



TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

MÜŞTERİ DOSTU KURULUŞ VE MÜŞTERİ DOSTU MARKA BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

**Yönetim Kurulu Karar No : 29/04/2014 tarih ve XIX/50/236 numaralı
Yürürlük Tarihi : 05/05/2014**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam ve Hukuki Dayanak

Amaç

MADDE 1- (1) Belgelendirme Yönergesinin 1 inci maddesi hükmüne ek olarak;

(2) Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka Belgelendirme Usul ve Esasları; Kuruluşların, belli bir marka kapsamında verdikleri hizmetlerin müşteri tarafından talep edilmesinden, hizmetin müşteriye teslim edilerek faturalandırılmasına kadar geçen bütün süreçlerde müşterinin kendisine sunulan hizmete ilişkin memnuniyet düzeyinin Türk Standardları Enstitüsünce hazırlanmış olan kriterlere göre belgelendirilmesi, belgelerin kullanma usul ve esaslarının belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka Belgelendirme Usul ve Esasları , Türk Standardları Enstitüsü'nün Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka Belgelendirmesi alanında yaptığı faaliyetleri kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 - (1) Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka Belgelendirme Usul ve Esasları TSE Belgelendirme Yönergesine dayanılarak hazırlanmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

Kısaltma ve Tarifler

Kısaltmalar ve tarifler

MADDE 4- (1)Belgelendirme Yönergesinin 4 üncü maddesi hükmüne ek olarak;

- (2) Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka Belgelendirme Usul ve Esaslarında geçen;
- a) **MDK:** Müşteri Dostu Kuruluşu
 - b) **MDM:** Müşteri Dostu Markayı
 - c) **Kriter:** TSE tarafından yayınlanmış, belgelendirmeye esas teşkil etmek üzere hazırlanan dokümanı ifade eder.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Belgelendirme Organları

Belgelendirme komitesi

MADDE 5 - (1) Tarafsızlık, bağımsızlık ve şeffaflık ilkesini sağlayabilecek şekilde, belgelendirme faaliyetleri konusunda bilgi ve tecrübe sahibi TSE personeli içinden seçilen ve TSE Yönetim Kurulu Başkanı tarafından atanan karar organıdır. Belgelendirme Komitesi görev ve yetkileri ilgili görev tanımında belirtilmiştir.

(2)Belgelendirme komitesi belgelendirme birimlerinden intikal eden inceleme formlarıyla

uygulama konusunda sunulan hususları teknik olarak değerlendirir ve nihai karara bağlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM **Belgelendirme İşlemleri**

Genel

Madde 6-(1) Bu Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka Belgelendirme Usul ve Esaslarında Belgelendirme Yönergesinde zikredilmeyen hususlara yer verilmiştir. Bu usul ve esaslar Belgelendirme Yönergesi ile beraber uygulanır.

Başvuru şartları ve kabulü

MADDE 7- (1)Belgelendirme Yönergesi'nin 12 nci maddesine ek olarak;

(2)Başvuru esnasında istenecek dokümanlar TSE resmi internet sitesinde yayınlanır.

(3)Başvuru Formu, başvuru sahibi veya yetkilendirdiği bir temsilci tarafından imzalanır.

(4)Başvuru sahibinin hizmet verdiği adreste birden çok kuruluşun faaliyet göstermesi halinde, bir kuruluşun başvurusu kabul edilir. Aynı hizmet yeri adresinde hizmet veren birden fazla başvuru sahibi belgelendirilmez. Bununla beraber bir başvuru sahibinin hizmet adresi başka bir başvuru sahibinin merkez adresi olamaz.

(5)MDK Belgelendirmesi talebinde bulunan başvuru sahibinin başvuru esnasında başvuruda bulunduğu ürün ve markaya ait Hizmet Yeterlilik Belgesi sahibi olması gereklidir. Belge sahibi olmayan başvuru sahibi nezdinde MDK incelemesi ile Hizmet Yeterlilik Belgesi incelemesi aynı anda gerçekleştirilebilir.

(6)MDM Belgelendirilmesi talebi sırasında, başvuruda bulunulan marka veya markaların kullanıldığı tüm şubelerin TSE'ye bildirilmesi gereklidir.

