

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

İçindekiler

1	ÖNSÖZ	3
2	GENEL BİLGİ	4
2.1	Amaç ve Kapsam.....	4
2.2	Genel Yasal Koşullar	5
2.3	Tanımlar, Terimler ve Kısaltmalar	6
2.4	Dokümantasyon	7
2.5	Belgelendirme Metot ve Prosedürleri	8
3	GÖREV, PERSONEL VE SORUMLULUKLAR	10
3.1	Uygunluk Değerlendirme Faaliyetlerinde Görev Alan Personel Yetkinliği.....	10
3.2	Ürün Belgelendirme Kuruluşu Sorumlulukları	10
3.3	Başvuran veya Belgeli Müşteri Sorumlulukları	11
3.4	Belgeli Sahiplerinin Tüketicie ve Üçüncü Kişileri Karşı Sorumlulukları	11
4	TEMEL MÜŞTERİ BİLGİLERİ	12
5	PLANLAMA VE HAZIRLIK	13
6	UYGUNLUK DEĞERLENDİRME	13
6.1	Uygunluk Değerlendirme İşlemlerinin Aşamaları	14
7	BELGELENDİRME KARAR VE SERTİFİKANIN VERİLMESİ	16
7.1	Belgelendirmenin Onaylanması.....	16
7.2	Belgelendirmenin Sürdürülmesi.....	17
7.3	Belgenin Sınırlandırılması, Askıya Alınması, Süresi Dolması ve Geri Çekilmesi.....	17
7.4	Belge İçeriğinde Değişiklikler (Kapsam, Adres, Personel)	19
8	GÖZETİM – TAKİP VE TRASFER DENETİMLERİ	20
8.1	Gözetim Denetimi	20
8.2	Takip Denetimi.....	21
8.3	Transfer Denetimi	21
9	UYGUNSUZLUKLARIN TANIMLANMASI	22
9.1	Uygunsuzluğun Tanımı.....	22
9.2	Uygunsuzlukların Ele Alınması	23
10	ALT YÜKLENİCİLER HAKKINDA BİLGİLENDİRME	23
11	LOGO VE MARKA KULLANIM HAKLARI	23
11.1	Logo Kullanım Hakkının Başlangıcı ve Kapsamı	23
12	İLAVE BİLGİLER	23
12.1	İtiraz ve Şikayetler Hakkında Bilgilendirme	23
12.2	Telif Hakkının Korunması	24
12.3	Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Hakkında Bilgilendirme	24
12.4	Yanlış Beyan Hakkında Bilgilendirme.....	25
12.5	Belgelendirme Şartlarında Değişikliklerin Yönetimi.....	25
12.6	Üçüncü Taraflarla İletişim	26
13	BELGELENDİRME DÜZENİNE KARŞI İHLAL	26
14	UYGULANABİLİR DOKÜMANLAR	27

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



1 ÖNSÖZ

Kapsam

Bu belgelendirme programı TÜV AUSTRIA TURK'ün uygunluk değerlendirme kapsamında yer alan uygulama gereksinimlerini açıklar ve değerli müşterileri için başvuru ve belgelendirme süreçleri konusunda destek sağlar.

Doküman Sahibi

TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.

Revizyon Geçmişi

No	Tarih	Değişiklikler Hakkında Bilgi
0	21.09.2022	İlk yayın
1	16.04.2024	Belgelendirme Metot ve Prosedürleri Maddesi detaylandırılmıştır.
2	XX.XX.2024	Uygunsuzluk kapama süreleri güncellenmiştir.

Revizyon Onayı

Bu belgelendirme programı, TÜV AUSTRIA tarafından görevlendirilmiş olan, Ürün Belgelendirme kapsamında yeterli ve yetkin kişilerden oluşturulmuş Program Komitesi tarafından onaylanmıştır.

BU YAYIN TELİF HAKKI KORUMALIDIR

Kopya Hakları © 2022 İstanbul, Turkey



Her hakkı saklıdır. Aksi belirtilmedikçe, bu yayının hiçbir kısmı, TÜV AUSTRIA TURK'ün yazılı izin alınmaksızın, fotokopi ve mikrofilm dahil olmak üzere elektronik veya mekanik herhangi bir şekilde çoğaltılamaz veya kullanılamaz.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



2 Genel Bilgi

2.1 Amaç ve Kapsam

Bu belgelendirme programı, TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti. (bu belgelendirme programında **TÜV AUSTRIA** olarak anılacaktır) tarafından EN ISO/IEC 17065 akreditasyonu çerçevesinde gerçekleştirilecek olan "Demiryolu Tekerlekli Araçları ve İlgili Donanımları, Demiryolu Alt Sistemleri (Çeken ve Çekilen Araçlar, Altyapı, Gürültü ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişiler) ve Bakımdan Sorumlu Kuruluşlar" kapsamında yer alan ürünlerin, belgelendirme hizmetlerine yönelik düzenlenmeleri açıklamayı amaçlamıştır.

Bu belgelendirme programında, imalatçılar ya da yetkili temsilci başvurularının alınması, teknik incelemelerin yapılması, tetkiklerinin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve belge almaya hak kazanan kuruluşların belgelerinin düzenlenmesi ve yayınlanması aşamalarında uygulanacak yöntemler belirlenmiştir.

Bu belgelendirme programı, EN ISO/IEC 17067 standardının madde 6.5 şartlarını karşılamaktadır.

Bu belgelendirme programı, müşteriyle yapılan sözleşmenin bir parçasıdır (bkz. FRM-RST-002 Demiryolları Hizmetleri Teklif-Sözleşmesi) ve her şart ve koşulda müşteriye erişilebilir olarak yayınlanmaktadır.

Bu belgelendirme programı EN ISO/IEC 17065 standardı kapsamında yer alan aşağıdaki ürünler için geliştirilmiştir.

Kapsam	Standart
8.1.4.1 Mobil Demiryolu İnşaat ve Bakım ekipmanı ve Diğer Demiryolu Materyali	EN 14033-1 / EN 14033-2 / EN 14033-3 EN 15746-1 / EN 15746-2
8.1.1. Çeken ve Çekilen Araçlar	COTIF APTU UTP WAG UTP NOISE UTP LOC & PAS UTP PRM
8.1.2 Bakım	COTIF ATMF EK-A
8.1.3 Altyapı	UTP INF

Bu belgelendirme programı, Demiryolu Tekerlekli Araçları ve İlgili Donanımları, Demiryolu Alt Sistemleri (Çeken ve Çekilen Araçlar, Altyapı, Gürültü ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişiler) ve Bakımdan Sorumlu Kuruluşların incelenmesi, değerlendirilmesi, raporlanması ve belgelendirilmesine yönelik faaliyetleri kapsar.

TSI/UTP teknik şartlarına uygunluk belgesi bulunmayan hat yapım, bakım, tamir ve kontrol araçlarının ilgisine göre standartlara uygunluk değerlendirmesi, UTP Değerlendirme Kuruluşu olarak demiryolu alt sistemlerinin (Çeken ve Çekilen Araçlar, Altyapı, Gürültü ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişiler) ve ECM Sertifikasyon Kuruluşu olarak bakımdan sorumlu kuruluşların değerlendirilmesi, raporlanması, belgelendirilmesi bu belgelendirme programı kapsamında yürütülür.

Bu belgelendirme programı kapsamına giren ürün grupları aşağıdaki gibidir:

- ✓ Demiryolu Araçları
- ✓ Demiryolu Altyapısı

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



- ✓ Demiryolu Hat Yapım, Bakım, Tamir, Ölçüm Makinaları ve Kontrol Araçları
- ✓ Demiryolu araçları için; yük vagonu, lokomotif, yolcu vagonu, kendinden çekişli termal ve elektrikli trenler, demiryolu iş makineleri, termal veya elektriksel çekiş üniteleri ve diğer demiryolu materyalleri
- ✓ Demiryolu yük vagonu aksamı için; yürüyüş aksamı, yürüyüş aksamı- kurulu, tekerlek takımı, tekerlek gövdesi, dingil arka sinyal ve diğer aksamı.
- ✓ Yolcu vagonu aksamı için; tip 10 otomatik kuplör, manuel dış kuplör, tekerlek gövdesi, ön far, kayma kızaklama önleme sistemi, işaret lambası, makinist koltuğu, arka lamba, pantograf, pantograf temas, şeridi, ana devre kesici, pis su boşaltma sistemi bağlantısı, su tankı iç bağlantısı ve diğer aksamıdır.
- ✓ Demiryolu Alt Yapı aksamı için: Yol/Hatlar, Ray, Ray Bağlantı Elemanları, Travers, Makas, Makas Motoru, Sinyalizasyon Sistemleri, İstasyonlar, Tünel Köprü Platform Enerji Hatları, Kataner

TÜV AUSTRIA tarafından yayınlanan belgelendirme programına başvuru sahipleri ve belgeli müşterilerimiz aşağıdaki link üzerinden kesintisiz olarak erişim sağlayabilir.

<https://www.tuv.at/tr/coezuemler/business-assurance/ueruen-belgelendirme/>

2.2 Genel Yasal Koşullar

TÜV AUSTRIA tarafından sertifika verilmesi için müşteri ile FRM-RST-002 Demiryolları Hizmetleri Teklif-Sözleşmesi' nin karşılıklı olarak imzalanması gerekliliktir.

Sözleşmenin tamamı, ayrılmaz bir parçasını oluşturan aşağıdaki belgelerden oluşur:

- ✓ Ürün Belgelendirme Sözleşmesi
- ✓ Ürün Belgelendirme Programı
- ✓ Logo ve Marka Kullanım Prosedür ve Rehberleri
- ✓ TÜV AUSTRIA TURK Genel Şart ve Koşulları

Müşteri tarafından gerçekleştirilen veya gerçekleştirilecek olan başvuru, tamamen ve münhasıran bu ürün belgelendirme programının gerekliliklerine göre düzenlenir.

TÜV AUSTRIA, müşterilerle yukarıda belirtilen belgelerde açıklanan koşullar altında sözleşme yapar. Bu şartlar ve koşullar, TÜV AUSTRIA ile müşteri arasındaki ürünlerin belgelendirilmesi ile hizmet sunumu kapsamında sağlanan ek hizmetler ve diğer ek yükümlülüklerle ilgili sözleşmeler içinde geçerlidir.

Belge sahibi, ürün belgelendirmesini üçüncü taraf başka bir kuruluşa devretmek isterse, transfer işleminden önce TÜV AUSTRIA'yı bilgilendirerek transfer olasılığı kontrol edilir. Transfer işlemlerine yalnızca TÜV AUSTRIA'nın yazılı sözleşmesi ile üçüncü tarafın sözleşme belgelerinin dahil edilmesi ile izin verilir. Ürün belgelendirmenin transferi halinde, müşteri bu sözleşmeden doğan tüm yükümlülükleri belgelendirmenin alıcısına devredecektir.¹

Müşteri, TÜV AUSTRIA'nın fiyat listesine göre hesaplanan sözleşmede kararlaştırılan ücreti ödemek zorundadır.

Ayrıca, yazılı olarak müşteri ile (sabit veya sabit bir oran veya başka bir muhasebe esasları üzerinde) mutabık kalınmadığı sürece, müşteri, sözleşmede yer alan hizmet ücretlerine göre yıllık olarak ürün belgelendirmesinin devamlılığı için ödeme yapmak zorundadır. Hizmet sunumunun (belgelendirme) tamamlanmasından önce ödemeyi talep etmek TÜV AUSTRIA'nın takdirinde olup sözleşmede belirtilmiştir.

