

DEMİRYOLU ALT SİSTEMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE BELGELENDİRİLMESİNE YÖNELİK USUL VE ESASLAR



BİRBİRİNİ İZLEYEN VERSİYONLARIN LİSTESİ :

Versiyon	Tarih	Değişiklik	Gerçekleştirme Sebebi
0	12.08.2018	/	İlk Yayın
1	07.11.2019	Logo kullanımı, belgelendirme akış şeması, itiraz ve şikayet prosesleri eklendi.	Değişiklik

Güncel versiyon, önceki versiyon(ları) iptal eder ve yerini alır.

HAZIRLAYAN : KALITE YÖNETİCİSİ

KONTROL : TEKNİK KOORDİNATÖR

ONAY :

	İmza
İsim : Aslı ÇOŞKUN Unvan : DETİM GENEL MÜDÜRÜ	

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç

Referans no: DTM.L.13/1

Sayfa 2 | 15

Bu belge DETİM ve müşterinin mülkiyetindedir. DETİM'den yazılı onay almadan kullanılamaz, çoğaltılamaz veya iletilemez.
DETİM Belgelendirme Muayene ve Mühendislik Hizmetleri Ltd.Şti.

M: info@detim.com.tr - www.detim.com.tr

Madde 1- (1) İşbu usul ve esas; demiryolu alt sistemlerinin değerlendirilmesine yönelik DETİM'nin ulusal ve uluslararası alanda yapmakta olduğu her türlü belgelendirme ve uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin yürütülmesi, bu faaliyetler kapsamında düzenlenen belgeler ve varsa bunlarla ilişkilendirilmiş markaların kullanılma usul ve esaslarının düzenlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam

Madde 2- (1) İşbu usul ve esas; Belgelendirme Kuruluşu olarak demiryolu alt sistemlerinin değerlendirilmesi, raporlanması ve belgelendirilmesi işlemleri ile Belgelendirme Kuruluşu olarak COTIF ve ERA kapsamında belgelendirme ve değerlendirme faaliyetlerinin yerine getirilmesine ilişkin DETİM'nin çalışması ile ilgili usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak

Madde 3-

- (1) Bu usul ve esaslar, TÜRKAK TS EN ISO/ISO 17065 akreditasyonuna ve ilgili yönetmeliklere dayanılarak hazırlanmıştır.
- (2) Bu usul ve esaslar, DETİM Kalite Yönetim Sistemi – Kalite El Kitabına dayanılarak hazırlanmıştır.

Kısaltma ve tanımlar

Madde 4- (1) Bu usul ve esasın uygulanmasında;

- a) AB: Avrupa Birliğini,
- b) AK: Avrupa Komisyonunu,
- c) Alt Sistem: Demiryolu sisteminin bölünmesi sonucu ortaya çıkan ve Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin Topluluk İçinde Demiryolu Sisteminde Karşılıklı İşletilebilirlik hakkında 17/06/2008 tarihli ve 2008/57/AT sayılı Direktifinin Ek l'inde tanımlanmış sistemleri,
- ç) ATMF: Uluslararası trafikte kullanılan demiryolu malzemesinin teknik kabulüne ilişkin tek tip kuralları,
- d) Bakanlık: Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığını,
- e) Başvuru sahibi: Bir demiryolu alt sisteminin değerlendirme veya belgelendirme kapsamına alınması için DETİM'e başvuru yapan imalatçıyı, demiryolu tren ve/veya altyapı işletmecisini, kullanma hakkına sahip olan kişi ya da kuruluşu, aracın sahibini,
- f) COTIF: Uluslararası Demiryolu Taşımalarına ilişkin sözleşmeyi,
- g) Belgelendirme: Ürün, hizmet, sistem veya personel belgelendirme ve benzeri belgelendirme işlemlerini,
- ğ) Belgelendirme Kuruluşu: ERA 2008/57/AT'ye ve ATMF tek tip kurallarının Madde 5'ine göre tanımlanmış kuruluşu,
- h) Demiryolu aracı: Hat yapım, bakım, tamir ve kontrol araçları dâhil her türlü çeken ve çekilen araçlar ile tren setlerini,
- ı) EN: Avrupa standardını,
- i) IRIS: Uluslararası Demiryolu Endüstrisi Standardı,
- j) Onaylanmış kuruluş (NoBo): Bir teknik düzenleme kapsamında uygunluk değerlendirme faaliyetinde bulunmak üzere yetkili kuruluş tarafından 23/02/2012 tarihli ve 28213 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Uygunluk Değerlendirme Kuruluşları ve Onaylanmış

Kuruluşlara Dair Yönetmelik ve ilgili teknik mevzuatta belirlenen esaslar doğrultusunda görevlendirilen ve isimleri Komisyona bildirilen uygunluk değerlendirme kuruluşunu,

- k) OTIF: Uluslararası Demiryolu Taşımacılığına İlişkin Hükümetlerarası Örgütü,
- l) TS EN ISO/ISO 17065: Ürün Belgelendirmesi Yapan Belgelendirme Kuruluşları İçin Genel Şartları,
- m) TSI: Karşılıklı İşletilebilirlik Teknik Şartnamesini,
- n) UIC: Uluslararası Demiryolu Birliğini,
- o) UTP: OTIF Teknik Uzmanlar Komisyonu tarafından kabul edilmiş Tek Tip Teknik Talimatlarını,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Hükümler, Taraflar, Yetkilendirme, Asgari Kriterler ve Sorumluluklar

Genel hükümler

Madde 5- (1) Demiryolu alt sistemlerinin belgelendirme çalışmalarında belge düzenleyen nihai makam onaylanmış kuruluş olup DETİM tarafından yürütülen belgelendirme çalışmalarının sonucunda, başvuru sahibine teslim edilmek üzere;

- a) COTIF ve/veya ERA kapsamında yapılan çalışmalar için teknik dosya ve doğrulama belgesi hazırlanır.
- b) Belgelendirme Kuruluşu yetkisi ile yapılan çalışmalar sonucunda Değerlendirme Raporu ve ilgili Belgesi hazırlanır.
- c) UTP/TSI,ECM ve IRIS teknik şartlarına uygunluk değerlendirmesi çalışmaları için teknik dosya ve doğrulama belgesi hazırlanır.