(7) MDM Belgelendirilmesi talebinde bulunabilmek için;

a)Yetkili servislerde; 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun atıfta bulunduğu yasal tamir bakım istasyonlarının 2 katı kadar başvuru sahibinin MDK kapsamında belgelendirilmesi gereklidir. Bununla beraber başvuru yapılan marka veya markalarla ilgili olarak 7 (yedi) ayrı coğrafi bölgede hizmet vermek şarttır. Bu sayının dışında kalan hizmet yerlerinde örnekleme usulü ile değerlendirme yapılabilir.

b)Tamir bakım istasyonları dışında kalan hizmet alanlarında, MDM Belgelendirilmesi başvurusunda bulunulabilmek için; 50 şubeye kadar işletmesi bulunan markalarda tüm şubelerin MDK kapsamında belgelendirilmesi, 50'den fazla şubesi bulunan başvuru sahiplerinde ise 50+Tüm Şubelerin %10'u kadar şubenin MDK kapsamında belgelendirilmesi gerekmektedir. Bu sayının dışında kalan hizmet yerlerinde örnekleme usulü ile değerlendirme yapılabilir.

Ön inceleme

MADDE 8-(1) Belgelendirme sırasında başvuruda sunulan dokümanlar değerlendirilir. Söz konusu dokümanlar yeterli bulunursa, başvuru kabul edilir.

(2) Başvuru dokümanları yeterli bulunmadığında, başvuru sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Başvuru sahibi kendisine bildirilen eksiklikleri 6 ay içinde gideremezse başvuru iptal edilir.

İlk inceleme

MADDE 9 (1)Başvurunun kabul edilmesinin ardından inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından yapılan, belgelendirme incelemesidir. Bu konu ile ilgili işlemler, başvuru sahibinin hizmet yerinde inceleme gerektirir.

Değerlendirme

MADDE 10-(1) İnceleme uzmanı veya uzmanları, hizmet yerinde inceleme yapıldığını gösteren inceleme raporunu, değerlendirme sonucunu belirterek, belgelendirme hakkında karar verecek komiteye sunar. Komitenin vereceği karara göre işlem yapılır.

İnceleme olumsuzlukları

MADDE 11-(1) Yapılan incelemelerde ortaya çıkan eksiklikler, fiziki ve doküman eksiklikleri olarak ikiye ayrılır.

(2) Fiziki eksiklik tespit edilmesi durumunda inceleme sonucu olumsuz olarak sonuçlandırılır. Başvuru sahibinin, söz konusu fiziki eksiklikleri ortadan kaldırdığını yazılı olarak bildirmesi halinde, inceleme üzerinden 3 (üç) ay geçmemişse sadece incelemede tespit edilen eksiklikler değerlendirilir. İnceleme üzerinden 3 (üç) ay geçmesi durumunda başvuru sahibi nezdinde yeniden inceleme yapılır.

(3) İnceleme sırasında, doküman eksiklikleri ortaya çıkarsa, inceleme uzmanı tarafından eksikliğin giderilmesi için başvuru sahibine 30 (otuz) günü aşmamak üzere süre verilir. Bu süre inceleme uzmanı veya uzmanlarının incelemeyi sonuçlandırmadan bekleyebilecekleri en uzun süredir. Başvuru sahibi verilen süre içerisinde eksiklikleri giderdiği takdirde belgelendirme işlemine devam edilir. Aksi takdirde verilen süreyi dolduran incelemeler olumsuz olarak sonuçlandırılarak, başvuru sahibine yazılı bilgi verilir.

(4) Başvuru sahibi, doküman eksiklikleri nedeniyle olumsuz sonuçlanan ilk incelemede, doküman eksikliklerini ilk inceleme tarihi üzerinden 3 (üç) ay geçmeden TSE'ye ulaştırabilir. Bu durumda ilgili inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından eksikliklerin kapatıldığı görülerek, tekrar incelemeye gerek kalmadan belgelendirme işlemi sonuçlandırılır.

(5) Süresi içerisinde kapatılmayan eksiklikler nedeniyle, inceleme olumsuz sonuçlanmış ve başvuru sahibi yukarıda tanımlanan 3 (üç) aylık süre sonunda müracaat etmiş ise başvuru sahibinin bu başvurusu yeni müracaat olarak değerlendirilir ve başvuru sahibi nezdinde yeniden inceleme yapılır.

(6) Belgeli başvuru sahibi nezdinde yapılan incelemelerde olumsuz sonuç ortaya çıkması durumunda Belgelendirme Komitesi kararına göre işlem yapılır.

Sözleşmenin akdi ve belgenin düzenlenmesi

MADDE 12-(1) Belgelendirme hakkında kararın olumlu olması halinde belge ve sözleşme düzenlenir.