¹ Bakınız madde 8.3

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Müşteri, TÜV AUSTRIA'nın tüketicileri (market-pazar) ve diğer ilgili tarafları bilgilendirmek amacıyla belgelendirilmiş ürünler hakkında belirli veriler yayınlamasına izin verir. Ayrıca, müşteri, belgelendirme kuruluşu olarak TÜV AUSTRIA'nın, verilen bir ürün belgelendirme sertifikasının içeriğini, yasal talep üzerine üçüncü taraflara iletmesine veya herkesin erişimine izin verir.

TÜV AUSTRIA, değerlendirme kriterleri ve / veya belgeleme gereklilikleri değişirse veya müşteri bu belgelendirme programının teknik ve idari kriterlerini ihlal ederse, ürün belgelerini istediği zaman geri çekme (iptal etme) olanağına sahiptir. Bu durumda müşteri ürün sertifikasını gecikmeden TÜV AUSTRIA'ya teslim edecektir.

2.2.1 Ürünlere Verilen Zararlardan Dolayı Sorumluluk Kabul Edilmemesi

TÜV AUSTRIA, ürün belgelendirme faaliyetleri kapsamında zarara neden olabilecek ya da zararlar sonuçlanabilecek risklere karşı Mesleki Sorumluluk Sigortası'na sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler bu sigortada belirtilmiştir. İlgili sınırlandırmalar için sözleşmenin son sayfasında yer alan "TÜV AUSTRIA TURK Genel Şart ve Koşullar" metnini inceleyiniz.

TÜV AUSTRIA, ürün belgelendirme faaliyetleri boyunca gerçekleştirilen değerlendirme, test, muayene vb.den kaynaklanan, değerlendirme faaliyetlerinin doğası gereği oluşan, zorunlu ve herhangi bir kasıttan kaynaklanmayan ürün hasarları ve zararları için hiçbir sorumluluk kabul etmez.

2.3 Tanımlar, Terimler ve Kısaltmalar

Uygunluk Değerlendirmesi
Ürünün, teknik düzenlemeye ve/veya standart uygunluğunun test edilmesi ve/veya belgelendirilmesine ilişkin her türlü faaliyet
Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu
Ürünlerin; 4703 sayılı "Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun" çerçevesinde, ilgili teknik düzenlemelere ve/veya teknik düzenlemelerde atıf yapılan standartlara, ilgili teknik düzenlemelerin bulunmadığı hallerde, ulusal veya uluslararası standartlara uygunluğunun test edilmesi ve/veya belgelendirilmesine ilişkin her türlü faaliyette bulunulan, özel veya kamu kuruluşu
Teknik Uzman / Teknik Sorumlu
İlgili standart gereği ürün belgelendirme kuruluşu tarafından yürütülecek uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında planlanan denetimleri gerçekleştiren ve denetim sonuçlarını teknik düzenleme sorumlusuna sunan personel
Teknik Düzenleme Sorumlusu
İlgili standart gereği ürün belgelendirme kuruluşu tarafından yürütülecek uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında belgelendirme kararı öncesi denetim sonuçlarını kontrol eden ve raporlayan personel
Tehlikeli Madde Uzmanı
Tehlikeli Madde ve Basıncılı Ekipmanlar kapsamında ürün-proses-hizmet belgelendirme esasına uygunluğunun inceleyen ve değerlendiren, ilgili teknik düzenleme gereği yürütülecek denetimleri gerçekleştiren ve denetim sonuçlarını teknik düzenleme sorumlusuna sunan personel
Ürün
Standartta öngörülen nihai ürün, hizmet veya prosesin genel adı

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Standart

Uzlaşma ile kabul edilen, yetkili bir kuruluş tarafından onaylanan ve uzun süreli ortak kullanımda ürünle ilgili kuralları, özellikleri veya işleme ve üretim yöntemlerini belirten; uygulandığı ürüne, işlem veya üretim yöntemlerine göre terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme ve/veya etiketleme gereklerini içeren, belirtilen şartlar altında en uygun kaliteyi elde etmeyi amaçlayan ve uyulması ihtiyari olan dokümanı, Uyumlaştırılmış standart : Komisyon tarafından belirlenen işlemlere uygun olarak, Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN), Avrupa Elektroteknik Standardizasyon Komitesi (CENELEC) veya Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü (ETSI) gibi standardizasyon kuruluşu tarafından kabul edilen teknik şartname

Olağanüstü Durum

Genellikle mücbir sebep veya doğal afet olarak adlandırılan, olağanüstü bir yönetim düzeninin gerekli olduğu doğal afet, tehlikeli salgın hastalık, ekonomik bunalım, kamu düzeni tehlike altına sokan yaygın şiddet vakaları gibi durumlarda oluşan ortam şartlarıdır.

UHDGM

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Ulaştırma Hizmetleri Düzenleme Genel Müdürlüğü'nü

Bakımdan Sorumlu Kuruluş (ECM)

Tüm demiryolu araçlarının bakımından sorumlu, Bakanlık tarafından COTIF bakımdan sorumlu kuruluş düzenlemesinde belirtilen prosedürlere göre yetkilendirilmiş kuruluşunu

2.4 Dokümantasyon

TÜV AUSTRIA tarafından oluşturulan bu belgelendirme programının içeriğinde referans olarak aşağıda belirtilen dokümanlar referans alınmıştır.

- ✓ Ürün belgelendirme faaliyetleri temel esasları için EN ISO/IEC 17065:2012 Uygunluk Değerlendirmesi- Ürün, Proses ve Hizmet Belgelendirme Yapan Kuruluşlar İçin Şartlar,
- ✓ Ürün belgelendirme faaliyetleri sırasında gerçekleştirilecek muayene faaliyetlerine ilişkin esaslar için EN ISO/IEC 17020:2012 Uygunluk Değerlendirmesi- Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar,
- ✓ Ürün belgelendirme faaliyetleri sırasında gerçekleştirilecek test faaliyetlerine ilişkin esaslar için EN ISO/IEC 17025:2017 Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar,
- ✓ Belgelendirme programının oluşturulmasına temel esaslar için ISO/IEC 17067:2013 Uygunluk Değerlendirmesi- Ürün Belgelendirme Temelleri ve Ürün Belgelendirme Programları İçin Kurallar,
- ✓ Ürün belgelendirme faaliyetleri sırasında kullanılacak normatif dokümanlar;
 - Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığının 16 Temmuz 2015 Tarihli 29418 Sayılı Demiryolu Araçları Tescil ve Sicil Yönetmeliği
 - Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığının 18 Kasım 2015 Tarihli ve 29536 Sayılı Demiryolu Araçları ve Ana Aksamları Tip Onay Yönetmeliği
 - TS EN 14033-1 Demiryolu uygulamaları- Ray hattı- Ray üzeri yapı ve bakım makinaları -Bölüm 1: İşletme için teknik özellikler
 - TS EN 14033-2 Demiryolu uygulamaları- Ray hattı- Ray üzeri yapı ve bakım makinaları -Bölüm 2: Çalışma İçin Teknik Kurallar
 - TS EN 14033-3 Demiryolu uygulamaları- Ray hattı- Ray üzeri yapı ve bakım makinaları -Bölüm 3: Genel Emniyet Özellikleri
 - TS EN 15746-1 Demiryolu uygulamaları- Yol- Ray makinaları ve ilgili tertibat- Bölüm 1: İşletme ve çalıştırmak için teknik özellikler

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



- TS EN 15746-2 Demiryolu uygulamaları- Yol- Karayolu ve demiryolu makinaları ve ilgili donanımları- Bölüm 2: Genel emniyet kuralları
 - COTIF APTU - Uniform Rules concerning the Validation of Technical Standards and the Adoption of Uniform Technical Prescriptions applicable to Railway Material intended to be used in International Traffic (APTU - Appendix F to the Convention)
 - COTIF ATMF - Uniform Rules concerning the Technical Admission of Railway Material used in International Traffic (ATMF - Appendix G to the Convention)
 - ATMF Annex A – Rules for Certification and Auditing of Entities in Charge of Maintenance (ECM)
 - COTIF Appendix C - Regulations concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Rail (RID)
 - UTP WAG - Uniform Technical Prescription “Rolling Stock - Freight Wagons” (UTP WAG)
 - UTP LOC&PAS - Uniform Technical Prescription “Rolling stock - Locomotives and Passenger Rolling Stock” (UTP LOC&PAS)
 - UTP NOISE - Uniform Technical Prescription “Rolling stock – Noise” (UTP NOISE)
 - UTP INF - Uniform Technical Prescription “Infrastructure” (UTP INF)
 - UTP PRM - Uniform Technical Prescription applicable to the accessibility of the rail system for persons with disabilities and persons with reduced mobility (UTP PRM)
 - ERADIS - European Railway Agency Database of Interoperability and Safety
- ✓ Kuralları ürün belgelendirme standartları dikkate alınarak oluşturulmuş TÜV AUSTRIA uygunluk değerlendirme sistem dokümantasyonu

2.5 Belgelendirme Metot ve Prosedürleri

Ürün belgelendirme program tipi olarak EN ISO/IEC 17067 Madde:5.2.2'ye göre;

- ✓ Atanmış Kuruluş olarak, TS EN 15746-1, TS EN 15746-2 ve TS EN 14033-1, TS EN 14033-2, TS EN 14033-3 standartlarına uygunluk değerlendirmesi **Tip 1a ve Tip 6** ürün belgelendirme program tipine uygun olarak yürütülmektedir.
- ✓ ECM sertifikasyon kuruluşu olarak, ATMF EK A gerekliliklerine göre uygunluk değerlendirmesi **Tip 6** ürün belgelendirme program tipine uygun olarak yürütülmektedir.
- ✓ UTP Değerlendirme Kuruluşu olarak UTP Wag, UTP Noi, UTP Loc&Pas, UTP PRM ve UTP INF'ye göre uygunluk değerlendirmeleri aşağıdaki belirtilen belgelendirme program tiplerine uygun olarak yürütülmektedir.