(3) Demiryolu alt sistem ve ürünlerinin tip onay belgelendirmesi için yapılacak çalışmalar ve çalışmalar sonunda düzenlenecek belgeler, başvuru sahibinin ilgili ürüne veya alt sisteme göre seçmiş oldukları modüllere göre belirlenir.

(4) Demiryolu alt sistem ve ürünleri için ilgili standartlar veya ilgili AB direktifleri, TSI/UTP ve UIC şartlarına göre uygunluk değerlendirme çalışmaları kapsamında belgelendirme faaliyeti yürütülebileceği gibi, imalatı tamamlanmış ürünlere özgü raporlandırma işlemi de yapılabilir.

(5) Bu usul ve esaslar çerçevesinde yürütülecek tüm faaliyetler, DETİM kalite yönetim sistemine uygun şekilde Belgelendirme başlığı altındaki akış şemasında detaylandırılmıştır.

Taraflar

Madde 6- (1) Bu usul ve esas çerçevesinde DETİM tarafından yerine getirilmesi gereken iş ve işlemlerin daha etkin gerçekleştirilmesi ve iş alanının genişletilmesi amacı ile yurt içi ve yurt dışı kuruluşlarla iş birliği kapsamında sözleşme imzalanabilir. Bu neticede imzalanan işbirliği sözleşme maddeleri öncelikli olarak uygulanır.

Yetkilendirme

Madde 7- (1) TÜRKAK ve anlaşma yapılmış onaylanmış kuruluşlar yetkisi altında, Demiryolu alt sistem ve ürünlerinin değerlendirilmesi, raporlanması ve belgelendirilmesi hususlarını gerçekleştirmek üzere

DETİM’i **TS EN ISO/ISO 17065** kapsamında bir başka yönetmelikte ek hususlar yayınlanıncaya dek Belgelendirme Kuruluşu olarak çalışmasını sağlar.

(2) TÜRKAK’ın ve varsa yürürlükte olan yönetmelikler kapsamında uluslararası onaylanmış kuruluşlarla yapılan anlaşmalar altında, Demiryolu alt sistem ve ürünlerinin ilgili UTP/TSI, ECM, IRIS kapsamında yeterlilikleri karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesi, raporlanması ve belgelendirilmesi hususlarını gerçekleştirmek üzere DETİM Belgelendirme Kuruluşu olarak yetkilendirilmiştir.

Asgari kriterler

Madde 8- (1) İşbu usul ve esas kapsamında asgari kriterlere ilişkin konular aşağıda belirtilmiştir:

- DETİM, işbu usul esaslar kapsamındaki konularda ek uzman personeller yetiştirmekte olup bünyesinde ayrıca uzman personeller bulundurmaktadır.
- DETİM, işbu usul esaslar çerçevesinde teknik ve idari görev ve sorumlulukları yerine getirmek için gerekli imkanlara sahip olup gerekli teçhizat ve olanaklara erişebilmektedir.
- DETİM ve ilgili personeli, işbu usul esaslar çerçevesinde faaliyetlerini yüksek seviyede teknik ve mesleki yeterliliğe sahip bir şekilde yerine getirmektedir. Kanaatlerini ya da uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarını etkileyebilecek veya bunlardan etkilenebilecek kişi veya kişilerden bağımsız olarak en başta mali olmak üzere herhangi baskı, teşvik ve yönlendirmeye maruz kalmadan gerçekleştirmektedir.
- DETİM ve bu usul esaslar kapsamında görevlendirilecek personeli, yapılacak değerlendirmelere/denetimlere konu ürünün tasarımı, imalatı, inşası, pazarlaması, kurulumu, kullanılması ve bakımında doğrudan yer almaz veya bu faaliyetleri gerçekleştirenlerin temsilcileri olmaz ve yürüttükleri değerlendirme/denetleme faaliyetlerine ilişkin kararlarının bağımsızlığını ve mesleğin gereklerinin layığıyla yerine getirilmesini olumsuz yönde etkileyebilecek hiçbir faaliyet içinde bulunmaz.

Sorumluluklar

Madde 9- (1) İşbu usul ve esas kapsamında sorumluluklara ilişkin konular aşağıda belirtilmiştir:

- DETİM, işbu usul ve esastan doğan görev ve yükümlülüklerini yerine getirirken uyguladığı tüm iş ve işlemlerde yayımlanan genelge ve talimatlar dahil, ilgili ulusal mevzuata ve taraf olduğumuz uluslararası sözleşmelere ve usule uymayı taahhüt eder.
- DETİM, işbu usul ve esas kapsamında yapacağı işlemlere ilişkin dokümanları (raporlar, belgeler) saklayacak ve TÜRKAK tarafından istenildiği takdirde sunacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Belgelendirme

Belgelendirme Komisyonu

Madde 10- (1) DETİM bünyesinde faaliyette bulunmak üzere, tarafsızlık ve şeffaflık ilkesini sağlayacak şekilde, DETİM’ye ait tüm iç prosedür ve talimatlara uygun bir şekilde, bu usul ve esaslar kapsamında yürütülecek faaliyetler ile ilgili olarak **TS EN ISO/ISO 17065** akreditasyonuna uygun bir “Belgelendirme Komisyonu” kurulur.