(2) Hazırlanan belge kapsamına başvuru/belge sahibinin kendi unvanı, denetime esas alınan başvuruda bulunduğu marka veya markaları yazılır.

(3) Sözleşme imzalanmasından sonra başvuru/belge sahibi, belge kullanma hakkını kazanır.

(4) Başvuru/belge sahibi tarafından talep edilmesi durumunda belge İngilizce de düzenlenebilir.

Gözetim

MADDE 13-(1) Bu yönerge esasları çerçevesinde, MDK belgesi sahibinin ilgili kritere uygunluğunu devam ettirdiğini kontrol etmek üzere, inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından iki yıl içerisinde en az bir defa yürürlükteki belgelendirme kriterlerine göre yapılan incelemedir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir.

(2) Belgelendirmeye esas teşkil eden şartlara, hizmet yerinde tespit edilen uygunsuzluklara veya şikayetlere bağlı olarak ara kontrol sıklığı TSE tarafından artırılabilir. Belge sahibi nezdinde yapılacak olan tüm incelemelerde belge kapsamında yer alan tüm markalarla ilgili şartlar incelenerek, aynı zamanda ara kontrol de yapılır.

Adres değişikliği

MADDE 14-(1) Belge sahibinin taşınarak adresini değiştirmesi durumunda; belge sahibinin yeni adresinde ilgili kriterlere uygunluğunun devam edip etmediğinin tespiti için, inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından yapılan incelemedir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir.

(2) Belge sahibi taşınmadan adres değişikliği olması durumunda; belge sahibinin, hizmet yeri değişmemek kaydıyla www.tse.org.tr adresinde tanımlanan dokümanların sağlanması durumunda sahip olduğu belgede adres değişikliği yapılması işlemidir. Bu konuyla ilgili işlemler belge sahibinin ara kontrol durumu dikkate alınarak hizmet yerinde inceleme yapılmadan gerçekleştirilir.

Kapsam genişletme

MADDE 15- (1) Belge sahibinin belge kapsamına marka ilavesi yapılmasıdır. Belge sahibinin, başvuru bölümünde açıklandığı şekilde başvurması durumunda, belgelendirme kriterlerine uygun olarak, belgedeki kapsamın yeniden düzenlenmesi amacıyla, inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından yapılan incelemedir. Bu konuyla ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir. Kapsam genişletme amacıyla yapılan incelemede belge sahibi, kapsam genişletme talep edilen marka ve ürün grubu için gerekli kriterleri sağlayamazsa kapsam genişletme yapılmaz, belge sahibinin belgesi önceki kapsamıyla devam eder.

Kapsam daraltma

MADDE 16-(1) Belge sahibinin sahip olduğu belgede bulunan kapsamdan verilen belgenin son kullanma tarihine kadar, marka sahibi belge sahibinin talebi dışında marka ve ürün grubu çıkartılamaz. Belge kapsamından marka ve ürün grubunun çıkartılabilmesi için, çıkartılmak

istenen markanın belge kapsamında bir yılını doldurmuş olması gerekmektedir. Bu işlem için yerinde inceleme gerekli değildir.

(2)Belge sahibi nezdinde yapılan herhangi bir inceleme sırasında uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda da kapsam daraltma işlemi inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından gerçekleştirilebilir.

El değişikliği

MADDE 17-(1) Belge sahibinin veya hisselerinin, belgenin sahibini değiştirecek şekilde el değiştirmesi durumunda, mevcut belge feshedilir. Belge sahibinin belge almak amacıyla yeniden başvurması gereklidir. Bu konu ile ilgili işlemler hizmet yerinde inceleme gerektirir.

Kriter değişikliği

MADDE 18 (1) Belgelendirme kriterinde değişiklik olması durumunda belge sahiplerinin belgeleri, belge üzerindeki son geçerlilik tarihine kadar geçerlidir.

(2) Belgelendirme kriterinin değiştiği tarihle, belgenin geçerlilik süresi arasında belge sahibinin herhangi bir sebeple incelenmesi gerekirse, inceleme yeni şartlara göre gerçekleştirilir.

(3) Belgelendirmeye esas teşkil eden belgelendirme kriterinde oluşan değişiklikleri belge sahibi TSE'nin resmi internet adresinden takip etmek zorundadır.

