

## 1.Tanımlamalar ve Genel Şartlar

1.1. Bu döküman ESDAŞ ile Müşteri arasında hukuki sözleşme niteliğindedir.

1.2. ESDAŞ'tan hizmet talebinde bulunan resmi yada özel firma, kurum ve kuruluşlar "Müşteri" olarak adlandırılmıştır.

1.3. ESDAŞ'tan talep edilen her türlü hizmetin verilmesi yazılı başvurunun ESDAŞ tarafından kabulü ile mümkündür.Bu amaçla müşteri ilgili ESDAŞ Kalibrasyon Başvuru Formu'nu doldurup ESDAŞ'a ulaştırmakla mükelleftir.

1.4.ESDAŞ, aksi belirtilmedikçe talep edilen kalibrasyon hizmetlerini TSE, ISO, BIPM, EA, EURACHEM, EUROMET, 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.

1.5. Standart olmayan metodlara göre karşılanacak taleplerde; "öncelikle müşteri, metodun geçersiz olduğuna ilişkin olarak uyarılır." Buna rağmen müşterinin hizmet almak istemesi durumunda, bu "Kalibrasyon Sertifikası"nda belirtilir.

1.6 ESDAŞ kalibrasyon sertifikaları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz.

1.7. Kalibrasyon hizmeti süresince cihazın ESDAŞ' a kabulünden, müşteri veya temsilcisine iadesine kadar olan süreçte müşteri mülkiyetinde oluşacak kasıt unsuru taşıyan hasarlarda ESDAŞ, Müşterinin zararını tazmin etmekle mükelleftir.

1.8. Alt yükleniciye kalibrasyon işi yaptırılacağı taktirde, müşteri bilgilendirilecek ve alt yüklenici vastasıyla kalibrasyonu yapılan cihazda meydana gelen hertürlü uygunsuzluk ve olumsuzluk durumunda ESDAŞ'ın müşteriye karşı sorumlu olduğu bildirilecektir.

## 2. Kalibrasyon Hizmetlerine İlişkin Açıklamalar ve Başvuru Şartları

Kalibrasyon süreci, "ESDAŞ Kalibrasyon Başvuru Formu"nun doldurulup, ESDAŞ'a gönderilmesiyle başlar.

### 2.1. Cihaz Ambalajı ve İçeriği

"Cihaz" hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak, gönderilmelidir. Ayrıca teknik el kitapçıkları ve kullanım kılavuzu, gerekli teknik donanım ve aksesuarlar ile eğer kalibrasyon işlemi daha önce ESDAŞ tarafından yapılmadı ise son kalibrasyon sertifikası fotokopisi ambalaj kutusu içine konulmalıdır.

### 2.2 "Cihaz" ın ESDAŞ' a ve ESDAŞ' tan Nakli, Sertifika, Rapor ve Faturaların Gönderimi

"Cihaz" öncelikle ESDAŞ'ın belirttiği şartlarda nakledilmelidir. "Cihaz" ın ESDAŞ' a teslimi ve iadesi işlerinin müşteri personeline yapılması tercih edilir. Ancak, ücretleri müşteri tarafından karşılanmak üzere, bu işler posta veya kargo ile de yapılabilir (Posta/Kargo Adresi:ESDAŞ Elektronik Sistemler Destek San.ve Tic.A.Ş. G.O.P.Mah.245.Sokak No=2 Gölbaşı 06830 ANKARA Tel:0312 485 08 40). ESDAŞ, nakil sırasında oluşabilecek hasardan sorumlu değildir. Hizmet başvuru formlarında farklı şekilde belirtmediğimiz sürece cihaz, sertifika, rapor ve faturalarınızın gönderimi ücreti firmanıza ait olmak üzere kargo ile yapılır.

### 2.3 Hizmet Süresi

Kalibrasyon süreleri normal olarak 5-15 işgünüdür. Kalibrasyon başlangıç ve bitiş tarihlerini belirten kabul ve teslim tarihleri, başvuru formunda ESDAŞ tarafından Müşteriye bildirilir. Postada olabilecek gecikmeler, belirtilen kabul tarihini geçtiği takdirde ve eğer ESDAŞ'ın programını aksatmayacaksa, geciken süre teslim tarihine eklenir. ESDAŞ'ın programını aksatması durumunda, teslim tarihi daha sonra belirlenir. Programı sıkışık olan Müşteriler belirli bir tarih için önceden ESDAŞ ile anlaşılabilir.