Teknik uzman

Referans no: DTM.L.13/1

Sayfa 5 | 15

Madde 11- Uzmanların atanması, yetkinlikleri ve gerekliliklerine ilişkin olarak;

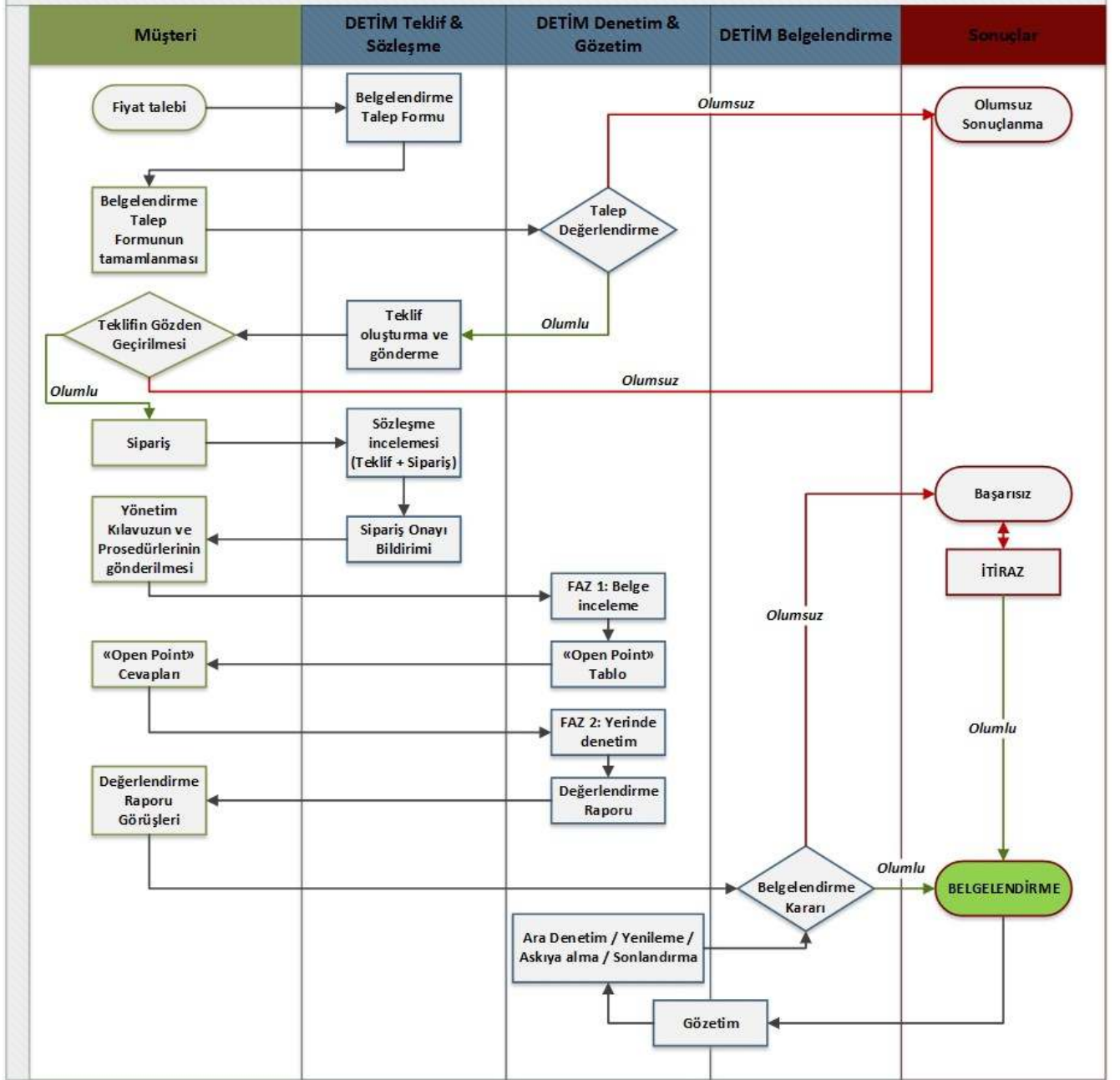
- (1) Her bir proje için, ilgili proje yöneticileri tarafından gerekli yetkinliklere ve tecrübeye sahip Teknik Uzmanlar atanır. Atanan bu Teknik Uzmanlar teknik değerlendirme, inceleme, denetim ve raporlama aşamalarında görev alır.

Başvuru şartları, başvurunun kabulü ve değerlendirme hazırlığı

Madde 12- DETİM;