Takip

MADDE 19-(1) Belge sahiplerinde, fiziki eksiklik tespit edilmesi sonucunda inceleme üzerinden 3 (üç) ay geçmeden sadece incelemede tespit edilen eksikliklerin inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından değerlendirilmesidir. Değerlendirme işlemleri hizmet yerinde inceleme gerektirir.

Belge sahibinin şartlarında değişiklik

MADDE 20-(1) Belge sahibinin kendi şartlarında oluşan ve belgelendirme kriterlerine uygunluk durumunu bozan adres değişikliği, yeniden yapılanma, organizasyon değişikliği vb. değişikliklerdir. Bu değişiklikleri belge sahibi, TSE'ye 30 (otuz) gün içerisinde bildirmeye yükümlüdür.

(2)Söz konusu değişikliklerin inceleme gerektirip gerektirmediği TSE tarafından teknik açıdan incelenerek belirlenir.

(3)İnceleme kararı alınması durumunda yönerge esasları çerçevesinde inceleme uzmanı veya uzmanları tarafından belge sahibi nezdinde inceleme gerçekleştirilir.

Belge sahibinin unvan değişikliği

MADDE 21-(1) Belge sahibinin unvanının değişmesi halinde yapılacak işlemlerdir. Bu yönergenin başvuru bölümünde istenen dokümanların belge sahibi tarafından getirilmesi durumunda belge sahibinin yeni statüsüne göre belge düzenlenir.

(2) Belge sahibi, yönetimi değişmeksizin başka bir kuruluşla birleşirse 19. maddeye göre işlem yapılır.

(3) Bu konuyla ilgili işlemler belge sahibinin ara kontrol durumu dikkate alınarak hizmet yerinde inceleme yapılmadan gerçekleştirilebilir.

(4) Unvan değişikliği durumunda belge sahibi ile marka sahibi arasında imzalanan sözleşmeler en geç belge kullanım süresi sonuna kadar yeni unvana göre düzenlenmelidir.

Belge yenileme

MADDE 22-(1) MDK belgesinin geçerlilik süresi 2 (iki), MDM Belgesinin geçerlilik süresi 1 (bir) yıldır. MDK Belgesinin kullanım süresinin dolması durumunda belge sahibi TSE'ye başvurarak belgesinin kullanım süresini uzatır. MDM belgelendirmesi için mutlaka belge yenileme incelemesi gerçekleştirilir.

(2) Belge sahibinin talebi, belgesinin aslı veya belgenin aslının eklendiği bir dilekçe ile alınır. Belgelendirmeye esas teşkil eden şartlarda herhangi bir değişiklik yok ve belge sahibinin ara kontrolü/belge yenileme incelemesi de zamanında yapılmışsa belge sahibinin belge yenileme işlemi yapılır. Aksi takdirde belge sahibinin hizmet adresi incelenerek belge yenilemesi MDK için yapılır.

(3) Önceki sözleşmenin devam etmesi durumunda belge yenilemek için yeni sözleşme yapılmasına gerek yoktur.

(4) Tüm belge yenileme işlemleri sadece belgenin verildiği TSE'ye yapılır.

(5) Belge yenileme işlemi belge üzerinde yer alan geçerlilik tarihinden en fazla 1 (bir) ay önce bu geçerlilik tarihi sonunda yürürlüğe girecek şekilde yapılabilir.

(6) Bu konuyla ilgili işlemler belge sahibinin ara kontrol durumu dikkate alınarak hizmet yerinde inceleme yapılmadan gerçekleştirilebilir.

Belgenin zayı olması

MADDE 23-(1) Belge sahibi belgesini kaybettiğini söyleyerek yenisinin verilmesi talebiyle başvuruda bulunursa; belgenin kaybedildiğini bildiren bir dilekçeyle TSE'ye başvurmalıdır. Bu durumda belge yazılarak belge sahibine verilir.

Belgenin askıya alınması

MADDE 24-(1) Belge sahibi ile yapılan sözleşme gereği aşağıdaki şartların oluşması durumunda belge askıya alınır;

a) Belge sahibinin verdiği hizmette ortaya çıkan eksiklik sonucu belge sahibinden istenen faaliyetlerin yerine getirilmemesi,

b) Belge yürürlükte iken gerçekleştirilen incelemelerde, belge sahibinin belgelendirme şartlarına uygunluğunu kaybettiğinin tespit edilmesi, (uygunluğu kaybettiren durum giderilemeyecek ölçüde ise fesih işlemi yapılabilir)

c) İnceleme sonucunda belge sahibinin 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna uymadığının tespit edilmesi.

d) MDK belgelendirmesinde belge sahibinin Hizmet Yeterlilik Belgesinin iptali veya askıya alınması durumunda, MDM belgelendirmesinde ise belge sahiplerinden birinin Hizmet Yeterlilik Belgesinin askıya alınması veya iptali durumunda,

(2) Askıya alma kararı belge sahibine yazıyla bildirilir. Belgenin askıda kalma süresi en fazla 3 (üç) aydır.

