

Hizmet: Asansör Yönetmeliği kapsamında yapılan CE İşareti Uygunluk Değerlendirme İşlemleri

Başvuru: Başvurular, *“KON-PR-10 Başvuru Prosedürü”ne göre yapılmaktadır. Başvuru Prosedürü ve prosedürdeki diğer gerekli dokümanlara web sitemiz üzerinden ulaşılabilir.*

Başvuru Kabul/ Red Şartları: Müşteri sözleşmede belirtilen resmi evrakları ve belgelendirilecek ürüne ait teknik dosyayı göndermekle yükümlüdür. Başvurulan ürünün hizmet kapsamında olmaması ve/veya kapsamda denetçi/teknik uzman bulunmaması dolayısıyla uygun heyetin oluşturulamaması nedeniyle kuruluşumuz başvuruyu reddedebilir. Başvuru sonrasında karşılıklı olarak sözleşme imzalanır. Müşteri kendisine beyan edilen ücretleri ödemekle yükümlüdür.

Denetim: Denetimlerden doğabilecek herhangi bir uygunsuzluk *karşılıklı kabul edilen* zaman aralığında şartlara uygun olarak kapatılmalıdır. Denetimleri yürütmek için gereklilikleri önceden bildirecek ve mutabık kalınan bir tarih ve saat için müzakere edilecektir.

Denetim Ücretleri: “KON-PL-04 CE İnceleme Planı”nda belirtilecek olup müşteri tarafından onaylanacaktır. Bu ücretler ve harcamalarda çıkabilecek aksaklıklar belgelendirmenin askıya alınması hatta geri çekilmesi ile sonuçlanabilir.

Belgeler: Yayımlanan uygunluk belgeleri, Kontest’e ait olan kontrollü dokümanlardır ve belgenin geri çekilmesi, askıya alınması ya da vazgeçilmesi durumunda belgenin aslı Kontest’e müşteri tarafından geri gönderilmelidir. Müşterinin sistemini devam ettirmesi için, belge yenileme işlemleri sırasında hata tespit edilmesi durumunda belgeler geri çekilecektir. Kuruluşun sahibinin, yapısının veya yerinin değişmesi durumunda belgeler otomatik olarak transfer edilemez. Transfer için talepler yazılı olmalıdır.

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 ve belge ve diğer hakların kullanımı ürünün belgelendirilmesini ifade edecek şekilde yanlış kullanılmamalıdır. Detaylar “KON-PR-14 Logo /Marka Kullanım Prosedürü”nde verilmektedir.

Gizlilik ve Bilgilere Ulaşım: Müşteri ilgili her türlü bilgi ve müşteri tarafından denetim amaçlı hazırlanmış el kitapları, AB Uygunluk Beyanları, Teknik dosyalar, dokümanlar veya kayıtlar emniyetli bir şekilde saklanacaktır. Belgenin içeriği ve kapsamı, denetim için tarafımıza başvuru yapıldığında gizli kalacak fakat garanti edildikten sonra yayımlanacaktır. Aynı zamanda belgenin askıya alınması /geri çekilmesi / tekrar yenilenmesi konusunda yayımlama hakkına Kontest sahiptir. Gizli bilgiler müşteri izni olmadan Kontest tarafından açıklanmaz. Bu gibi bilgilerin yasal otoriteler tarafından açıklanması istenirse Kontest tarafından müşteri bilgilendirilecektir.

Askıya Alma Ve Geri çekme: Müşteri, ürünlerinin şartlara uygun olmadığını düşünüyorsa belgeyi geçici bir süre askıya almak veya geri çekmek için Kontest’e başvurabilir. Belgenin tekrar yenilenmesi tam bir denetim gerektirebilir.

Müşterinin ürettiği ürünlerin standardın şartlarına veya kriterlerine uymaması durumunda, ücret ve harcamalar müşteri tarafından ödenmediğinde, müşteri tarafından yapılan işin standart şartlarına uymadığına dair bir görüş bildirildiğinde veya belgelendirme prosesinin itibarını gölge düşürecek bir durum olduğuna inandığında Kontest belgeyi askıya alabilir veya geri çekebilir.

Şikayetler ve İtirazlar: Müşteri, tetkik bulgu ya da alınan kararlara karşı iş veya ihmal’ den dolayı itiraz ve şikayette bulunabilir. Bu tür şikayetler yazılı olarak tarafımıza yapılmalıdır. İtirazlar hakkında detaylı bir açıklama yazılı olarak müşteriye bildirilecektir. Üçüncü taraflardan müşteri hakkında şikayet olması durumunda Kontest tarafından müşteriye bildirilip gerekli takip tarafımızca yapılacaktır. *Detaylar “KON-PR-05 İtiraz ve Şikayet Prosedürü”nde verilmektedir.*