- (1) Belgelendirme Kuruluşu faaliyetleri kapsamında başvuru sahibi firma ile irtibata geçilerek başvuruya ilişkin gerekli dokümanlar talep edilir.
- (2) Başvuru sahibi tarafından sağlanan dokümanların eksiksiz olması halinde değerlendirme hazırlığına başlanarak aşağıdaki süreçler uygulanır:
 - a) Proje Yöneticisi ve teknik uzmanlar belirlenir.
 - b) Ürün veya alt sistemin sınırları ve kapsamı tanımlanır.
 - c) Denetim Planı hazırlanır. Denetim Planı projede izlenecek çalışmaların ve yöntemlerin genel özeti niteliğinde olup proje takvimi ve projede görevli personelin isim ve görevlerini de içermektedir.
 - ç) Maliyet hesaplanır ve teklif olarak düzenlenir.
 - d) Hazırlanan Değerlendirme Planı ve Teklif başvuru sahibine teslim edilerek onaylanması beklenir.
 - e) Onaylanması halinde Değerlendirme Planında belirtilen proje başlangıç tarihinde projeye başlanır.
 - f) Onaylanmaması halinde teklif revize edilerek tekrar başvuru sahibinin onayına sunulur veya başka bir işlem yapılmadan proje kapatılır.
- (3) Mücbir sebeplerin varlığı nedeniyle durdurulan belgelendirme/uygunluk değerlendirmesi faaliyetlerine, engelin ortadan kalkması ile devam edilebilir.
- (4) Belgelendirme/uygunluk değerlendirmesi işlemlerinde kullanılan ve DETİM tarafından hazırlanmış her türlü belgelendirmeye esas dokümanının telif hakları DETİM'e ait olup izinsiz olarak kısmen veya tamamen çoğaltılamaz, kullanılamaz, değiştirilemez.
- (5) DETİM belgelendirme ve denetim hizmetleriyle ilgili proses akış şeması aşağıda gösterilmektedir.

Belgelendirme Proses Akış Şeması



Muayene ve testler

Madde 14- DETİM;

(1) Ulusal akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş veya uluslararası akreditasyon kuruluşları tarafından tanınmış ve yeterliliği kabul edilmiş test merkezleri/laboratuvarları tarafından imalat yerinde veya uygun başka alanlarda (imalatçı laboratuvarı) ilgili güncel UTP/TSI şartları izin verdiği ölçüde yapılabilir.

Referans no: DTM.L.13/1

Sayfa 7 | 15

(2) Eğer çalışılan ülkede akredite test merkezi/laboratuvarı yok ise DETİM Uzmanları tarafından daha önce ilgili testleri ve muayeneleri yapmış kurum ve kuruluşlara ek denetimler yaparak uygun bulunması halinde veya ilgili akreditasyona sahip bir dış kaynakla anlaşma yapılarak TSI/UTP şartlarının izin verdiği ölçüde DETİM veya ilgili akreditasyona sahip alt yüklenicisi gözetimi altında test ve muayeneler gerçekleştirilebilir.

(3) Ulusal ve Uluslararası arası mevzuatlar ile standartlarda belirtilen iş sağlığı ve güvenliği şartları ile gerekli teknik donanımın sağlanmaması halinde ilgili teste ve muayeneye başlanılmaz.

(4) Yapılacak olan testlerde ve muayenelerde oluşabilecek her türlü kaza neticesinde meydana gelecek zararın karşılanması müşteri ve imalatçı sorumluluğundadır.

(5) Müşteriye ait üretim yeri dışında yapılacak testlerde ve muayenede, oluşabilecek kaza risklerine karşı sigorta işlemlerinin yapılması müşteri sorumluluğunda olup eğer belgelendirme kuruluşu tarafından oluşabilecek bir kaza riski var ise DETİM'e ait mali sorumluluk sigortası devreye girer.

(6) Farklı belgelendirme kuruluşları tarafından hazırlanan test ve muayene raporları, DETİM uzmanları tarafından incelemeye tabi tutularak, bu inceleme neticesinde ilgili standart, mevzuat ve ulusal yeterlikleri karşılıyor ise ve ilgili TSI/UTP ve yönetmeliklerdeki şartlar sağlanıyorsa kabul edilebilir.

(7) DETİM'in test ve muayene tekrarı yaptırma hakkı gerekçe sunmak kaydıyla saklıdır.

Değerlendirme

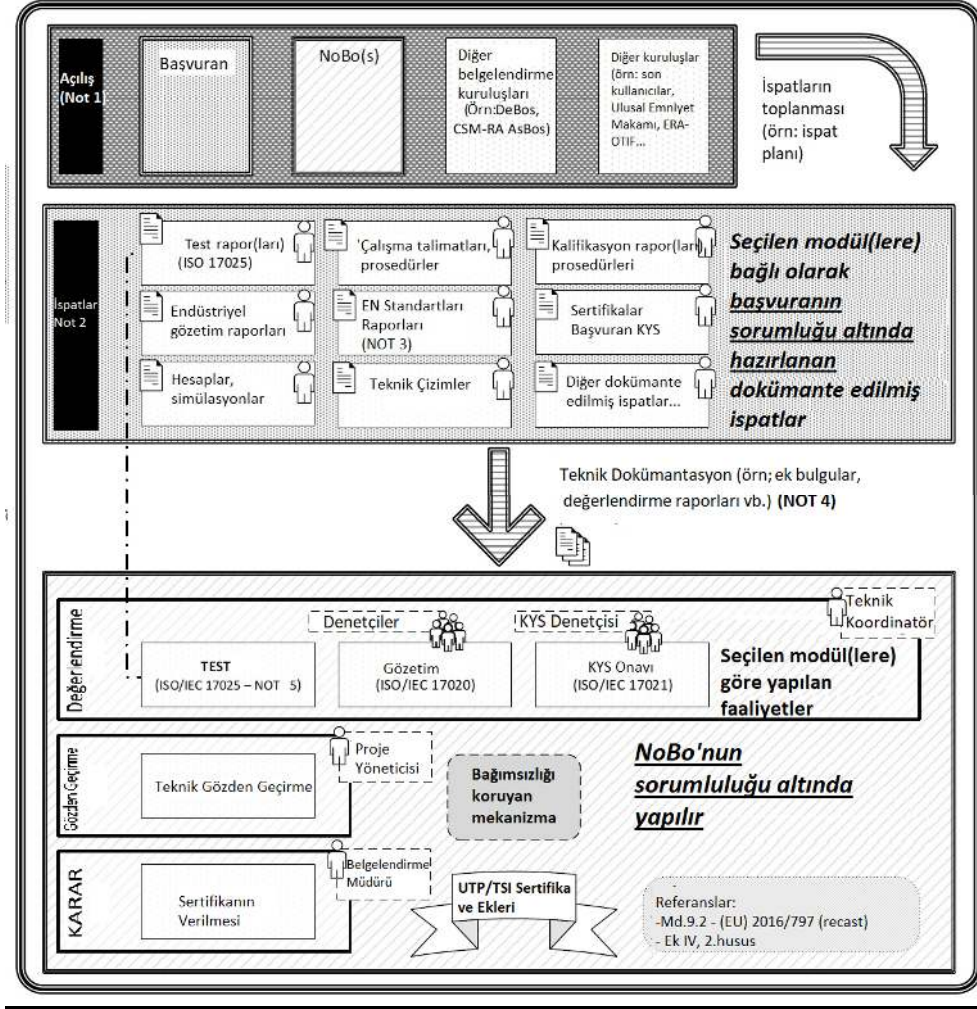
Madde 13- (1) İlgili proje kapsamında görevlendirilen Teknik Uzmanlar gerekli teknik doküman incelemeleri, test sonuçlarını değerlendirme çalışmaları ve saha denetimleri yaparak, elde edilen tüm verilerin ilgili standart veya ulusal/uluslararası kriterleri sağladığını nihai rapor halinde belgelendirme komisyonuna sunar. Ayrıca komisyona sunmadan önce belgelendirme yöneticisi tarafından kontrol edilir. Böylece DETİM kendi kalite yönetiminde iç denetimini uygular.

