

Hizmet: UDEM ürünlerin ilgili uluslararası standartlara uygunluğunun belgelendirilmesi hizmetidir.

Başvuru: Belgelendirme hizmeti için başvurular, www.udem.com.tr web sitemizde yer alan **ONLINE BAŞVURU** bağlantısından erişebileceğiniz ya da talep etmeniz halinde tarafımızca iletilecek olan başvuru formumuz ile alınır.

Başvuru Kabul/ Ret Şartları: Müşteri, başvuru formunu eksiksiz olarak doldurmak, sözleşmede belirtilen resmi evrakları ve belgelendirilecek ürüne ait teknik dosyayı UDEM' e göndermekle yükümlüdür. UDEM tarafından tespit edilen eksik ve/veya yanlış bilgi, başvurunun UDEM tarafından reddedilmesine neden olabilir. UDEM bünyesinde daha önce benzer tipte ürün ile ilgili denetim gerçekleştirilmemiş ise başvuruyu reddetme hakkına sahiptir. Başvurulan kapsamın UDEM' in akreditasyon kapsamında olmaması ve/veya kapsamda denetçi/teknik uzman bulunmaması veya uygun denetim ekibinin oluşturulamaması nedeniyle UDEM başvuruyu reddedebilir. Başvuru sonrasında karşılıklı olarak sözleşme imzalanır. Müşteri sözleşmede belirtilen ücretleri sözleşmede belirtilen süreler dahilinde ödemekle yükümlüdür. Sözleşme müşteri tarafından herhangi bir zamanda iptal edilirse, iptal olduğu güne kadar UDEM'in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan ücret UDEM tarafından hesaplanıp müşteriye faturalandırılır.

Denetim Prosesi: Belgelendirme prosesi hakkında istediğiniz zaman bizden bilgi alabilirsiniz. Koşullarınızda (sistemler, personel, kuruluş, ekipman, vb.) belgenizi geçersiz kılacak herhangi bir değişiklik olduğunda, 15 gün içerisinde sürede bizi haberdar etmelisiniz.

Sistemleriniz ve ürün güvenliğinizin geçerliliğinin devamından emin olmak için, 12 aylık bir dönemden uzun olmamak üzere, uygun aralıklarla gözetim tetkikleri yapacağız. Bu süre geçirdiğiniz denetim sonuçlarına veya kuruluş yapınıza göre farklılık gösterebilir. Denetimlerde tespit edilecek uygunsuzluklar için; 15 gün içerisinde düzeltici faaliyet planlarınızı oluşturmalı, 3 ay içerisinde ise düzeltici faaliyet kanıtlarınızı tarafımıza iletmelisiniz.

UDEM, planlanan denetimlere ait plan ve ekipleri denetiminizden en az 2 gün önce tarafınıza bildirecektir. Denetim tarihi ve denetim ekibine yazılı olarak itiraz etme hakkınız saklıdır.

Denetim süresince normal çalışma saatlerinde; çalışma alanlarınıza, işlemlerinize, hizmetlerinize, yönetim sisteminize, tüm kayıtlarınıza ve personelinize UDEM yetkili personeline izin vermekle ve üretim proseslerinden en az birinin uygulamalı olarak gösterilmesiyle yükümlüsünüz.

Denetim prosesi bir örneklemeyeyle gerçekleştirilir. UDEM, ilgili standartlarla veya diğer kriterlerle %100 uyum sağlaması veya sağlamaması konusunda meydana gelebilecek herhangi bir kayıp, zarar ve ziyandan direkt veya dolaylı olarak sorumlu değildir.

UDEM, yapacağı denetimler sonrasında bir rapor hazırlayacak ve bulgularını 3 şekilde sunacaktır;

Majör Uygunsuzluk: Aşağıdaki durumlar majör uygunsuzluk sebebidir;

- Standardın herhangi bir maddesinin dokümanite edilmemesi veya herhangi bir madde için uygulama örneklerinin olmaması,
- Etkin proses kontrolü yapıldığına dair veya ürünlerin belirlenen özelliklere uygunluğuna dair önemli şüphe varsa,
- Sistematik bir eksiklik olabileceğini gösteren ve böylelikle bir majör uygunsuzluk oluşturan çok sayıda minör uygunsuzluk bulunuyorsa,

- Müşterinin yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyeti hakkında önemli bir şüphe durumu.

Majör uygunsuzluklar takip denetimi gerektirebilir.