(3) Belge sahibi belgenin askıya alınması kararının kendisine tebliğ edilmesinin ardından belge ve TSE Müşteri Dostu Kuruluş veya Müşteri Dostu Marka kullanımını durdurur.

(4) Belge sahibi belgesinin orijinalini askı kararının kendisine tebliğini takip eden 30 (otuz) gün içerisinde TSE'ye iade eder. İade gerçekleşmediği takdirde 30 (otuz) gün sonunda fesih işlemine geçilir.

(5) TSE, belgenin askıya alındığına dair kararları resmi gazetede, TSE yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayımlama hakkına sahiptir.

(6) Askıya alma müşteriye verilen bir uygunsuz hizmetten kaynaklanıyorsa belge sahibi verdiği benzer hizmetlerin tamamını gözden geçirecek bir sistem kurmalıdır. Bu gözden geçirme hizmeti, verilen hizmeti geri çağırmak ve tekrar vermek gibi yöntemleri içermelidir.

(7) Askıya alma zamanı belge sahibine tebliğ tarihidir.

(8) Askıda kalma süresi içerisinde askıya alma nedeni ortadan kalkar ise belge askıdan indirilir ve tekrar kaldığı noktadan başlayarak yürürlüğe girer.

Belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshedilmesi

MADDE 25-(1) Belge sahibine verilen belge aşağıdaki şartların oluşması durumunda geri alınır ve yapılan sözleşme feshedilir.

a) Askıya alma sebeplerinin askı süresi bitene kadar giderilmemesi,

b) Belge sahibi nezdinde yapılan incelemede belge sahibinin belgelendirme şartlarına uygunluğunu kaybettiğinin tespit edilmesi

c) Belge sahibinin iflas etmesi,

d) Belge sahibinin el değiştirmesi/satılması,

e) Belge sahibinin belge kapsamındaki faaliyetlere son vermesi,

f) Belge sahibinin belgeyi belge kapsamında belirtilen markalardan/hizmetlerden farklı alanda kullanması,

g) Belge sahibinin TSE'ye yanlış bilgi vermesi ve/veya incelemeyi zorlaştırması,

h)Belge sahibinin TSE'yi yanıltmaya yönelik çalışması; belgelendirme kriterini, Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka Belgelendirme Yönergesi şartlarını, belgesinin geçerlilik süresi içerisinde bilerek ihlal etmesi,

i)Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,

j)Belge sahibinin belgede belirtilen adreste bulunmaması,

k) Belge sahibine ait tüzel kişiliğin değişmesi,

l) Belge sahibinin belgede tahrifat yapması,

m)TSE tarafından gelen inceleme talebinin süre belirtilmeksizin kabul edilmemesi veya yapılacak incelemenin iptalini istemesi,

n)Belge sahibinin kendi isteğiyle

o)Belge sahibinin Hizmet Yeterlilik Belgesinin feshedilmesi,

(2)Verilen belge geri alındığında belge sahibi belgeli kuruluşlar arasından çıkarılır. Belge sahibinin belgesinin geri alınması kararının kendisine tebliğini takip eden 30 (otuz) gün içerisinde belgesini TSE'ye iade etmelidir. Belge sahibi belgesini iade etmediği takdirde hukuki işlemler Hukuk Müşavirliği tarafından başlatılır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Yürürlük, Yönergede Değişiklik ve Yürütme

Yürürlük

MADDE 26- (1)Bu Belgelendirme Usul ve Esasları, 29/04/2014 tarih ve 50-236 sayılı TSE Yönetim Kurulu Kararı ile kabul edilmiş olup, yürürlükte olan Belgelendirme Yönergesi eki olarak 05/05/2014 tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

Belgelendirme usul ve esaslarında değişiklik

MADDE 27- (1) Bu Belgelendirme Usul ve Esaslarını değiştirmeye Yönetim Kurulu yetkilidir.

Yürütme

MADDE 28- (1) Bu Belgelendirme Usul ve Esasları hükümlerini TSE Genel Sekreteri yürütür.