Belgenin Düzenlenmesi

Madde 14- (1) Belgelendirme Komisyonuna sunulan nihai raporların onaylanmasına müteakip belgenin verilmesi kararı alınıp, ilgili sertifikalar/belgeler DETİM veya kapsama göre anlaşma yapılmış olan onaylanmış kuruluş tarafından hazırlanıp müşteriye sunulur.

(2) Belgelendirme Komisyonuna sunulan nihai raporların çeşitli durumlara göre olumsuz bulunması halinde itiraz ve temyiz hakkı saklı kalma koşulu ile tekrar komisyona gönderilip ikinci bir değerlendirme yapılır. Değerlendirme sonucunda olumlu ya da olumsuz tekrar karar verilir ve ikinci kararında olumsuz olması halinde itiraz ve temyiz hakkı bulunmamakla birlikte dosya kapatılır.

(3) Belgenin düzenlenmesine ilişkin proses akış şeması aşağıda sunulmaktadır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Belgelendirme sonrası işlemler, Yeniden Belgelendirme Denetimleri

Belgelerin geçerlilik süresi

Madde 15- DETİM;

- (1) Yapılan çalışma ve değerlendirme sonucu hazırlanan sertifikalarla ilgili standart ve yönetmeliklerde belirtilen süreler uygun olarak ilgili belgelerin geçerlilik sürelerini müşteriye bildirir ve verilecek olan belge üzerine de işler.

Yeniden Belgelendirme Denetimleri

Madde 16- (1) Yeniden belgelendirme denetimi, ilgili standart veya diğer hüküm ifade eden dokümanın şartlarının yerine getirilmesinin devamını veya kapsam değişiklikleri gibi değişen şartları değerlendirmek için gerçekleştirilir. Yeniden belgelendirme denetiminin amacı, yönetim sisteminin uygunluğunun ve etkililiğinin bir bütün olarak devam ettirildiğini ve belgelendirme kapsamı için ilginin ve uygulanabilirliğin teyit edilmesidir. İlgili kapsamlarda tanımlanan süreler içerisinde denetim planının müşteriye sunulmasıyla yeniden belge denetimleri düzenlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Başvuru sahiplerine/belge sahiplerine uygulanacak yaptırımlar

Belge iptali, askıya alma veya çekmenin bildirimi

Madde 17- DETİM;

- (1) DETİM tarafından verilmiş belgelerin iptali veya askıya alınmasına müteakiben ilgili kuruluşlara ve müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Belgenin Askıya Alınması

Madde 18- Detim tarafından:

- (1) Belgelendirme, aşağıdaki şartların oluşması durumunda, (6) altı ayı aşmamak kaydı ile askıya alınır:
 - a) Müşterinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin, sürekli ya da ciddi olarak, yönetim sistemi etkinliği şartlarını da içeren belgelendirme şartlarını karşılayamaması,
 - b) Belgelendirilmiş müşterinin gözetim veya yeniden belgelendirme denetimlerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,
 - c) Belgelendirilmiş müşterinin gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması.
 - ç) Gerçekleştirilen denetimler sonucunda majör uygunsuzluklar bulunması,
 - d) Denetimlerde tespit edilen minör uygunsuzlukların, belirlenmiş sürelerde giderilmemesi,
 - e) Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
 - f) Denetim ücretlerinin ödenmemesi.
- (2) Belgenin askıya alınması kararı, Belgelendirme Komitesi tarafından alınır. Belgenin askıya alındığı, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir. DETİM gerekli gördüğünde, askıya alma süresini, Belgelendirme Komitesi kararıyla bir defa daha ve en çok (3) üç ay uzatabilir.
- (3) Askıya almada, müşterinin yönetim sistem belgesi geçici olarak geçersizdir. DETİM, müşterilerinin, askıya alma durumunda belgelendirmesinin tanıtımını/reklamını yapmaması, yapılan Belgelendirme Sözleşmesi ile güvence altına alınmıştır. Müşterinin buna uymadığının tespit edildiği durumlarda, yazılı bir uyarı yapılır ve gerekirse yasal tedbirler alınır. DETİM, askıya almanın web’ de veya basın organlarında yayımlanması dahil olmak üzere uygun saydığı diğer bütün tedbirleri alabilir.
- (4) Müşterinin, belgelendirme kapsamının bir kısmı için sürekli ya da ciddi olarak belgelendirme şartlarını yerine getirmemesi durumunda, DETİM, müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılanmayan kısmı dışarıda tutacak şekilde daraltabilir. Böyle bir daraltmada, belgelendirme için kullanılan standardın şartlarıyla uyum dikkate alınır. DETİM tarafından verilen süre içerisinde, askıya almaya sebep olan sorunların çözümlenememesi durumunda, belgelendirme geri çekilir veya uygun kapsam daraltma yapılır.