Yapı Elemanları için Uygunluk Değerlendirme Modülleri	Ürün Belgelendirme Program Tipi
Modül CA1	Tip 1a
Modül CA2	Tip 1b
Modül CB	Tip 1a
Modül CD	Tip 6
Modül CF	Tip 1a
Modül CH	Tip 6
Modül CH1	Tip 6

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümünü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri
Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Modül CV

Tip 1a

Alt Sistemler için Uygunluk Değerlendirme Modülleri	Ürün Belgelendirme Program Tipi
Modül SB	Tip 1a
Modül SD	Tip 6
Modül SF	Tip 1a
Modül SH1	Tip 6

Belgelendirme Programı Tablosu (Ref. ISO/IEC 17067:2013 Table 1)

Ürün Belgelendirme Programında Uygunluk Değerlendirme Fonksiyonları ve Faaliyetleri	Ürün Belgelendirme Program Tipleri		
	1a	1b	6
I Seçim , programlama ve hazırlık faaliyetlerini içeren, şartların belirlenmesi, örneğin; zorunlu dokümanlar ve numune alma (uygulanabilir olarak).	X	X	X
II Uygulanabildiği takdirde aşağıdakileri kullanarak özelliklerin tayini a) Deneye tabi tutulması b) Muayene c) Tasarımın değerinin tayini d) Hizmetlerin veya proseslerin değerlendirilmesi d) Diğer tayin faaliyetleri, örneğin; doğrulama	X	X	X
III Gözden Geçirme Belirlenmiş şartların karşılanıp karşılanmadığının belirlenmesi aşaması boyunca elde edilen uygunluk kanıtlarının incelenmesi	X	X	X
IV Belgelendirme Kararı Belgenin verilmesi ve sürdürülmesi, kapsamının genişletilmesi, belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi.	X	X	X
V Uygunluk Beyanı, Lisanslama a) Uygunluk veya diğer uygunluk durumu (doğruluk beyanı) belgesinin verilmesi b) Uygunluk veya diğer uygunluk durumlarının kullanım hakkının verilmesi c) Bir ürün yığını için uygunluk belgesinin verilmesi d) Bir yığının gözetimi (VI) veya belgelendirmesi gözetimi esas alınarak uygunluk markasının (lisans) kullanma hakkının verilmesi.	X X - -	X X X X	X X - X

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı	
TÜV AUSTRIA TURK	

Ürün Belgelendirme Programında Uygunluk Değerlendirme Fonksiyonları ve Faaliyetleri		Ürün Belgelendirme Program Tipleri		
		1a	1b	6
VI	Gözetim			
	a) Piyasadan alınan numunelerin muayenesi veya deneye tabi tutulması	-	-	-
	b) Fabrikadan alınan numunelerin muayenesi veya deneye tabi tutulması	-	-	-
	c) Üretimin hizmet sunumunun veya prosesin değerlendirilmesi	-	-	X
	d) Rastgele deney ve muayenelerle birlikte yönetim sistemi tetkikleri	-	-	X

3 GÖREV, PERSONEL ve SORUMLULUKLAR

3.1 Uygunluk Değerlendirme Faaliyetlerinde Görev Alan Personel Yetkinliği

Ürün Belgelendirme Kuruluşu olarak TÜV AUSTRIA, EN ISO/IEC 17065 alanında gerçekleştirdiği faaliyetlerini yöneten teknik düzenleme sorumlusunun ve değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştiren teknik uzman ve teknik sorumluların, uygun yetkinliğini kanıtlamıştır.

Başvuru sahipleri,

- ✓ EN 14033-1, EN 14033-2, EN 14033-3, EN 15746-1 ve EN 15746-2 kapsamında Ulusal Kurallara göre Uygunluk Değerlendirmesi
- ✓ ATMF EK A kapsamında Bakımdan Sorumlu Kuruluş (ECM) Belgelendirmesi
- ✓ UTP Wag, UTP Noise, UTP Loc&Pas, UTP PRM ve UTP INF kapsamında Uygunluk Değerlendirmesi

Hizmetlerini alabilmek için TÜV AUSTRIA'ya başvurur. İlgili denetimler konusunda uzman ve yetkin TÜV AUSTRIA personeli ve gerektiği durumlarda UHDGM personelinin gözetimi ile gerçekleştirilir.

3.2 Ürün Belgelendirme Kuruluşu Sorumlulukları

TÜV AUSTRIA, belgelendirme programının müşterileri ile yeterli seviyede bir iletişim ile yürütülmesinden ve uygulanmasından sorumludur. Ürün belgelendirmesiyle ilgili yükümlülükler, sadece TÜV AUSTRIA tarafından belgelendirmesi yapılan işlemler ve bunların sonuçlarıyla sınırlanmıştır.

TÜV AUSTRIA'nın ürün belgelendirme faaliyetlerini, hizmet alan başvuru/belge sahibine karşı tarafsızlık, bağımsızlık, eşit muamele, dürüstlük, şeffaflık, gizlilik ilkelerine ve bunlar çerçevesinde şekillenen etik esaslara bağlı kalarak, ilgili yasal mevzuat, program ve akreditasyon kuralları çerçevesinde profesyonel olarak yürütür.

TÜV AUSTRIA'nın kendi tasarrufu ile akreditasyon faaliyetlerinden vazgeçmesi veya ilgili yetkili merciler tarafından durdurulması durumunda TÜV AUSTRIA tarafından belgelendirilmiş firmalar IAF üyesi bir akreditasyon kurumuna bağlı bir belgelendirme kuruluşunun gözetimine bırakılmak üzere ilgili teknik düzenlemenin yürütücüsü olan bakanlık aracılığı ile gerçekleştirilir.

Düzenlenen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda TÜV AUSTRIA'nın hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır. Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür			
CP-RST-001	Dağıtım: İç / Dış	Rev.No / Tarih: 02 / 10.12.2024	Sayfa 10 / 27

3.3 Başvuran veya Belgeli Müşteri Sorumlulukları

Sertifikanın geçerlilik süresi boyunca müşteri veya başvuran kuruluşlar, bu belgelendirme programının tüm gerekliliklerine uymanın yanı sıra aşağıdakileri yapmakla yükümlüdür;

- ✓ Müşteri, standart tarafından şart koşulan temel veya diğer yasal gerekliliklere göre ürünün/ürünlerin tasarlanmasından ve üretiminden (ve varsa ilgili yönetmelik tarafından şart koşulan prosedürlere uygun olarak uygunluk değerlendirmeyi yerine getirmekten) sorumludur.
- ✓ Başvuru sahibinin belgelendirme başvurusu sırasında yaptığı beyanlar yapılacak olan belgelendirme kapsamı ile uyumlu olmalı ve belgelendirme sırasında bu beyana karşıtık yaratacak durumlar ya da değişiklikler meydana gelmemelidir.
- ✓ Başvuru sahibi, ürün belgelendirme sözleşmesini imzalamadan, TÜV AUSTRIA tarafından olumlu değerlendirme sonuçlarına istinaden verilen belgeyi, sözleşme kapsamında olan ürünler dışında hiçbir ürün üzerinde herhangi bir gerekçeyle kullanamaz.
- ✓ Başvuran veya belgeli müşteri, TÜV AUSTRIA tarafından görevlendirilen denetim ekibi ile; ürünün kalitesini, özellikle güvenli olmasını etkileyen tasarım, üretim, kalite kontrol, kalite yönetimi, stok, dağıtım ve benzeri hususlarda fonksiyonu olan tüm birimlerinin ve mekanlarının ziyaret edilmesinde her türlü kolaylığı sağlamakla, kayıtları göstermekle, istenilen belge ve bilgileri doğru, eksiksiz ve zamanında vermekle yükümlüdür.
- ✓ Belge sahibi; belgelerini eksik veya yanıltıcı bir biçimde çoğaltamaz ve kopyalayamaz ve/veya belge üzerinde tahrifat yapamaz. TÜV AUSTRIA'nın kontrolü ve yazılı izni olmaksızın yabancı dillere çeviremez.
- ✓ Belge sahibi; müşterileri, tüketici ve/veya üçüncü kişiler tarafından bildirilen şikâyet ve her türlü uygunsuzluğa ilişkin müracaatla ilgili aldığı önlemlerin ve bunlara ilişkin yapılan tüm işlemlerin kaydını tutmak ve talep edildiğinde TÜV AUSTRIA ve diğer yetkili otoritelerin incelemesine sunmakla yükümlüdür.
- ✓ Başvuru/Belge sahibi, TÜV AUSTRIA tarafından talep edilen düzeltici ve önleyici faaliyetleri, azami 3 ay içerisinde yerine getirmekle ve ilgili kayıtları TÜV AUSTRIA denetim ekibine sunmakla yükümlüdür.
- ✓ Müşteri belgelendirme şartlarına uyma yeterliliğini etkileyebilecek; ürün, imalat, hizmet yerleri, tesisleri ve faaliyetleri ile ilgili TÜV AUSTRIA hizmet kapsamına giren bilgileri vermelidir. Bu hususlarda meydana gelen tüm değişiklikler TÜV AUSTRIA'ya yazılı olarak gecikmeksizin bildirilmelidir.
- ✓ Müşteri kendisine verilen belgeyi üzerinde yazan kapsam, adres için kullanabilir. Aksi her türlü yanlış kullanım durumlarda kendisine uygulanacak yaptırımları kabul eder.
- ✓ Müşteri, TÜV AUSTRIA'nın hiçbir şekilde uygunluk değerlendirme kapsamında veya bu kapsam ile alakalı konularda firmaya danışmanlık hizmeti vermeyeceğini kabul eder ve bu yönde taleplerde bulunmaz.

3.4 Belgeli Sahiplerinin Tüketiciye ve Üçüncü Kişileri Karşı Sorumlulukları

Belge sahibi, belge kullanma hakkı verilen ürünlerin, yasal düzenlemelere ve/veya belgelendirmeye esas teşkil eden dokümana uygun olmamasından, müşterileri veya üçüncü kişiler nezdinde kaynaklanacak, her türlü maddi ve manevi zarar ve ziyandan bizzat sorumludur ve bunları eksiksiz tazmin etmekle yükümlüdür.

Belge sahibi, bir yargı kararına istinaden veya TÜV AUSTRIA'nın inisiyatifi dahilinde herhangi bir biçimde tüketiciye veya üçüncü kişilere TÜV AUSTRIA tarafından ödenen ve belge sahibinin kusurundan kaynaklı, ürün bedeli ve/veya maddi manevi tazminat tutarını TÜV AUSTRIA'nın ilk talebinde itiraz etmeden ve TÜV AUSTRIA'ya ödemekle yükümlüdür.

Belge sahibi, gerek tüketicinin/müşterisinin şikâyeti ve gerekse TÜV AUSTRIA'nın ikazı üzerine belgeli üründen doğan şikâyeti, tüketici/müşterisi nezdinde incelemek ve kusurlu ürünü hiçbir bedel veya fark talep etmeksizin onarmak veya yenisi ile değiştirmek veya satın alma bedelini defaten ödemekle yükümlüdür. Ürünün belge sahibi tarafından incelenmesi ve ilgili belgelendirmeye esas dokümana uygun olduğunun tespit edilmesi halinde, durum belge sahibi tarafından şikâyetçiye ve TÜV AUSTRIA'ya yazılı olarak bildirilir. Şikâyetçinin, belge sahibi tarafından

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



yapılan inceleme sonucuna itiraz etmesi halinde, söz konusu ürün TÜV AUSTRIA tarafından ilgili belgelendirmeye esas dokümana göre tekrar incelenebilir. Gerekli görüldüğünde tüm masrafları belge sahibinden alınmak suretiyle, muayene ve deneyler TÜV AUSTRIA tarafından tekrar yapılır veya yaptırılır.

Belge kapsamındaki ürünün can ve mal güvenliğini etkileyecek uygunsuzluğunun tespiti halinde, yetkili karar komiteleri kararı ile belge sahibi, söz konusu uygunsuzluklara sahip ürünlerini piyasadan toplamak, hizmeti durdurmak ve tüketiciye ulaştırmış olan ürünler için yazılı veya görsel medya aracılığı ile uyarıda bulunmakla yükümlüdür.

Belgenin askıya alınması veya iptali/sözleşmenin feshedilmesi, belge sahibinin daha önceden piyasaya sürülmüş olan ürünlerin kullanım ömrü süresince tüketiciye veya üçüncü kişilere karşı mali, cezai ve hukuki sorumlulukları ile ilgili yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

Yukarıda verilen maddelere ilişkin tüm ihtilaf hallerinde, İtiraz ve Şikâyet Komitesinin vereceği karar nihai ve kesindir. Başvuru/belge sahipleri bu hususu bir daha karşı çıkamayacak şekilde kabul ve taahhüt etmiş sayılırlar.

