TSE internet sayfasından takip etmekle sorumludur.

(7) Belge sahibi kuruluş belgelendirme sonrasında bu yönerge ve ilgili Standardların hükümlerine aykırı hareket eder, bu durumu TSE'ye bildirmez ve bu durum TSE tarafından tespit edilirse belgeli kuruluş için Bölüm 6 da belirtilen işlemler yapılır. Bu kuruluşların belge kapsamlarında yazılı olan imalatçı/ithalatçılar Sanayi ve Ticaret Bakanlığına bildirilir.

ONİKİNCİ BÖLÜM

Yürürlükten Kaldırılan Hükümler

Yürürlük

MADDE 51 - (1) Bu Yönergenin yürürlüğe girmesiyle daha önce TSE Yönetim Kurulunun **23 AĞUSTOS 2007** tarih ve **XVI/74-865** sayılı kararıyla kabul edilerek **15 AĞUSTOS 2007** tarihinden itibaren yürürlüğe giren TSE Hizmet Yeri Yeterlilik Belgelendirme Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.

MADDE 52 - (1) Bu Yönergenin yürürlüğe girmesiyle beraber, yürürlüğe giriş tarihinden önce muhtelif tarihlerde yayımlanmış, bu yönergeye aykırı olan Yönetim Kurulu Kararları, tamimler, talimatlar ve görüşler vb. yürürlükten kaldırılmıştır.

ONÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Yürürlük

Yürürlük

MADDE 53 - (1) Bu Yönerge Yönetim Kurulu'nun 13 Temmuz 2010 tarih ve **XVII/46-527** Sayılı kararıyla 13 Temmuz 2010 tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

MADDE 54 - (1) Bu Yönerge hükümlerini TSE Yönetim Kurulu yürütür.

İSTENEN BELGELER		BAŞVURU ÇEŞİDİ	İlk Başvuru	ADRES DEĞİŞİKLİĞİ BAŞVURUSU		KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ BAŞVURUSU			Unvan Değişikliği	Belge Sahibi Kuruluş şartlarındaki değişiklik	Belge Sahibi Kuruluşun el değiştirmesi	Belge sahibi Kuruluşlarda Belge yenileme
				Taşınarak Adres Değişikliği	Taşınmadan Adres Değişikliği	Standard/Kriter Hiyvesi	Belgeye Yazılan Kuruluş Eklennesi	Belgeye Yazılan Kuruluş veya konu çıkartma yoluyla kapsam daraltma				
1	Başvuru formu		GEREKLİ									
2	Kuruluş yetkilisinin noter tasdikli imza sirkülerinin fotokopisi		GEREKLİ						GEREKLİ			
3	İş yeri açma ruhsatı veya vergi levhası Sözleşme ile iş yapan kuruluşlarda (peyzaj, temizlik, endeks okuma, vb.) bu belgeler kuruluşun merkezine ait olacaktır.		GEREKLİ	GEREKLİ					GEREKLİ			
4	Belgelendirme giderleri avansının ödendiğini gösteren makbuz		GEREKLİ	GEREKLİ		GEREKLİ						
5	Dilekçe			GEREKLİ	GEREKLİ	GEREKLİ	GEREKLİ		GEREKLİ			
6	İlgili belediyeden alınmış adres değişikliği yazısı				GEREKLİ							
7	Kuruluş ve bu kuruluşun yetkili servisi olduğu kuruluş arasında, noter huzurunda yapılmış sözleşmenin aslı ya da ıslak imzalı sözleşme (ıslak imzalı sözleşme getirilirse, tarafların noterden onaylı imza sirkülerinin fotokopisi de getirilmelidir) Sözleşmeler markayı içermeli ve bir yıldan daha kısa süreli olmamalıdır. Vekiller için noter onaylı vekaletnamenin fotokopisi getirilmelidir. Sözleşmeler hizmet adresi için düzenlenmelidir.		GEREKLİ	GEREKLİ		GEREKLİ	GEREKLİ		GEREKLİ			
8	Kuruluş; • İthal ettiği ürüne servis verecek ise bu ürünün tüm sorumluluğunu üstlendiğini gösteren bir taahhütname, • Ürettiği ürüne servis hizmeti verecek ise, Marka Tescili ya da kuruluşun marka tesciline başvuruda bulunduğunu gösteren, ürün için başlatılmış ve ön araştırması yapılmış olduğunu ifade eden bir yazı aranır		GEREKLİ	GEREKLİ		GEREKLİ			GEREKLİ			
9	Şirket (COKEY) numarası Şirket (COKEY) numarası Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nden alınmaktadır. "İnceleme Sonucu Değerlendirme Formu" üzerinde belirtilen merkez ve hizmet yeri adresinin şirket (COKEY) numarası adresi ile birbirini tutması gerekmektedir.Hizmet Yeterlilik Belgesi kapsamına yazılacak olan tüm kuruluşların merkez ve hizmet yeri adresleri için şirket (COKEY) numarası alması gerekmektedir.Kamu kuruluşlarından şirket (COKEY) numarası istenmez. Kamu kuruluşları ÜBM Başkanlığı tarafından oluşturulan veri tabanına merkez ve hizmet adresini kayıt ettirmek zorundadır.		GEREKLİ	GEREKLİ	GEREKLİ		GEREKLİ		GEREKLİ			