Belgenin Askı Halinin Kaldırılması

Madde 19-(1) Belgesi askıya alınan kuruluşların, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak DETİM ’ye bildirmeleri durumunda, DETİM Askıya alma gerekçesinin ortadan kaldırıldığının teyidi amacı ile kuruluşa bir denetim gerçekleştirilir.

- (2) Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen denetimin kapsamı ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir.

Referans no: DTM.L.13/1

Sayfa 10 | 15

- (3) Denetim sonunda, uygunluğu denetim ekibi tarafından doğrulanan müşteri kuruluşun belgelendirmesinin askı hali belgelendirme komite toplantısı sonrası kaldırılır. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda, belgenin geri çekilmesi yoluna gidilir.
- (4) Belgenin askı halinin kaldırılması kuruluşu yazılı olarak bildirilir.

Belgenin Geri Çekilmesi

Madde 20- (1) Belge aşağıdaki durumlarda geri çekilir:

- Kuruluşun talebi,
 - Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyetine son vermesi,
 - Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,
 - Kuruluşun askıya alma şartlarını kabul etmemesi,
 - Kuruluşun askıya alma gerekçelerini ortadan kaldırmaması,
 - Kuruluşun, askı süresi sonunda takip denetimi yapılabilmesi için teyit vermemesi,
 - Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen takip denetimlerinde, belirlenen uygunsuzlukların öngörülen sürelerde kapatılmaması,
 - Kuruluşun belgeyi, belge kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda, yanıltıcı ve haksız kullanması,
 - Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunamaması,
 - Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması sonucu,
 - Kuruluşun, gözetim denetimini kabul etmemesi sonucu.
- (2) Kuruluşun belgesi askıya alındıktan sonra (6) altı ay içerisinde takip denetimi için başvurusu olmamışsa ek süre verilebilir veya belgesi geri çekilebilir. Belgenin geri çekilmesi durumunda kuruluşun aşağıda belirtilen ve Sözleşmede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmesi gereklidir:
- DETİM belge ve logosunun kullanımının durdurulması,
 - İptal edilen belge kapsamındaki her tür haktan vazgeçilmesi,
 - Ödenmemiş belge veya denetim ücretlerinin ödenmesi.
- (3) Belgenin geri çekilmesini takiben bir ay içerisinde kuruluşun, logoyu her tür yazışma ve tanıtım materyalinden çıkarması gerekmektedir. Aksi takdirde DETİM;
- İlgili akreditasyon kuruluşu ile diğer belgelendirme kuruluşlarına duyurur,
 - Kuruluşun belgeyi, sözleşme kurallarını ihlal etmek suretiyle illegal olarak kullandığını, çeşitli yayın organlarında duyurur,
 - Bu yüzden oluşacak maddi ve manevi zararların giderilmesi için yasal yollara başvurur. Ayrıca kuruluşun belge yenileme talebinde bulunmaması, belge kapsamındaki ürün üretimi/hizmet sunumunun durdurulması veya kuruluşun kapanması durumunda belge geri çekilerek, kamuoyuna duyurulur.

Değişikliklerin Bildirilmesi

MADDE 21- (1) DETİM, belgelendirilmiş müşterilerine, belgelendirme şartlarında olan her bir değişikliği web sitesi üzerinden duyurmaktadır. DETİM, belgelendirilmiş her bir müşterisinin yeni şartlara uygunluğunu yazılı bilgi olarak veya yapılan ziyaret/denetimlerle doğrulamaktadır. Bütün bu uygulamalar, belgelendirilmiş müşterilerle yapılan sözleşmeler ile garanti altına alınmaktadır.

- (2) Müşteri Kuruluşlar aşağıdaki değişiklikler konusunda DETİM'yi en geç 7 iş günü içinde resmi(yazılı) olarak bilgilendirmekle yükümlüdür.

Referans no: DTM.L.13/1

Sayfa 11 | 15

- a) a) Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
 - b) b) Kuruluş ve yönetim (kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro gibi),
 - c) c) İletişim adresi ve sahalar,
 - ç) d) Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı,
 - d) e) Yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikler.
- (3) DETİM'nin akreditasyonunda meydana gelen değişikliklerin (Askı / İptal) Müşteri Kuruluşu Bildirilmesinde, DETİM, mevcut müşterilerine, potansiyel müşterilerine ve tüm kamuya, akreditasyonunda meydana gelen değişiklikleri (Askı/ İptal) en geç 3 iş günü içinde web sitesi aracılığı ile duyurmakla yükümlüdür.