4 TEMEL MÜŞTERİ BİLGİLERİ

Müşteri, başvuru için istenen tüm evrak ve dokümanları uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden önce TÜV AUSTRIA'ya ulaştırmakla yükümlüdür.

Müşteriden sağlanması gereken belgeler, "FRM-RST-001 Demiryolları Hizmetleri Başvuru Formu" nda yer almaktadır.

Aşağıdaki tabloda yer alan dokümanlar, TÜV AUSTRIA TURK tarafından gerçekleştirilecek olan başvuru gözden geçirme faaliyetleri için müşteri tarafından iletilmesi gereken zorunlu dokümanlardır:

Başvuru Formu ile ilgili Kapsamda, Müşteri Tarafından Gönderilecek Resmî ve Teknik Belgeler aşağıdaki gibidir. Bu belgeler TÜV AUSTRIA TURK tarafından başvuru gözden geçirme sürecinde değerlendirilecektir.

EN 15746-1/2 ve EN 14033-1 Uygunluk Değerlendirmesi Kapsamında Değerlendirme	Sertifika, TS EN 15085-2
	Araç Ruhsatı
	Parça Teknik Resimleri
	Araç Kullanım, Bakım ve İşletme Kılavuzu*
	Araç Üzeri Ekipmanlar Kullanım, Bakım ve İşletme Kılavuzu*
	Diğer:
UTP / TSI, ECM ve ISA	Başvuru Sahibi Yasal Statüsünü Gösteren Resmî Belge (Ticari Sicil Belgesi, Resmî Gazete veya Vergi Levhası)

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Yönetim Sistemi Sertifikaları
(ISO 9001, 18001, 14001, EN 15085 ve EN 3834)

Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı

Organizasyon Şeması

Yetkinlik Matrisi

* "Araç Kullanım, Bakım ve İşletme Kılavuzu" ve "Araç Üzeri Ekipmanlar Kullanım, Bakım ve İşletme Kılavuzu" dokümanları başvuru formunda talep edilmesine rağmen projeyi başlatabilmek için zorunluluk değildir. Ancak saha denetimi öncesinde başvuru sahibi tarafından sunulması zorunludur.

5 PLANLAMA VE HAZIRLIK

TÜV AUSTRIA, belgelendirme programında tanımlanmış olan temel müşteri bilgilerine dayanarak; ilgili ürünün genel şartlarına uygun olarak gözden geçirme faaliyetini planlayacaktır.

Başvuru gözden geçirme EN ISO/IEC 17065 standardı gereği zorunlu bir süreç olarak tanımlanmış olmakla birlikte, TÜV AUSTRIA'nın gerçekleştireceği gözden geçirme sırasında yetersiz doküman bulunması halinde müşteriden ek doküman talep etme hakkı mevcuttur.

TÜV AUSTRIA bünyesinde ilgili yönetmelikler kapsamında gerçekleştirilecek olan başvurular işleme alınır ve gözden geçirme süreçleri gerçekleştirilir.

Başvuranın sunmuş olduğu dokümanların yetersiz olması halinde başvuru reddedilir veya müşteri tarafından ilgili eksiklerin giderilmesi halinde yenilenmesi talep edilir.

Başvuruda bulunan firmanın uygunluk değerlendirmesi için başvurduğu ürün kapsamı incelenir. Değerlendirmede aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurulur.

- ✓ Temin edilen bilgilerin belgelendirme prosesinin gerçekleştirilmesi için yeterli olup olmadığı değerlendirilir.
- ✓ Başvuruda bulunan kapsamda yer alan ürünün TÜV AUSTRIA'nın akredite kapsamına girip girmediği değerlendirilir.
- ✓ İlgili ürün için uzmanlık gerektiren alanlar belirlenir ve bu alanda belgelendirme uzmanı olup olmadığı kontrol edilir.
- ✓ Saha incelemesinin yapılacağı lokasyon bilgisi kontrol edilir. Birden fazla saha incelemesi gerekecekse, planlama bu bilgi göz önünde bulundurularak yapılır.
- ✓ Uygunluk değerlendirme faaliyeti sırasında kullanılması gereken ekipman/donanım yeterliliği kontrol edilir.

Başvuru gözden geçirmenin olumlu sonuçlanması halinde Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından TÜV AUSTRIA prosedürlerine uygun olarak görevlendirmeler gerçekleştirilir.

6 UYGUNLUK DEĞERLENDİRME

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



6.1 Uygunluk Değerlendirme İşlemlerinin Aşamaları

Uygunluk değerlendirme işlem basamakları aşağıdaki gibidir:

- ✓ Başvurunun Alınması (Madde 3)
- ✓ Başvurunun Kontrolü (Madde 4)
- ✓ Değerlendirme
- ✓ Gözden Geçirme
- ✓ Karar
- ✓ Raporlama ve/veya Belgelendirme

6.1.1 Başvurunun Alınması

Demiryolu araçları ve/veya aksamalarının, demiryolu alt sistemlerinin (çeken ve çekilen araçlar, altyapı, gürültü ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler) uygunluk değerlendirme, bakımdan sorumlu kuruluşların ECM belgelendirmesi başvuruları, başvuru sahibi tarafından Madde 3'te tanımlanan FRM-RST-001 Demiryolları Hizmetleri Başvuru Formu doldurularak gerçekleştirilir.

Bakımdan Sorumlu Kuruluş (ECM) belgelendirme başvurusu kapsamında "FRM-RST-001 Demiryolları Hizmetleri Başvuru Formu" dokümanına ek olarak "FRM-RST-006f ECM Veri Toplama Formu" başvuru sahibi tarafından doldurulur. Başvurulara ilişkin fiyat teklifi talep eden kuruluşlara LST-RST-002 Fiyat Listesi' ne uygun olarak hazırlanan FRM-RST-002 Demiryolları Hizmetleri Teklif-Sözleşmesi ile ücretler bildirilir.

TSI/UTP teknik şartlarına uygunluk belgesi bulunmayan hat yapım, bakım, tamir ve kontrol araçlarının ilgisine göre TS EN 14033-1, TS EN 14033-2, TS EN 14033-3 ve TS EN 15746-1, TS EN 15746-2 standartlara uygunluk belgelendirme ve raporlama işlemleri TÜV AUSTRIA tarafından yürütülür. UIC, Standart veya Kriterlere göre uygunluk belgesi/raporu bulunan araç ve aksamalar için, atanmış kuruluş olarak tip onaya ve tescile esas rapor/belge düzenlenmesi işlemleri bu belgelendirme programına göre yürütülür.

6.1.2 Başvurunun Kontrolü

Belgelendirme kapsamına uygun olarak yapılmayan başvurular değerlendirmeye alınmadan Başvuru Gözden Geçirme işlemi yapan kişi tarafından başvuru sahibine iade edilir.

Uygun bulunan başvurular için Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından LST-005e Personel Yetkinlik Matrisi' nde yer alan uzmanlar arasında değerlendirme işlemleri için görevlendirme yapılır.

Değerlendirme faaliyetlerinin planlanabilmesi için başvuru dokümanları ve ekleri, idari ve teknik yeterlilik bakımından gözden geçirilir ve eksiklik tespit edildiği durumda başvuru sahibi bilgilendirilir. Eğer başvuru sahibinin ilgili başvuruya istinaden, bu başvurudan bağımsız olarak başka kurum ve kuruluşlarca daha önceden alınmış olan herhangi bir test raporu veya alt modülü kabulü istemi varsa, ilgili raporda veya modüllerde değerlendirme kuruluşları tarafından düzenlenmiş rapor ve belgeler incelemeye alınacak olup uygun bulunduğu takdirde belgelendirme işlemlerinde kullanılmak üzere kabul edilebilir. Aksi durum söz konusu ise bu istek TÜV AUSTRIA tarafından reddedilecektir. Reddetme gerekçesi firmaya bildirilerek reddedilen rapor ve modüller için uzmanlar tarafından inceleme, muayene, test ve deneyler yapılır.

Başvuru sahiplerince, başvuru tarihinden itibaren 6 ay boyunca hiçbir işlem yapılmayan dosyalar, başvuru sahiplerine iade edilir.

6.1.3 Değerlendirme

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



TÜV AUSTRIA, gerek iç kaynaklarıyla veya gerekse doğrudan kontrolü altında bulunan diğer kaynaklarla değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirdiğinde, ilgili uluslararası standartların ve belgelendirme programında belirtilmiş olan diğer dokümanların uygulanabilir şartlarını karşılar.

TÜV AUSTRIA; uygunluk değerlendirme faaliyetleri içerisinde yer alan belgelendirme faaliyetleri için EN ISO/IEC 17065'in, deney faaliyetleri için ISO/IEC 17025'in, muayene faaliyetleri için ISO/IEC 17020'nin ve yönetim sistemi faaliyetleri için ISO/IEC 17021'in uygulanabilir şartlarını karşılamak üzere kendi iç prosedürlerini geliştirmiştir. İlgili standartlarda belirtilen değerlendirme personelinin tarafsızlık şartları, TÜV AUSTRIA tarafından her durumda uygulanır.

TÜV AUSTRIA tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetleri sırasında müşteri tarafından sunulan ürün, test, muayene ve sistem belgelendirme sonuçları, ilgili uluslararası standartların (EN ISO/IEC 17065, EN ISO/IEC 17025, EN ISO/IEC 17020, EN ISO/IEC 17021 ve EN ISO/IEC 17024) uygulanabilir şartlarının uygun olup olmadığı TÜV AUSTRIA denetim ekibi tarafından ilgili standartlar için geliştirilmiş olan kontrol listeleri aracılığıyla doğrulanır.² İlgili ürün kontrol listeleri müşteri tarafından istendiği takdirde paylaşılabilir.

Değerlendirme ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili detaylar "PRO-RST-002 Demiryolları Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü" içerisinde yer almaktadır.

Gerçekleştirilecek olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde incelenen, tahribatlı/tahribatsız testlerin raporları, kaynak yöntem prosedür onayları ve kaynakçıların personel belgeleri dokümanlarının; belgelendirme maksatlı kabulü için aşağıdaki kriterler aranacaktır.