Minör Uygunsuzluk: Standardın herhangi bir maddesinin dokümanite edilip, uygulama örneklerinin de mevcut olmasına rağmen; yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması etkileyen herhangi bir uygulamanın eksik bulunması halinde tespit edilen uygunsuzluk bu sınıfa girer.

Gözlem: Standardın herhangi bir maddesinin dokümanite edilip, uygulamalarının eksiksiz yerine getirilmesine rağmen, denetçinin sektörel tecrübelerine dayanarak uygulamanın verimliliği ve etkinliği için tespit edilen bulgular bu sınıfa girer. Bir sonraki denetime kadar uygulamaya alınmaz ise minör uygunsuzluk olarak raporlanır.

Uygunsuzluk sınıflandırmaları ve diğer tüm denetim prosesleri hakkında detay bilgi talep ettiğiniz takdirde web sitesinde belirtilen iletişim kanallarıyla irtibata geçebilirsiniz.

Denetim ile ilgili tüm anlaşılan ücretleri ve harcamaları, sözleşmenizde belirtilen hesap numaralarına ödemeniz konusunda mutabık kalınacaktır. Ödemeler ile ilgili aksaklıklar, belgelendirmenin askıya alınması hatta geri çekilmesi ile sonuçlanabilir.

UDEM denetim ekibi çalışma alanlarınızda iken, sağlık ve güvenliklerinden sorumlu olduğunuzu bildiririz. Sahanıza giriş yapmadan önce denetim ekibine, sağlık, güvenlik ve acil durumlarda tahliye prosedürlerini ve ziyaretleri boyunca karşılaşılabilecekleri potansiyel sağlık ve güvenlik tehlikeleri konusunda kısa bir bilgilendirme yapmanız güvenlik ekipman ve giysilerini sağlamanız gerekmektedir.

Belgeler: UDEM tarafından yayımlanan uygunluk belgeleri, bize ait olan kontrollü dokümanlardır ve belgenin geri çekilmesi ya da iptali durumunda bize geri gönderilmelidir. Geri çekilmedikçe, iptal edilmedikçe ve tatmin edici bir performans ile sürdürüldüğü takdirde, yayımlanan dokümanlar belli bir süre için geçerlidir. Kuruluşun sahibinin, yapısının veya adresinin değişmesi durumunda belgeler otomatik olarak transfer edilemez. Transfer için talepler yazılı olmalıdır ve UDEM yetkilimizin nasıl bir faaliyette bulunulacağına karar vermesi için durum bazında incelenecektir.

Logo, Marka ve Belge Kullanımı: Logomuzun kullanım hakkı verildiği durumlarda, logo kullanımı belirlenmiş kısıtlamalara tabi olur. Belgelendirilmesi yapılmış kapsam dışında hiçbir hak iddia edilemez. Logo, marka, belge ve diğer hakların kullanımı, yanıltıcı ifadeler içerecek şekilde yanlış kullanılmamalıdır. Kapsamda değişiklikler mümkündür fakat bu durumda bir saha denetimi gerekebilir.

Gizlilik ve Bilgilere Ulaşım: Sizinle ilgili her türlü bilgi ve belgeler (El Kitabınız, AT Uygunluk Beyanları, Teknik dosyalar, dokümanlar veya kayıtlar gibi) UDEM personeli tarafından emniyetli bir şekilde saklanacaktır. Belgenizin içeriği ve kapsamı, denetim için bize başvuru yaptığınızda gizli kalacak fakat belgelendirme kararı verildikten sonra www.udem.com.tr'de yayımlanacaktır. Aynı zamanda belgenin statü değişimlerini yayınlama hakkına sahibiz. Gizli bilgiler izniniz olmadan açıklanmayacaktır. Bu gibi bilgilerin yasal otoriteler tarafından açıklanması istenirse sizi haberdar edeceğiz.

Denetçilerimizden ve diğer çalışanlarımızdan firmamızda çalışmaya başlarken sizlerle ilgili her türlü bilgiyi korurken gizlilik ilkesine riayet etmelerini, denetim prosesine katılımlarından doğabilecek herhangi bir çıkar ilişkilerinin olmadığını beyan etmelerini istemekteyiz.