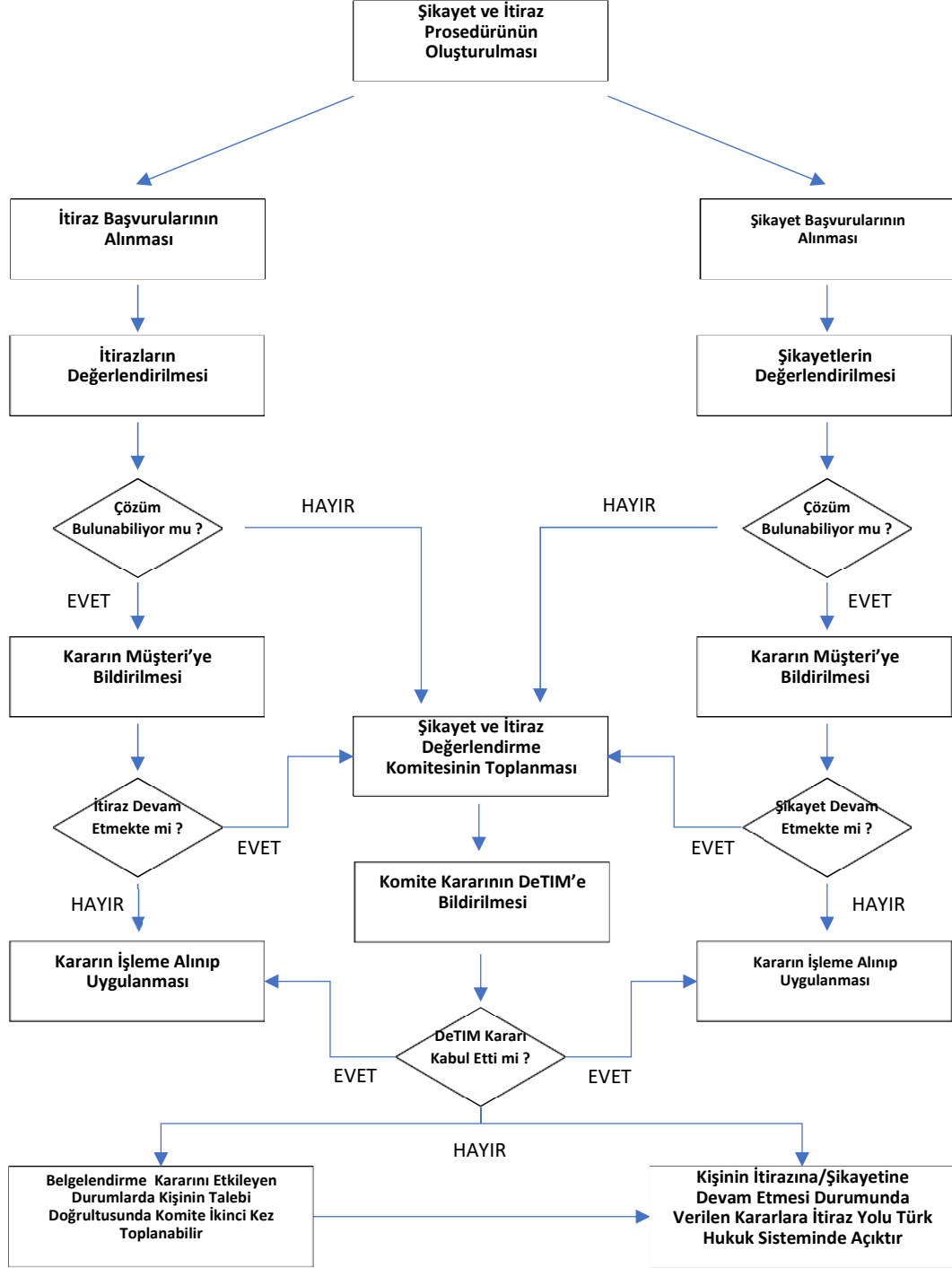
ALTINCI BÖLÜM

Şikayet ve İtiraz Prosesi, Marka ve Logo Kullanımı, Ücretlendirme ve Tebligat

Şikayet ve İtiraz Prosesi

Madde 22- (1) İtiraz ve Şikayet yönetimi; tarafsızlık, bağımsızlık ve şeffaflık ilkesini sağlayabilecek şekilde, DETİM bünyesinde görev yapmakta olan ve belgelendirme ve uygunluk değerlendirmesi hizmetleri konularında bilgi ve tecrübe sahibi kişiler tarafından yürütülür.

- (2) İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlıklarla ilgili başvurular, DETİM'e yazılı veya web sitesi üzerinden resmi şekilde yapılır. Şifahi başvurular ile yazılı bile olsa isim adres ve imzasız müracaatlar ile asılsız adres ve imzalı itiraz ve şikayetler işleme konulmaz.
- (3) DETİM'e ulaşan itiraz ve şikayetler, Teknik Koordinatör ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda, şikayet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.
- (4) İtiraz ve Şikayete konu olan kişi veya kişiler, şikayetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.
- (5) İtiraz ve Şikayet tarihinden en geç 30 (otuz) gün içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.
- (6) Başvurular neticesi alınan kararlara itiraz süresi kararın tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür. Yapılan itirazlar, itirazın süresinde olup olmaması, yeni bilgi ve belgelere dayanıp dayanmaması ve verilen kararda açık maddi hata ve benzerlerinin bulunup bulunmaması yönünden belgelendirmeyi yapan birim amiri tarafından ön incelemeye tabi tutulur. Ön inceleme neticesinde, ilgili belgelendirme yöneticisi tarafından yerinde bulunan itirazlar, incelenmek üzere DETİM'in atayacağı itiraz ve şikayet komitesi tarafından gündeme alınır. Bu surette verilen karar kesindir.
- (7) İtirazlar ve şikayetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.
- (8) Yürütülen tüm belgelendirme ve uygunluk değerlendirmesi hizmetlerinin görüşülmesi için proses aşağıdaki emada gösterilmektedir.