- ✓ Tahribatlı muayene testlerinin, EN ISO/IEC 17025 Standardına göre akredite bir kuruluş tarafından gerçekleştirilmiş olması veya TÜV AUSTRIA tarafından EN ISO/IEC 17025 standardına göre denetlenmiş ve TÜV AUSTRIA'nın onaylı laboratuvar listesinde yer alan bir kuruluş tarafından gerçekleştirilmiş olması. Eğer ilgili laboratuvar bu iki şarttan birini sağlamıyorsa, bu durumda, testleri gerçekleştiren kuruluşun, üretici tarafından, en azından izlenebilirlik, test metodlarının doğruluğu, testleri gerçekleştiren cihazların kalibrasyonları ve personel kalifikasyonu açısından test laboratuvarını denetleyip denetlemediği sorgulanır. Eğer üretici laboratuvarın EN ISO/IEC 17025 standardına göre denetlendiğinin objektif kanıtlarını sunarsa, o kuruluştan edinilen test raporları da kabul edilebilecektir.
- ✓ Tahribatsız muayene testlerinin ve kaynak yöntem prosedür onaylarının, EN ISO/IEC 17020 Standardına göre akredite bir kuruluş tarafından gerçekleştirilmiş olması veya TÜV AUSTRIA tarafından EN ISO/IEC 17020 standardına göre denetlenmiş ve TÜV AUSTRIA'nın onaylı laboratuvar listesinde yer alan bir kuruluş tarafından gerçekleştirilmesi olması. Eğer ilgili laboratuvar bu iki şarttan birini sağlamıyorsa, bu durumda, muayeneyi gerçekleştiren kuruluşun, üretici tarafından, en azından izlenebilirlik, test metodlarının doğruluğu, testleri gerçekleştiren cihazların kalibrasyonları ve personel kalifikasyonu açısından test laboratuvarını denetleyip denetlemediği sorgulanır. Eğer üretici; laboratuvarın EN ISO/IEC 17020 standardına göre denetlendiğinin objektif kanıtlarını sunarsa, o kuruluştan edinilen test raporları da kabul edilebilecektir.
- ✓ Kaynakçı sertifikalarının, EN ISO/IEC 17024 standardına göre akredite edilmiş kuruluşlardan alınmış olması şarttır.

Belgelendirme faaliyetleri boyunca yapılan değerlendirmenin temeli olarak, yalnızca EN ISO/IEC 17025 veya ISO kılavuzlarına göre akredite edilmiş veya TÜV AUSTRIA tarafından onaylı laboratuvarlardan test/muayene

² Test ve muayene hizmetleri akredite kuruluşlarından temin edilmiş olması tercih edilir. Aksi halde TÜV AUSTRIA ilgili hizmetleri valide etme ihtiyacı duyacaktır.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



raporları kullanılabilir. TÜV AUSTRIA, müşterinin talep etmesi halinde öncelikli olarak TÜV AUSTRIA 'nın onaylı laboratuvarlarının test raporlarına dayalı olarak değerlendirme ve sertifikalandırmayı yürütür.

Müşteri, TÜV AUSTRIA personelleri ile akreditasyon kurumu temsilcileri ya da bakanlık yetkilileri de dâhil olmak üzere, değerlendirme faaliyeti ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi vermekle yükümlüdür.

TÜV AUSTRIA'nın müşteri sahasında gerçekleştirecek olduğu muayenelere, denetimlere ya da plansız ziyaretlere gözlemciler ve rehberler de eşlik edebilir. Gözlemciler denetim ekibinden bir üyeyi gözlemleyen kişi olabileceği gibi müşterinin bir yetkilisi, akreditasyon kurumu veya ilgili bakanlık yetkilisi de olabilir. Rehber ise denetim ekibine yardımcı olma için denetim ekibine refakat eden kişilerdir. Denetim ekibinin her bir üyesine rehber tayin edilebilir. Rehberin sorumlulukları iletişimi sağlamak, görüşmeleri ayarlamak, saha ziyaretlerini organize etmek, saha güvenlik kurallarının uygulanmasını sağlamak, müşteri adına denetime tanıklık etmek veya denetim ekibi tarafından talep edilen bilgileri sağlamak gibi görevler olabilir.

TÜV AUSTRIA, uygunluk değerlendirme faaliyetlerini müşterileri ile mutabık kalınan tarihlere uygun olarak denetim planını hazırlar ve müşteri ile paylaşır.

Müşteri ile mutabık kalınan tarihlerde gerçekleştirilecek olan denetimlerde, TÜV AUSTRIA denetim ekibi tarafından açılış toplantısı gerçekleştirir. Açılış toplantısında müşteri ile;

- ✓ Ürünlerin kapsamı ve özellikleri teyit edilir.
- ✓ Yapılacak testler beyan edilir.
- ✓ Müşteri ve TÜV AUSTRIA tarafından sağlanacak güvenlik önlemleri teyit edilir.
- ✓ Müşteri tarafından TÜV AUSTRIA personeline rehberlik edecek kişiler belirlenir.
- ✓ İtiraz - Şikâyet süreçleri hakkında bilgilendirme yapılır.
- ✓ Gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri hakkında bilgilendirme yapılır.

Değerlendirme faaliyetleri sırasında açığa çıkan uygunsuzluklar ürünün üretim süreçlerine etkisi baz alınarak sınıflandırılır. İlgili uygunsuzluklar için müşteri tarafından en fazla üç ay içinde kapatılarak ilgili kayıtlar denetim ekibine sunulur. Uygunsuzluklara ilişkin detaylar bu belgelendirme programının 9. Maddesinde tanımlanmıştır.

Gerçekleştirilen denetimlerin sonuçlarının değerlendirilmesi, varsa uygunsuzlukların teyit edilmesi amaçlanan bir kapanış toplantısı yapılır. Kapanış toplantısında müşteri ile;

- ✓ Uygunsuzlukların kapatılmasına ilişkin süreçler
- ✓ Sonuçlara itiraz ve şikâyet hakları
- ✓ Belgenin basılması hakkında genel bilgilendirme

yapılır.

7 BELGELENDİRME KARAR VE SERTİFİKANIN VERİLMESİ

7.1 Belgelendirmenin Onaylanması

Değerlendirme faaliyetleri sonucu oluşan rapor ve başvuru sırasında sunulan tüm kuruluş evrakları, Teknik Düzenleme sorumlusu tarafından gözden geçirilir. TÜV AUSTRIA, değerlendirme faaliyetlerinden sonuçlarından gelen olumlu sonuçlar ile birlikte (ve varsa ilgili tüm uygunsuzlukların kapatma kayıtları dahil olmak üzere) yapılan değerlendirmeler sonrasında sırasıyla gözden geçirme ve belgelendirme kararı alır ve akabinde olumlu sonuçlanan değerlendirmeler için belgeyi düzenler.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Müşteri tarafından en fazla üç (3) ay içinde kapatılan uygunsuzluklara istinaden Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından olumsuz bir değerlendirme yapılması durumunda, müşteriye herhangi bir belge düzenlenmez, müşteri konu hakkında bilgilendirilir. Müşteri, ilgili olumsuz karardan sonra 8 hafta içinde ürününü geliştirme veya uygunsuzlukları çözüme olanağına sahiptir (uygunsuzluklarla ilgili ayrıntılar için bkz. Bölüm 9). TÜV AUSTRIA tarafından yürütülen ürün belgelendirme süreçleri en fazla 6 (altı) ³ ay içinde tamamlanmalıdır.

Bakımdan Sorumlu Kuruluş (ECM) belgelendirme faaliyetlerinde TÜV AUSTRIA TURK denetim ekibi, 4 ay içinde Bakımdan Sorumlu Kuruluş (ECM) sertifikasını verme veya reddetme kararı alacak ve kararının gerekçelerini açıklayacaktır. 4 aylık süre, denetim ekibinin ECM başvuru sahibi tarafından iletilen tüm değerlendirmeyi gerçekleştirmek için gerekli bilgi ve belgeleri alması ile başlar.

Değerlendirme ve karar yalnızca TÜV AUSTRIA kuruluşuna aittir. Karar, TÜV AUSTRIA dışında verilemez. Bu bağlamda müşteri maddi haklarından feragat eder.

TÜV AUSTRIA TURK belgelendirme programlarında tanımlanan bilgiler, müşteriler veya ilgili taraflarca sorgulanabilmek amacıyla web siteleri veya farklı yazılımlar üzerinden yayınlanmaktadır. ECM kapsamında hazırlanan sertifikalar, sertifika üzerinde yer alan "EIN Numarası" ile ERA (Avrupa Demiryolu Ajansı) bilgi merkezi ERADIS internet sitesi (https://eradis.era.europa.eu/safety_docs/ecm/certificates.aspx) üzerinden sorgulamaya açıktır. UTP kapsamında hazırlanan sertifikalar ise sertifika üzerinde yer alan "TAT Sertifika Numarası" ile TÜV AUSTRIA TURK (www.tuvaustriaturk.com) internet sitesi üzerinden sorgulanmaktadır. Ayrıca infoturkey@tuv.at üzerinden de sorgu kanalları her zaman açıktır.

7.2 Belgelendirmenin Sürdürülmesi

Müşteri, bu belgelendirme programında yer alan şartlar ile birlikte ürün standartlarında yer alan tüm şartlarını belgenin geçerliliği süresi boyunca tam olarak yerine getirmekle yükümlüdür.

- ✓ Bakımdan Sorumlu Kuruluşlar (ECM) için belge geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
- ✓ UTP belgelendirme faaliyetleri ile ilgili süreler seçilen modüle göre farklılık göstermektedir. Süreler ile ilgili detaylar OTIF tarafından yayımlanan "UTP GEN-D Assessment Procedures (Modules)" içerisinde yer almaktadır.
- ✓ Demiryolu Hat Yapım, Bakım, Tamir, Ölçüm Makinaları ve Kontrol Araçları için yapılan uygunluk değerlendirmeleri TS EN 15746-1, TS EN 15746-2, TS EN 14033-1, TS EN 14033-2 ve TS EN 14033-3 standartlarında ve UAB tarafından yayımlanan kriterlerde değişiklik olmaması kaydı ile süresizdir.

Belgenin sürdürülebilmesini sağlamak adına, belge geçerlilik süresi boyunca her zaman tam olarak müşteri tarafından yerine getirilen belgelendirme programındaki şartlar, madde 8'de tanımlanan periyotlara uygun olarak gözetime tabi tutulacaktır.

7.3 Belgenin Sınırlandırılması, Askıya Alınması, Süresi Dolması ve Geri Çekilmesi

TÜV AUSTRIA, müşteri tarafından yapılması gereken önlemlerin aciliyeti nedeniyle açıklanmasının uygun olmadığı durumlar haricinde, ilgili müşteriye bir belgenin sınırlı kullanımı, askıya alınması veya geri çekilmesinden önce, müşteriye konu hakkında bilgilendirme yapacaktır.

Belge sahibinin belge kullanma hakkı;

- ✓ Herhangi bir sınırlandırma veya askıya alma durumundan etkilenmiş olması
- ✓ Belirli bir tarihte feshedilen veya tarihi sona eren veya geçersiz kalan tüm sözleşmelerin kapsadığı

³ TÜV AUSTRIA tarafından başvuru gözden geçirme ve planlama süreçleri için en fazla 1 ay zaman ayrılmıştır.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümünü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



ürünler/hizmetler/prosesler için otomatik olarak sona erer.

Orijinal belge, geçersizlik, iptal veya sözleşme sonunda derhal TÜV AUSTRIA'ya iade edilir.

TÜV AUSTRIA, belgenin kısıtlanması, askıya alınması, geçersiz kılınması veya geri çekilmesinin yanı sıra bunları yayınlamaya yetkilidir. "Sertifika geçerlilik kontrolü" bölümünde geri çekilmesi durumunda, sertifika resmi TÜV AUSTRIA web sitesinde açıkça geri çekilmiş olarak gösterilir.

Belgenin askıya alınması, geri çekilmesi veya feshi halinde, belgelendirmeye atıfta bulunan tüm reklam malzemelerinin kullanımı durdurulmalı ve belgelendirme programının gerektirdiği ve diğer tüm gerekli önlemler alınmalıdır (örn. belgelendirme dokümanlarının iadesi, logo kullanım hakkı, vb.).