Biz, çalışanlarımızdan gizlilik sözleşmesine uymayan kişinin direkt veya dolaylı olarak sebep olduğu herhangi bir kayıp, zarar ve ziyandan sorumlu değiliz. Belgelendirme başvurunuzdan önce çalışanlarımızın, bildiği ya da bizim hatamız olmadan herkesçe bilinen ya da sizin onayınızla açıklanan, gizli bilgilerden sorumlu olmayacağız.

Askıya Alma Ve Geri Çekme: Ürünlerinizin şartlarla uygun olmadığını düşünüyorsanız belgenizi geçici bir süre askıya almak veya geri çekmek isteyebilirsiniz. Belgenin tekrar yenilenmesi tam bir denetim gerektirebilir. UDEM, ürünlerinizin ilgili mevzuat/standard(lar)ın şartlarına veya kriterlerine uymaması durumunda, ücret ve harcamalar ödenmediğinde veya belgelendirme prosesinin itibarını gölge düşürecek bir durum olduğuna inandığında belgeyi askıya alabilir veya geri çekebilir. Belgeniz askıya alındığında veya geri çekildiğinde, marka ve belgelerin kullanımı yasaklanmaktadır.

Denetiminiz sonucunda takip denetimi gerektiren bir uygunsuzluk tespit edildiğinde; faaliyetlerin uygulamasına dair objektif delillerin UDEM' e bildirilmesi ve takip denetimin gerçekleştirilmesi için gerekli süre en geç 3 aydır. Takip denetiminde uygunsuzlukların giderilmediği, yeni uygunsuzlukların olduğu görülürse veya uygulanan DÖF' ler baş denetçi tarafından yeterli ve etkin bulunmazsa müşterinin başvurusu askıya alınır ve bir 3 ay sonra tekrar takip denetimi yapılır. Bu takip denetiminde de uygunsuzlukların giderilmediği görülürse belgelendirme geri çekilir ve tekrar başvuru yapmanız beklenir. Takip denetiminin sonucunun olumlu olması halinde, hazırlanan denetim raporu belgelendirme müdürü tarafından belgelendirme komitesine sunulur, firmanın belgesi ancak komite kararı ile askıdan indirilebilir. Bu takip denetiminde uygunsuzlukların giderilmediği görülürse belgelendirme geri çekilir ve tekrar başvuru yapmanız beklenir.

Askıdan indirilen bir firma için gerçekleştirilen ilk denetimde tekrar askı gerekçelerinin olması durumunda iptal kararı alınır.

İki yıl üst üste takip denetimi gerekmesi halinde;

Takip denetiminden sonra denetim ekibinden tekrar takip tavsiyesi alınması durumunda

- Takip nedeni aynı maddelerden kaynaklı ise; komitenin de onayı ile askıya alınır. Askıdan inmesi halinde habersiz denetim gerçekleştirilir.
- Farklı maddelerden kaynaklı ise gözetim denetimlerinin periyodunun komite kararı ile 1 yıldan 6 aya indirilmesine karar verilebilir. Farklı maddelerden kaynaklı ise firmaya habersiz denetim düzenlenir.

Şikayetler ve İtirazlar: Herhangi bir tetkik bulgusu ya da karara karşı UDEM' e iş veya ihmalden dolayı itiraz ve şikayette bulunabilirsiniz. Bu tür şikayetler UDEM' e yazılı olarak yapılmalıdır. Şikayet/itirazınız sonucunda elde edilen değerlendirmeler detaylı bir şekilde yazılı olarak tarafınıza bildirilecektir.

Şikayet/itirazınızı UDEM web sitesi üzerinden iletebilirsiniz. Üçüncü taraflardan alınan hakkınızdaki şikayetler de tarafınıza ulaştırılacaktır. UDEM ürünleriniz/sisteminiz hakkında yapılan şikayet için adresinizde inceleme yapabilir. UDEM herhangi bir finansal kayıp şikayeti konusunda karar vermeyecektir.

Sorumluluğun Sınırlandırması: Size karşı olan sorumluluğumuzun kesin bir şekilde sınırlı olduğu konusunda mutabık kalınacaktır. Sadece anlaşılan ücret üzerinden sorumlu olan UDEM ile yaptığınız sözleşme temeldir ve meydana gelebilecek kayıp veya zararlardan UDEM sorumlu olacaktır.

Diğer Koşullar: İşin standart şartları zaman içinde revize edilebilir. Önemli değişiklikler yazılı olarak bildirilecektir. İşin standart şartları TÜRKİYE yasalarına uygun olarak yönetilecek ve yorumlanacaktır.