Şikayet ve İtiraz Akış Şeması

Marka ve Logo Kullanımı

Madde 23- (1) Müşteri, almaya hak kazandığı belgesini ve kullanma hakkını aldığı ilgili DETİM'e ait markasını, sadece belge üzerinde yazılı üretim/hizmet sunum yerinde ürettiği ürünleri/sunduğu hizmetleri için kullanabilir.

- (2) Müşteri, kullanmaya hak kazandığı markayı ve belgelendirme birimi tarafından öngörülen işaretleme bilgilerini haklı nedenlerle kısmen veya tamamen kullanmayı istememesi halinde, bu durumu gerekçeleri ile belgelendirme biriminden talep eder. Bu talep üzerine, yetkili personel tarafından alınan karara göre işaretleme konusunda muafiyet tanınabilir.
- (3) **TS EN ISO/ISO 17065** standartları gereği logo kullanmaya hak kazanmış firmalar, belirtilen kurallara ve TÜRKAĞ'ın logo kullanım talimatına (Bakınız: www.turkak.org.tr / R10.06-Türkak Akreditasyon Markası'nın TÜRKAĞ tarafından Akredite Edilmiş Kuruluşlar Tarafından Kullanılmasına İlişkin Şartlar) uymak zorundadır.
- (4) DETİM lisanslı logoları en boy oranı korunduğu sürece 50 mm'den daha küçük olmaması şartı ile küçültülebilir veya büyütülebilir.
- (5) DETİM belgelendirme logosunun şekli hiçbir koşulla değiştirilemez.
- (6) Belge ve lisanslı logo üçüncü tarafa devredilemez.
- (7) Belge sahibi müşteri, sahip oldukları belge kapsamında olmayan bir ürün/ hizmet ve/veya sistem için marka kullanması halinde, DETİM tarafından resmi uyarı bildiriminde bulunularak söz konusu belge kapsamında olmayan ürünler üzerinden haksız kullanılan markanın kaldırılması sağlanır ve keyfiyet bir yazı ile ilgili birime bildirilir. İhlalin tekrerrütmesi halinde ise; faaliyeti yürüten birim tarafından, haksız marka hükümleri uygulanmak üzere yaptırım uygulanır.
- (8) DETİM'e ait marka/markaları sözleşme akdetmeksizin kullanan ya da sözleşmesi herhangi bir nedenle sona erdiği halde, marka/markaları ve/veya belge/belgeleri kullanmaya devam edenler aleyhine; sözleşme akdetmeyerek DETİM'i maddi-manevi zarara sokmaları sebebiyle, hukuki işlem başlatılmak üzere belgelendirme faaliyeti yürüten birim tarafından tüm ilgili dokümanlarla birlikte Hukuk birimi'ne yazıyla bildirilir.
- (9) Bu haller dışındaki durumlar için DETİM'in "LİSANS BELGELER LOGO VE UYGUNLUK İŞARETLERİ KULLANIM PROSEDÜRÜ" geçerlidir.

Ücretlendirme ve Tebligat

Madde 24- (1) Talep edilen kapsamına göre belgelendirme çalışmalarında ve standartlara göre yapılacak belgelendirme ve denetim çalışmalarında uygulanacak ücretler teklif dosyasında müşteriye sunulur.

- (2) Başvuru/belge sahibi, tahakkuk ettirilen faturaları başka herhangi bir ihtara gerek kalmaksızın tebliğ tarihinden itibaren en geç 30 (otuz) gün içerisinde ödemekle yükümlüdür. Bu süre içerisinde ödenmemiş alacaklar için başvuru/belge sahibi, fatura tarihinden itibaren temerrüde düşmüş sayılır ve nihai rapor/belge verilmez.
- (3) Belgelendirme hizmeti verilirken hizmetin herhangi bir aşamasında başvuru sahibinin talebinden vazgeçmesi veya DETİM tarafından durdurulması halinde, vazgeçme talebinin DETİM'ye bildirim tarihine kadar veya durdurma kararına kadar geçen süre içerisinde başlatılan ve/veya verilen hizmetlere ilişkin ücretler tam olarak tahakkuk ettirilir ve başvuru sahibinden tahsil edilir. Bu durumda başvuru sahibi herhangi bir maddi ve manevi hak talep edemez.

- (4) Hizmet sözleşmesi yapılan müşteriye tahakkuk ettirilen faturalar ve diğer tüm yazışmalar müşteri tarafından DETİM'e bildirilen iletişim adresine taahhütlü kargo ile gönderilir. Müşter, iletişim adres değişikliğini 30 (otuz) gün içerisinde ve yazılı şekilde DETİM'e bildirmekle yükümlüdür.
- (5) Adres değişikliğinin bildirilmemesi ve/veya henüz DETİM'e ulaşmaması halinde, DETİM tarafından postaya verilmiş tüm gönderiler tebligat hükmündedir.
- (6) Müşteri, mutlaka fiziken ulaşması gereken fatura ve benzeri doküman haricinde, resmi kayıtlı elektronik posta adreslerine DETİM tarafından gönderilen bildirimler de aynı şekilde tebligat hükmündedir.
- (7) Ücretlerin yıllık artış oranları DETİM tarafından belirlenir.