İptal, sınırlandırma veya askıya alma ile birlikte belgenin sona ermesi veya geri çekilmesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkan dezavantajlar için TÜV AUSTRIA sorumlu tutulamaz.

7.3.1 Belgenin Geçerliliğinin Sonlandırılması (İptal Edilmesi), Geri Çekilmesi

Belge geçerliliğinin TÜV AUSTRIA tarafından sonlandırılmasının nedenleri aşağıdaki gibidir,

- Belge geçerlilik süresinin dolması ve müşteriden herhangi bir uzatma talebi olmaması halinde belge iptal edilir. Şayet müşteri tarafından bir uzatma talebi alınması halinde, önceki belgelendirme sürecinde kullanılan şartlar geçerliliğini sürdürüyor ve düzenli kontroller olumlu sonuçlanmış ise belge süresinin uzatılması mümkündür.
- Belge sahibi, belgelendirme sözleşmesinin karşılıklı olarak feshedilmesi
- Sözleşme şartlarının herhangi birinin yerine getirilmemesi ya da ilgili ücretlerin belirlenen tarihlerde ödenmemesi
- Belge sahibi ile ilgili iflas işlemleri başlamışsa veya yetersiz kaynaklardan dolayı kendisi hakkındaki ticari işlemler durdurulması,
- Belgenin verilmesine esas teşkil eden idari/standart gereksinimler veya teknik kurallar değişmişse ve belge sahibi yeni testler yaptırarak ürünün yeni gereksinimleri/kuralları karşıladığını ispat edememişse
- Belgede adı yazan yetkili personelin değişmesi durumu tescil edilmişse
- Belgelendirilmiş ürün artık daha önce onaylanmış olan numune ürüne uygunluk taşıyorsa,
- Belgelendirilmiş ürünler son kullanıcıları veya üçüncü tarafları tehlikeye sokarsa,
- Müşteri, TÜV AUSTRIA tarafından gözetim faaliyetlerini yürütmez veya doğru uygulamayı engeller veya kısıtlarsa,

7.3.2 Belgenin Askıya Alınması

TÜV AUSTRIA ile belge sahibi arasındaki karşılıklı anlaşma sonrasında üretimle ilgili olmayan nedenler veya başka nedenlerle sertifika sınırlı bir süre (en fazla 3 ay) için askıya alınabilir. TÜV AUSTRIA tarafından belgenin neden askıya alındığı, Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından sertifika sahibine bildirilerek askıya alınmanın hangi koşullarda kaldırılacağı belirtilir.

Uygun koşullar sağlandığında askıya alma kararı Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından kaldırılır ve bu karar ile müşteri bilgilendirilir.

Belge sahibi, belgenin kapsamında yer alan ürünleri / hizmeti veya prosesi belgeli olarak tanımlaması yasaktır.

Belge, aşağıdaki (bazı örnek) durumlarda TÜV AUSTRIA tarafından belirli bir süre için Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından askıya alınabilir veya geçersiz kılınabilir:

- Müşteri ilgili belgenin kullanılarak yanıltıcı beyanlarda ve reklamda kullanması
- Gözetim denetimi sırasında, ilgili belgelendirme programında belirtilen gereklilikler ile uyumlu olmayan, ancak sertifikanın hemen geri çekilmesini gerektirmeyen durumlarda,
- Tekrarlanan gözetim, piyasa kontrolleri veya makul bir süre içinde belge sahibi tarafından düzeltilmeyen diğer herhangi bir ürün, sistem arızası veya kapatılmayan uygunsuzlukların bulunması halinde

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

- d) Belgenin uygun olmayan veya ürün sertifikasının kopyaları değiştirilmişse.
- e) Sertifikanın kullanımına ilişkin mevcut yetkiler sertifikalı olmayan ürünlere de uygulanır ve bu nedenle güvenilir bir işbirliğinin temelini önemli ölçüde etkileyen bir sertifikayı kötüye kullanımı,
- f) Ürün sertifikası ve / veya ürün testi ücretleri, ürün sertifikası sahibi tarafından belirtilen süre içinde ödenmez ve ücretler birkaç ürün sertifikası ile ilgili ise, TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme kuruluşu, önlemin hangi ürün veya ürün sertifikasını kapsamaya gerektiğine karar verir.
- g) TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme kuruluşu tarafından sertifikalı ürünün teknik durumundaki değişikliklere ilişkin bilgiler olmasına rağmen, müşteri sertifika kuruluşunun gereksinimlerini karşılamazsa.
- h) Belge veya logonun uygunsuz kullanımı (örneğin yanıltıcı yayınlar veya reklam) durumunda sertifika sahibi tarafından geri çekme işlemi ve düzeltici faaliyetler yapılmaz ise, (Logo Kullanım Prosedürü)
- i) Belgelendirme programının veya prosedürlerinin ihlal edilme durumu var ise,
- j) Takip denetimlerinde majör uygunsuzlukların kapatılmamış olması,
- k) Denetimler sonucunda majör uygunsuzluk bulunması.

7.4 Belge İçeriğinde Değişiklikler (Kapsam, Adres, Personel)⁴

Müşterinin belgelendirilen ürünü, belgelendirildikten sonra firmanın sisteminde ya da sertifika kapsamına giren ürününde olabilecek değişikliklerden ve sistemi etkileyecek organizasyon yapısındaki değişikliklerden (firmanın adres/adreslerinin, kapsamının, çalışan sayısının, şube sayısının ve bu şube/şubelerin adresinin/adreslerinin değişmesi gibi) TÜV AUSTRIA'yı 30 gün içinde haberdar etmelidir.

Yapılan değişikliklerin sisteme ya da ürüne etkisinin değerlendirilmesi amacı ile TÜV AUSTRIA ücret karşılığında ilave muayene veya denetim gerçekleştirilebilir.

Müşteri; TÜV AUSTRIA ürün belgelendirme ve muayene sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri kendisine bildirilen geçiş süresinde gerçekleştirmelidir.

Belgelendirme denetimlerinden sonra, müşterinin dış kaynaklı veya iç kaynaklı süreçlerinde herhangi bir değişiklik gerçekleşirse, bu değişikliği TÜV AUSTRIA'ya bildirmekle yükümlüdür.

Müşterinin, belge içeriği ile ilgili olarak temel değişiklik yapılması halinde (genişletme, daraltma, unvan değişikliği, ürün ve üretim metodunda değişiklik, adres, kaynak koordinasyon personeli / personelleri, eş haklara sahip vekili, yedek vekili değişikliği) TÜV AUSTRIA'yı bilgilendirmelidir.

Değişikliklere yönelik bilgi verilmemesi halinde konuyla ilgili olarak uygunsuz durumun açılması halinde TÜV AUSTRIA ilgili belgeyi askıya alabilir veya geri çekebilir.

Belge kapsamına yeni faaliyetler eklenmesi, ürün ve üretim metodu, adres, kilit personel değişikliği durumlarında değişiklik denetimi gerçekleştirilebilir. Bu durumlarda TÜV AUSTRIA müşteri ile mutabık kalarak gözetim denetimi tarihlerinde değişiklik yapabilir. Değişiklik gerekmesi durumunda hem periyodik hem de değişiklik denetimleri birlikte gerçekleştirilir.

7.4.1 Belgenin Kapsamında Değişiklik (daraltılması veya genişletilmesi)

Müşteri tarafından, mevcut belge kapsamında genişletme talebi iletilmesi halinde ilgili süreçler, yeni bir iş dosyası olarak ele alınır. EN ISO/IEC 17065'e ve ilgili belgelendirme programına uygun olarak tüm süreçler işletilir.

Müşteri, belge kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlıklar göstermesi durumunda, TÜV AUSTRIA belgelendirme kapsamının şartları karşılanmayan kısmı dışarıda

⁴ Geçerli belge üzerinde, belgenin yeniden basılmasını etkileyen tüm başlıklar

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



tutulacak şekilde daraltılır. Bu tip bir daraltma belgelendirme için kullanılan standardın şartlarıyla uyumlu olarak gerçekleştirilir.

Belgeli müşterinin, belge kapsamının daraltılmasını talep etmesi durumunda veya belgelendirme sürecinde görev alan denetim ekibinin gözetim tavsiyesine bağlı olarak kapsam daraltma tekliflerinde, planlanan bir sonraki denetim esnasında kontrol edilmek kaydı ile doküman incelenerek Teknik Düzenleme Sorumlusu kararına göre işlem yapılır.

Ulusal ve uluslararası düzenlemelerde değişiklik olması durumunda ilgili mevzuatta yapılan düzenlemelere uygun olarak başvuru/belge sahibi tarafından kapsam değişikliği başvurusu yapılmalıdır.

Başvuru/belge sahibi, belgelendirilen ürün üstünde değişiklik yaptığı takdirde kapsam değişikliği başvurusu yapar. Yapılan değişiklik, belgelendirme işlemleri için gerçekleştirilen işlemlerin yalnızca bir bölümünün tekrarını gerektiriyorsa ve ilgili ürünün tip tanımında herhangi bir değişiklik gerektirmiyorsa, başvuru kapsam değişikliği olarak kabul edilir. Aksi halde başvuru yeni bir belgelendirme başvurusu olarak değerlendirilerek, başvuru sahibi bilgilendirilir.

Raporlar üstünde sehven yapılan hatalar dışında yenileme işlemi yapılmaz.

7.4.2 Belge Sahibi Ünvan Değişikliği

Belge sahibi yeni ünvana göre ticaret sicil gazetesi ve imza sirkülerini TÜV AUSTRIA'ya iletir. Belge sahibinin ünvan değişikliği olması durumunda ürün, üretim ve fabrika üretim kontrol sistemini etkileyen bir değişiklik yok ise ilgili bilgiler esas alınarak TÜV AUSTRIA kararı ile yeni belge numarası ile belge yenilenir ve eski belgenin iptali gerçekleştirilir. Bu durumda hizmet teklifinde belirtilmiş belge ücreti talep edilir.

7.4.3 Adres Değişikliği

Üretim yeri değişikliği durumunda belge sahibinin yeni üretim yerini incelemek amaçlı değişiklik denetimi yapılması kararı TÜV AUSTRIA'ya aittir. Yapılan incelemede ürün / hizmet / proses yeterliliğinin standardın beklentisini karşılama seviyesinin aynı şartları sağlaması beklenir.

Böyle durumlarda yıllık ara denetim tarihinde değişiklik gerekebilir. Değişiklik gerekmesi durumunda hem yıllık ara denetim hem de adres değişikliği denetimi birlikte gerçekleştirilir.

8 Gözetim – Takip ve Trasfer Denetimleri

8.1 Gözetim Denetimi

TÜV AUSTRIA, belgelendirme programı kapsamında EN 14033-1, EN 14033-2, EN 14033-3, EN 15746-1 ve EN 15746-2 kapsamında geliştirilecek olan Ulusal Yeterlilik Raporları bir ürün için geçerli olacak şekilde Tip1a belgelendirme şablonuna uygun olarak gerçekleştirir. Bu kapsamda gerçekleştirilecek faaliyetlerde gözetim faaliyeti yapılmaz.

Belgelendirme Metot ve Prosedürleri başlıklı 2.5. bölümde Tip 6 olarak belirlenen modüller kapsamında ve bakımdan sorumlu kuruluş sertifikasyonu kapsamında verilen belgeler gözetim faaliyetine tabidir.