TABLO 1: BELGELENDİRMEDE İSTENEN EVRAKLAR TABLOSU

Hizmet Yeterlilik Belgesi Ücret Çizelgesi Türk Standardları Enstitüsü Yönetim Kurulunun 31 Mayıs 2012 tarih ve 42 sayılı toplantısında alınan 341 numaralı kararla aşağıdaki şekilde yeniden yayınlanmıştır.

HİZMET YETERLİLİK BELGESİ ÜCRET ÇİZELGESİ	
1. YILLIK BELGE KULLANMA ÜCRETİ	
YILLIK BELGE KULLANMA ÜCRETİ	400 TL + KDV
2. TEKNİK HİZMET ÜCRETİ	
TEKNİK HİZMET ÜCRETİ	200 TL+KDV
3. STANDARD/KRİTER, YETKİLİ SERVİSLİK SÖZLEŞMESİ VE MARKA ÜCRETİ	
BELGE KAPSAMINDA BULUNAN İLK STANDARD/KRİTER + BU STANDARD/KRİTERE BAĞLI İLK YETKİLİ SERVİSLİK SÖZLEŞMESİ + BU SERVİSE BAĞLI İLK MARKA YILLIK BELGE ÜCRETİ İÇERİSİNDE ÜCRETLENDİRİLİR. BUNUN DIŞINDA BELGE KAPSAMINDA YER ALAN HER BİR STANDARD/KRİTER, HER BİR YETKİLİ SERVİSLİK SÖZLEŞMESİ VE HER BİR MARKA 50 TL + KDV ÜZERİNDEN ÜCRETLENDİRİLİR. NOT 1: TSE VE/VEYA TSEK BELGELİ İMALATÇI BU YÖNERGENİN 9. MADDESİNİN 18. FIKRASINA GÖRE BELGELENDİRİLMİŞSE HİZMET YETERLİLİK BELGESİ İÇİN TEKNİK HİZMET ÜCRETİ DIŞINDAKİ TÜM ÜCRETLER KURULUŞA YANSITILIR.	
4. İŞLEM ÜCRETİ	
İŞLEM ÜCRETİ	150 TL+KDV
5. TSE ARAÇLARIYLA ULAŞIM ÜCRETİ	
ULAŞIM TSE ARAÇLARI İLE SAĞLANIRSA HAREKET MERKEZİ TSE DİR BU DURUMDA; İL SINIRLARI İÇERİSİNDE VE KALİTE KAMPUSU-İSTANBUL ARASINDA ULAŞIM TSE ARAÇLARI İLE SAĞLANIRSA HER BİR KURULUŞ İÇİN 50 TL + KDV ÜZERİNDEN ÜCRETLENDİRİLİR. İL SINIRLARI DIŞINDA ULAŞIM TSE ARAÇLARI İLE SAĞLANIRSA GİDİŞ-GELİŞ KİLOMETRESİ TOPLAMI * 0.40 TL + KDV TL ÜZERİNDEN ÜCRETLENDİRİLİR VE ORTAYA ÇIKAN MALİYET HER BİR KURULUŞA YANSITILIR. NOT 1: YUKARIDAKİ ÜCRETLER ULAŞIMIN KURULUŞ TARAFINDAN SAĞLANMASI DURUMUNDA TALEP EDİLMEZ	
6. İNCELEME GİDERLERİ	
İNCELEME HEYETİNİN HARCİRAH, ULAŞIM, KONAKLAMA MASRAFLARI DA HİZMET FATURASINA İLAVE EDİLİR.	
7. ÖZEL İNCELEME ÜCRETİ (İNCELEME UZMANI /KURULUŞ)	
ÖZEL İNCELEME ÜCRETİ	500 TL+KDV
8. BELGELENDİRME GİDERLERİ AVANSI	
BAŞVURU ÖNCESİNDE; 300 TL AVANS ALINIR	
9. İNGİLİZCE BELGE ÜCRETİ	
KURULUŞTAN "TEKNİK HİZMET ÜCRETİ" HARIÇ TÜM ÜCRETLER TALEP EDİLİR.	
10. HESAP NUMARASI BİLGİLERİ	
.....	