### 2.4 Fiyat İndirimi

a. 10 adet ve üzeri olarak gönderilecek cihazlarınız için % 10'a kadar standart indirimlerimiz mevcuttur.

b. Başvurular birden fazla indirim dilimine giriyor ise sadece en yüksek indirim oranı uygulanır.

c. Ücretlerini zamanında ödemeyen Müşteriler için indirim yapılmaz.

### 2.5 Ek Bedel

a. Cihazda ayar yapılması veya cihazın yazılım (software) kalibrasyonu istendiğinde, bu durum ayrı olarak ek bir yazı ile ESDAŞ'a bildirilmelidir. Talebin yerine getirilmesi durumunda kalibrasyon bedeli ayrıca bildirilir.

b. Kalibrasyon için gelen cihazın, kalibrasyon sırasında arızalı ya da ayarsız olduklarının belirlenmesi durumunda, Müşteri onayı sonrası bu cihazın, tamir/ ayar işlemlerini yapıp kalibrasyon işlemini tekrarladığımızda ikinci bir kalibrasyon ücreti + tamir/ ayar fiyatımız faturaya eklenir.

c. Kalibrasyon için gelen cihazın, kalibrasyon sırasında arızalı ya da ayarsız olduğunun tespit edilmesi durumunda ve bunların tamiri / ayarı mümkün olmadığı durumunda ESDAŞ'ın kalibrasyon için harcadığı sürenin bedeli olarak 50 USD expertiz ücreti faturalandırılır.

d. Cihazların yurt dışında işlem görmesi gerektiğinde gümrük ve taşıma bedeli dahil bedel ayrıca bildirilecektir.

### 2.6 Ödeme Şartları

a. Hizmet bedelleri, ESDAŞ'ın banka hesaplarına yatırılabilceği gibi, nakden de ödenebilir. (ESDAŞ Banka Hesap Numarası(YTL): T.GARANTİ BANKASI ANKARA-Gölbaşı Şubesi, 574/6299825)

b.Listelerde belirtilen fiyatlara KDV dahil değildir.

c. Kalibrasyon bedelleri kalibrasyon bitiminde ödenir ve akabinde cihaz ve sertifikası müşteriye teslim edilir.

## 3. Anlaşmazlıkların Halli

3.1. ESDAŞ ile Müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır. Anlaşmazlık devam ederse Akreditasyon Kuruluşu'nun hakemliğinde çözüm aranır. Müşteri, buna rağmen tatmin olmaz ise mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; T.C. Ankara Mahkemeleri ve İcra Daireleridir.



**4. Diğer Hususlar**

- 4.1. ESDAŞ dışında yerinde verilecek tüm hizmetlerimiz için personelimizin seyahat masrafları hizmeti talep eden tarafından karşılanır.  
4.2. Mesai saatleri dışında veya tatil günleri çalışılması durumunda hizmet ücretinin %70 i kadar ek ücret talep edilir. Adam/saat olarak ücretlendirme yapılan hizmetlerimiz için günlük çalışma süresi 8 saat olarak baz alınır. Yerinde verilen hizmetler için bu süreye yolda geçen süre de dahildir.

**5. Garanti**

- 5.1. Müşteri tarafından madde 1.4 'e göre incelenen Kalibrasyon Sertifika ve Raporları ile cihazın Madde 1.8' deki özelliklere göre uygun olması halinde kalibrasyon hizmet kabul, aksi halde reddedilecektir.  
5.2. ESDAŞ, kalibrasyon sonuçları ile ilgili müşteri şikayetlerini, kalibrasyon tarihinden itibaren 6 ay içerisinde kabul etmektedir.  
5.3. Kalibrasyon sırasında cihazda meydana gelen hasar ve bozulmalardan ESDAŞ sorumludur.  
5.4. Aşağıdaki dökümanlar sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır.  
EK-1 : ESDAŞ Kalibrasyon Başvuru Formu

**İş Bu Sözleşme 5 Maddeden oluşmaktadır.**

**ESDAŞ ELEKTRONİK SİSTEMLER  
DESTEK SAN.VE TİC.A.Ş.**

**MÜŞTERİ**

**TARİH** :  
**İSİM** :  
**İMZA-KAŞE** :

**TARİH** :  
**İSİM** :  
**İMZA-KAŞE** :



ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification

No: 30008