TÜV AUSTRIA, ilgili belge kapsamında (yabancı belge sahipleri, ithalatçı depoları veya Türkiye yetkili kişi ve şube ofisleri için) belirtilen ürünleri, üretim tesislerini ve depoları herhangi bir zamanda ve önceden bildirimde bulunmaksızın incelemeye yetkilidir.

TÜV AUSTRIA, üretim tesislerinde ve depolardaki denetimlerin yanı sıra gerekli görülen ilgili testleri yapmak için ücretsiz olarak belge verilen ürünleri almaya yetkilidir.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

8.2 Takip Denetimi

TÜV AUSTRIA tarafından gerçekleştirilen ilk denetimlere istinaden; majör uygunsuzluklar ile ilgili takip denetimi gereklidir; fakat bazı durumlarda doküman üzerinden ya da tutulan kayıtlar aracılığı ile doğrulanabilecek majör uygunsuzluklar için takip denetimi gerçekleştirilmez, değerlendirme denetim ekibi tarafından yapılır ve karar Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından alınır.

Minör uygunsuzluklarla ilgili gerçekleştirilen düzeltici faaliyet kanıtları firma tarafından belirtilen sürede denetim ekibine gönderilmelidir.

Sahada doğrulama gerektiren uygunsuzluklar, takip denetimine bırakılır. Takip denetimine kalan uygunsuzluklar, yalnızca doküman incelemesi ile doğrulanamayacak nitelikte olup, yerinde denetim gerektirmektedir. Takip denetimi kapsamında, ilgili uygunsuzluğun kapatılıp kapatılmadığı saha denetimi ile doğrulanır ve uygunsuzluk kapatılır.

Firma takip denetimi gerektiren belgelendirme denetimi tarihini takiben 3 aylık süre verilir. Bu 3 aylık süre sonunda firmanın ek süre talebinde (sözlü ya da yazılı olabilir) bulunması durumunda, bu talep Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından incelenir ve uygun görüldüğü takdirde ek olarak 3 ay daha ek süre verilebilir.

Takip denetiminin gerçekleşme süresi (ek süreler dahil) 6 aydan uzun tutulamaz. Takip denetimlerinde majör uygunsuzlukların giderilmediği gözlemlenirse veya Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından gönderilen takip denetimi bildirim yazısına firma tarafından takip denetim tarihi için teyit verilmez ise kuruluşun başvurusu iptal edilir ve ürün belgesi geri çekilir.

8.3 Transfer Denetimi

Transfer Denetimi, farklı bir akredite kuruluştan mevcut ve geçerliliği devam eden bir belgenin TÜV AUSTRIA'dan belge düzenlenmesi amacı ile müşteri talebiyle yapılan denetimdir. TÜV AUSTRIA dışında yetkili bir kurumdan belge almış bir kuruluş, aktif ve geçerli belgesinin TÜV AUSTRIA'ya geçmesi kapsamında belgelendirme başvurusu yaparsa, TÜV AUSTRIA aşağıda belirtilenleri kapsayan bir denetim gerçekleştirir:

- ✓ Doküman incelemesi, önceki belgelendirmeyi yapan yetkili kurumun hazırladığı denetim raporlarının incelemesi,
- ✓ Kuruluşun tesislerinde, kapsamı önceden verilen belgelendirmesinin uygunluğu ve geçerliliğine bağlı olan transfer denetimi.

Transfer denetimleri Akredite Kuruluşların vermiş olduğu belgeler için geçerlidir. Ancak belgeyi düzenleyen kuruluşun ticari faaliyetlerini durdurmuş olması veya akreditasyonunun iptal edilmiş olması durumunda başvuran kuruluşun transfer denetiminin gerçekleştirilmesi konusunda kararı Teknik Düzenleme Sorumlusu verir.

Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin halen aktif ve geçerli olması gerekir. Transfer başvurusu yapan kuruluşun son denetim tarihi transfer denetim tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır. Aksi halde başvuru prosesi tekrar edilecektir.

Askıda bulunan veya iptal edilen belgeler için transfer denetimleri gerçekleştirilemez, ilk belgelendirme olarak yeniden işlem görür.

Transfer denetimlerinin gerçekleştirilmeden önce belge geçerliliği sürmekte olan firmaya daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması veya ilgili kuruluşların belgelendirme programlarında yer alan hususların yerine getirilmiş olması gerekir.

Eğer firmaya ait belgenin yeterliliği konusunda şüpheler var ve devam ediyorsa, oluşan şüphenin içeriğine bağlı olarak;

- ✓ Yeni başvuru olarak kabul edilir veya
- ✓ Tespit edilen uygunsuz alanlarda denetim süresi artırılır.

Firma belge almaya hak kazanırsa, düzenlenecek belgenin geçerlilik süresi, mevcut geçerli belge süresi ile sınırlıdır. Belgede diğer Akredite Kuruluş tarafından ilk belgelendirme tarihi, belgelendirme tarihi ve mevcut belge geçerlilik süresi belirtilir.

Gözetim denetimlerinin süresi müşterinin belgelendirme için uygulanan süresi dikkate alınarak belirlenir.

9 UYGUNSUZLUKLARIN TANIMLANMASI

Belgelendirme faaliyeti çerçevesindeki her değerlendirmeden sonra veya gözetim faaliyetlerinden sonra (bölüm 6'ye göre), uygunsuzluklar tespit edildiğinde müşteriye ilgili tüm uygunsuzluklar sunulur. TÜV AUSTRIA varsa uygunsuzluk sonuçlarına dayanarak, belgelendirme kararını verecektir.

9.1 Uygunluğun Tanımı

Öncelikle, bir uygunsuzluktan, ilgili ürünün, ürünün spesifikasyonu, belgelendirme programı veya ilgili ulusal veya uluslararası standart şartlarından bir veya daha fazla gereksinimine uyulmadığı anlaşılmalıdır. Bu belgelendirme programında, bu sapmalar uygunsuzluk olarak değerlendirilir.

Uygunluk, ürün şartları ve belgelendirme şartları için yerine getirilmesi gereken, TÜV AUSTRIA tarafından olumlu bir belgelendirme kararı verilmesi veya sürdürülmesi için gerekli olan ön koşullardan direk veya dolaylı olarak sapmadır.

Temel olarak, bu belgelendirme programına göre, belgelendirme faaliyetleri bağlamında belirlenen uygunsuzluklar aşağıdaki kategorilere ayrılır:

9.1.1 Minor Uygunluk

Hedef değere kıyasla,

- ✓ Küçük, geri kazanılabilir bir sapma,
- ✓ Yaşam, sağlık ve çevre için herhangi bir acil tehlike oluşturmayan
- ✓ Ürün üretim süreçlerine direk katkısı olmayan

uygunluk türleridir. Minör uygunlukların 4 hafta içerisinde kapatılması gerekmektedir.

9.1.2 Major Uygunluk

Major uygunluk;

- ✓ Temel olarak ulusal ve uluslararası standart şartlarından büyük oranda sapma,
- ✓ Hedef değere kıyasla çok büyükse,
- ✓ Doğrudan düzeltilemeyen,
- ✓ Sistem içinde tekrarlanabilir bir hal almış olan,
- ✓ Yaşam, sağlık ve çevre için potansiyel bir risk içerirse,

İlgili uygunsuzluk düzeltilene kadar belgenin kullanılmaması, askıya alınması veya geri çekilmesi gerekir. Majör uygunsuzlukların 8 hafta içerisinde kapatılması gerekmektedir.

9.2 Uygunsuzlukların Ele Alınması

Müşteri, TÜV AUSTRIA denetim ekibi tarafından kendilerine sunulan uygunsuzlukları gidermek için uygun önlemleri alır. Uygulama kanıtları gözetim veya takip denetim süreleri içinde uygun bir biçimde sunulmalıdır. Genel olarak, uygunsuzluklar mümkün olduğunca çabuk ve sürdürülebilir (kalıcı) bir şekilde giderilmelidir.

Müşteri tarafından bir major uygunsuzluk tespit edilirse veya üçüncü taraflarca kendisine bildirilirse, belge sahibi derhal TÜV AUSTRIA'ya bildirimde bulunmakla yükümlüdür.

Uygunsuzluklara ilişkin bir planlama ve başarılı bir şekilde giderildiğinin kanıtı TÜV AUSTRIA'ya sunulmalıdır.

TÜV AUSTRIA, uygunsuzlukların giderilip giderilmediğini herhangi bir zamanda kontrol etme hakkına sahiptir.

10 ALT YÜKLENİCİLER HAKKINDA BİLGİLENDİRME

TÜV AUSTRIA, değerlendirme sürecinin bir parçasını altyüklenicilere (taşeron) devretmesi durumunda bu durum müşteri onayına sunularak başlatılacaktır. Müşterinin reddetmesi halinde altyüklenici devri söz konusu değildir.

Altyüklenicinin gerçekleştireceği tüm faaliyetler sadece TÜV AUSTRIA'nın sorumluluğu altındadır. İlgili altyüklenicilerin gerek ve yeter şartları, ilgili belgelendirme kapsamında TÜV AUSTRIA ile eşit veya daha fazla yeterlilikte olacaktır.

TÜV AUSTRIA tarafından değerlendirme sürecinin bir parçasının altyüklenicilere (taşeron) devretmesi durumunda ilgili altyükleniciler muayene hizmetleri için EN ISO/IEC 17020, test hizmetleri için EN ISO/IEC 17025 standardından ilgili metotlarda akredite olması zorunluluğu aranır.

Müşterilerin altyüklenicileri, ürün belgelendirme kapsamında ürüne olan etkileri gözönünde bulundurularak TÜV AUSTRIA tarafından değerlendirme sürecine gireceklerdir.

11 LOGO ve MARKA KULLANIM HAKLARI

11.1 Logo Kullanım Hakkının Başlangıcı ve Kapsamı

Bu belgelendirme programı kapsamında başvuru sahibi ile marka, logo ve işaretleme sözleşme yapılmaz. Ulusal Yeterlilik Raporu dışında herhangi bir şekilde TÜV AUSTRIA logosu müşteri tarafından kullanılamaz.

TÜV AUSTRIA (veya TÜV AUSTRIA TURK) logosu hiçbir şart altında belgeli müşteriler tarafından kullanılamaz.

Kullanılması halinde yasal süreçlerin başlatılması hakkında karar TÜV AUSTRIA'ya aittir.

12 İLAVE BİLGİLER

12.1 İtiraz ve Şikayetler Hakkında Bilgilendirme

Ürün belgelendirme sürecinde müşteri, belgelendirme kuruluşu olarak TÜV AUSTRIA tarafından verilen kararlarla ilgili olarak itirazda bulunma veya ilgili tüm süreç, personel ve hizmetler için şikâyet etme olanağına sahiptir.

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Müşteri, TÜV AUSTRIA'dan aldığı hizmetlerle ilgili çözüme kavuşturulamayan her türlü sorun ve uyuşmazlık, itiraz ve şikayetlerini www.tuvaustriaturk.com adresinde yayınlanan PRO-010 İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedüründe tanımlandığı şekilde gerçekleştirir. İlgili prosedür ile birlikte yayınlanan Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu ile itiraz ve şikâyet hususları ile birlikte tüm öneri ve dileklerini de iletebilir.

TÜV AUSTRIA, müşterisi tarafından ilgili şikayetlerin sözlü iletilmesi halinde bunu yazılı hale dönüştürecek bilgileri alacaktır.

Müşteri, TÜV AUSTRIA tarafından iç yöntemlerin kullanılarak ilgili şikâyetin ve itirazın çözümünü kabul etmiyorsa veya TÜV AUSTRIA belirtilen itirazı veya şikâyeti çözümlenme süresini aştığında, ilgili yasal otoritelere başvurma hakkına sahiptir. (Akreditasyon Kurumları veya ilgili bakanlıklar)

Müşteri, TÜV AUSTRIA'nın kendisi ile ilgili almış olduğu bir karara bir ay içerisinde itiraz edebilir.

Bir şikâyetin veya itirazın reddedilmesi durumunda TÜV AUSTRIA aldığı kararlar hakkında Müşterilerini bilgilendirecektir. TÜV AUSTRIA tarafından verilen neden müşteri tarafından kabul edilmezse ve TÜV AUSTRIA'nın yönetimi ile konuyla ilgili herhangi bir anlaşma veya karşılıklı çözüm sağlanamazsa, müşteri yasal süreçleri başlatabilir.

12.2 Telif Hakkının Korunması

TÜV AUSTRIA tarafından sağlanan test ve muayene raporları, belgeler, uzman görüşleri, hesaplamalar ve diğer sonuçların tüm telif hakları TÜV AUSTRIA'ya aittir. Müşteri tarafından hizmetin sözleşme amacı dışına aktarılması, uygulanması ve / veya yayınlanması, TÜV AUSTRIA ile önceden yazılı anlaşmasını gerektirir. Hizmetin devri, uygulanması ve / veya yayınlanması durumunda, müşteri yasal düzenlemelere uymakla yükümlüdür.

12.3 Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Hakkında Bilgilendirme

TÜV AUSTRIA, çalışanlarını ve diğer temsilcilerini hizmet sırasında bildirilen tüm bilgiler (direkt veya dolaylı) hakkında tüm iç kaynaklı ve dış kaynaklı personellerinden gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlığı içeren taahhütlerini almıştır. Bu taahhüt, üçüncü tarafların bağımsız katılımları durumunda da geçerlidir.

TÜV AUSTRIA üst yönetimi tarafından gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlık taahhütün içeren beyana ve TÜV AUSTRIA'nın gizlilik politikasına müşterilerimiz erişim hakkında sahiptir. TÜV AUSTRIA'nın web adresi üzerinden tarafsızlık ve gizlilik beyannamelerine ulaşılabilir.

TÜV AUSTRIA, müşterileri tarafından sağlanan veya değerlendirme faaliyetleri sırasında erişilen tüm bilgilere ilişkin, Kişisel Verilerin Korunması Yasası (KVKK) hükümlerine uyacak ve sorumluluğu alanında veri koruması için gerekli tüm teknik ve organizasyonel önlemleri alacaktır.

TÜV AUSTRIA iç kaynaklı ve dış kaynaklı tüm çalışanları, Kişisel Verilerin Korunması Yasası hükümlerine uymayı taahhüt eder.

TÜV AUSTRIA yaptığı belgelendirme işlemleri ile ilgili olarak, mevzuat çerçevesinde yetkili otoritelerin veya adli makamların bilgi ve doküman talepleri hariç olmak üzere üçüncü taraflara bilgi vermez. Bunun haricinde gerektiğinde yapılacak sözleşmelerde paylaşılacak bilgiler açıkça belirtilir.

TÜV AUSTRIA ve tüm çalışanları; belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili firmalardan ve ilgili taraflardan kendisine ulaşan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi gizli tutar sadece imzaladığı sözleşmeler gereği TÜV AUSTRIA'ya

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Demiryolu Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



akredite eden ve yetkilendiren akreditasyon kuruluşları ve ilgili bakanlıkların talep etmesi durumunda bu kurumlar ile kanun ile yasaklanmamışsa paylaşır. Diğer üçüncü taraflarla paylaşım sadece mahkeme kararı ile yapılır.

TÜV AUSTRIA mahkeme kararı nedeni ile üçüncü taraflara bilgi vermek durumunda kaldığında, ilgili müşteriyi mutlaka haberdar eder.

TÜV AUSTRIA, yukarıda belirtilen şartlar dışında belgelendirme, muayene kapsamını ilgilendiren standartlar, yönetmelikler, Türkak Rehber Dokümanları, Türkak Akreditasyon Sözleşme Şartlarına, IAF Rehberleri ve Avrupa Birliği Komisyonu dokümanlarına uymayı taahhüt eder.

12.4 Yanlış Beyan Hakkında Bilgilendirme

TÜV AUSTRIA, geçerli bir belgenin başlangıcı dahil olmak üzere belge geçerliliği süresi boyunca herhangi bir hileli bir girişimi tespit etmesi durumunda 15.000 Euro'ya kadar para cezası talep etme hakkını saklı tutar. TÜV AUSTRIA yasal işlem başlatma hakkını süre boyunca saklı tutar. Anlaşmazlıklar durumunda İstanbul yetkili mahkemeleri kullanılacaktır.

Belge sahibi, cezai veya diğer sebeplerle fesih halinde sözleşme ile kendisine verilmiş belgeyi en geç 30 (otuz) gün içerisinde TÜV AUSTRIA'ya iade eder. Belgenin iptali ve/veya sözleşmenin feshi, belge sahibinin sözleşmeden kaynaklanan mali yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

12.5 Belgelendirme Şartlarında Değişikliklerin Yönetimi

TÜV AUSTRIA, belgelendirme standartlarında ve/veya bağlantılı olarak belgelendirme programlarında meydana gelen yapısal değişiklikleri TÜV AUSTRIA tarafından organize edilen Program Komitesine bildirilir. Program Komitesi değişiklikler hakkında sistemin nasıl yürütüleceğine karar verecek mercii olacaktır.

Bu değişiklikler karar tarihinden itibaren en geç 15 (on beş) iş günü içinde müşterilere bildirilir. Bu değişiklikler gözetim faaliyeti veya ara denetim gerektirirse müşteri, Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından bilgilendirilir ve uygulama karar tarihleri dikkate alınarak müşteri ile karşılıklı belirlenen tarihte faaliyet gerçekleştirilir.

TÜV AUSTRIA, ilgili değişikliklere istinaden belgenin yenilenmesi ile ilgili tüm kararları verme yetkisine sahiptir.

TÜV AUSTRIA, belgelendirme ve muayene sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, en kısa zamanda belge verdiği müşterilere belirlenecek geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri yapmaları için duyurur. Bilgilendirme için web sayfası, e-posta vb. kullanılabilir.

TÜV AUSTRIA hizmetleri ile ilgili hazırladığı prosedürlerinde ve ücretlerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında ilgili dokümanlardaki değişiklik tarihi esas alınır.

TÜV AUSTRIA uygunluk değerlendirme hizmetleri için referans alınan dokümanlardaki değişiklikleri belgelendirilmiş ve başvuru yapmış tüm firmalara web sayfası, faks ya da e-posta aracılığı ile duyurmakla yükümlüdür. Meydana gelen değişiklikler önceki müşterilerin lehine bir durum arz ediyor ise değişiklik önceki müşterilerini kapsayacak şekilde uygulanır.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

12.6 Üçüncü Taraflarla İletişim

TÜV AUSTRIA, gerçekleştireceği uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucunda, herhangi bir ürüne ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin iptal edilmesi durumlarında, ortaya çıkabilecek itiraz ve şikâyetleri incelemek üzere:

- ✓ Onayın reddi ya da geri çekilmesi kararının gerekçelerinin detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine bildirim,
- ✓ Mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin üretici ya da yetkili temsilcisine bildirim
- ✓ Üreticinin ya da yetkili temsilcisinin karara itiraz edebilmesine izin vererek, bu itirazın bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesinin temini,

13 BELGELENDİRME DÜZENİNE KARŞI İHLAL

Müşteri tarafından belge veya belgelendirme sözleşmesi için belgelendirme programlarına aykırı bir durum söz konusu olduğunda, TÜV AUSTRIA, belgenin derhal geri çekilmesinin yanında, her ihlal için, bir cezai işlem talep etme hakkına sahiptir.

TÜV AUSTRIA tarafından gerçekleştirilen belgelendirme denetimleri sırasında aşağıda verilenler ve bunlara benzer durumlar yaşanması halinde denetim ekibi tarafından denetim derhal durdurulacak ve tutanak altına alınacaktır.

- ✓ Denetim ekibinin güvenliğini tehdit eder durumların açığa çıkması,
- ✓ Müşterinin denetim ekibini tehdit etmesi,
- ✓ Müşterinin denetimde tespit edilen uygunsuzlukları kabul etmeyerek uygunsuzluk raporunu imzalamaması,
- ✓ Müşterinin denetim ekibine rehberlik sağlamaması ve bu durumun denetim gerçekleştirilmesine engel olması,
- ✓ Müşterinin denetim tarihlerinde yerinde bulunmaması,

Bununla birlikte, TÜV AUSTRIA, fazladan zarar iddia edemez. Ayrıca TÜV AUSTRIA ihlali tespit ederse, sözleşmeyi önceden haber vermeksizin derhal yürürlükten kaldırma ve gerektiğinde müşteri için mevcut olan diğer tüm ürün belgelerini TÜV AUSTRIA olarak geçersiz ilan etme hakkını saklı tutar.

TÜV AUSTRIA, müşterinin ürün belgelendirme kapsamında uğradığı masrafları geri ödemesini talep etme hakkını saklı tutar. Bu masraflar, Örneğin; TÜV AUSTRIA tarafından belgelendirilmiş ürünlerin pazardan alınan ürünlerle karşılaştırılmalı olarak test edilmesi, gerekli inceleme ve değerlendirme faaliyetleri, üretim yeri denetimleri, sevkiyat kontrolleri (örneğin sevkiyat denetimleri), stok kontrol denetimleri ve belgelendirilmesi gereken diğer önlemlerdir.

Bu tür önlemler için katlanılan maliyetler, TÜV AUSTRIA tarafından belirlenen masraflar için geçerli fiyat listesine göre müşteriye yansıtılır.

TÜV AUSTRIA, müşterinin ilgili ürün belgesinin iptal edilmesi, daraltılması veya askıya alınması ile ilgili olarak ortaya çıkabilecek dezavantajlarından sorumlu tutulamayacaktır.

TÜV AUSTRIA, ürün belgelerini istediği zaman geçersiz kılma hakkını kendinde saklı tutar.

Müşteri, TÜV AUSTRIA'nın geri çekilen ve geçersiz kılınan ürün belgeleri hakkında bilgi yayınlamasına izin verir. Bu durum belgenin eski sahibi (müşteri) ile bir sözleşme gerektirmez.

TÜV AUSTRIA, müşteriye etkileyen belgelendirme programının yeni veya revize edilmiş gereksinimlerinin müşterinin dikkatine sunulmasını ve bildirilmesini sağlayacaktır. TÜV AUSTRIA, müşteri tarafından yapılan değişikliklerin uygulanmasını inceleyecek, belgelendirme programının gerektirdiği önlemleri alacaktır.

14 UYGULANABİLİR DOKÜMANLAR

- ✓ FRM-RST-001 Demiryolları Hizmetleri Başvuru Formu
- ✓ FRM-RST-002 Demiryolları Hizmetleri Teklif-Sözleşmesi
- ✓ TÜV AUSTRIA Genel Şartlar ve Koşullar
- ✓ PRO-010 İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR