



KIZILTEPE TİCARET BORSASI LABORATUVAR BİRİMİ HİZMET KOŞULLARI

1. Laboratuvarımızda; TS EN ISO/IEC 17025 Standardı yönetim sistemi kurulmuş ve uygulanmaktadır.
2. Numune Kabul Kriterleri, Analiz Ücretleri Listesi, Analiz Listesi, Analiz Talep Formu, Satış Salonu Analiz Talep Formu, Feragat Beyanı www.kiziltepetb.org.tr adresinde yayımlanmıştır.
3. Müşterilerimizin analiz metodu, kullanılan donanım, metodun akredite olup olmadığı konularında bilgi edinme hakkı bulunmaktadır. Bu bilgilere Laboratuvar Sorumlusundan, Borsa internet sayfasından (www.kiziltepetb.org.tr) ulaşabilirsiniz. Müşterinin analiz ücretini yatırması, Borsamızca sunulan hizmet detaylarını kabul ettiği anlamını taşır.
4. Borsamız müşterinin deneye tanıklık etme talebine, prosedürlerimiz çerçevesinde yapılan değerlendirme sonrasında izin verebilir. Müşteri deneye tanıklık etmeden önce, kalite sistemimizin bir parçası olan Sorumluluk ve Gizlilik Beyanı'nı imzalayarak belirtilen şartlara uyacağını kabul etmek zorundadır.
5. Satış salonu dışındaki analiz talepleri için, laboratuvarımız teslim alınan numunede analiz yapmakta olup, analiz sonuçları yalnızca teslim alınan numune için geçerlidir. Teslim alınan numunenin; bütünü temsil etme sorumluluğu, numunenin laboratuvarımıza kabulüne kadar geçen süre boyunca ambalajlanması, muhafazası, taşınması, kargolanması vb. işlemlerin sorumluluğu müşteriye aittir.
6. Satış salonu dışındaki analiz talepleri için Analiz Talep Formu, Satış salonu analizlerinde Satış Salonu Analiz Talep Formu doldurulmadan numune kabul işlemi yapılmaz.
7. Analiz Talep Formu ile laboratuvara kabul edilen numunelerin, 15 gün içinde analiz ücreti yatırılmamışsa, numune iade edilir.
8. İade durumu oluşmasına rağmen müşteri tarafından iadesi istenmeyen numuneler, sağlık riskine göre imha edilir veya değerlendirilir.
9. Satış salonu dışındaki analiz talepleri için numune/numunelerin kabul işlemlerinin yapılarak analize alınması, Analiz Talep Formu'nun doldurularak analiz ücretinin ödenmesini müteakip Laboratuvarımıza eksiksiz teslim edildiği tarihten itibaren en geç 2 iş günü içerisinde başlar.
10. Deney Raporu'nun elden teslim edilmesinde kimlik beyan edilmesi zorunludur.
11. Numune kabul kriterlerine uymayan numuneler "Numune İade/Red Tutanağı" düzenlenerek müşteriye iade edilir.
12. Raporlandırma sonrasında müşteri 10 gün içerisinde analiz sonucuna itiraz edebilir. Laboratuvar yönetiminin toplanmasıyla değerlendirilen itiraz, haklı bulunursa ve deney sonucu ile ilgili bir uygunsuzluk varsa kalite sistemimizin bir parçası olan "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" uygulanır. Ortaya çıkan veriler sonucunda hata tespit edilirse hatalı analiz sonucunu içeren rapor Genel Sekreterin onayı ile iptal edilir ve müşteri bilgilendirilir. Şahit numunede müşteri deneyin tekrarını ücretsiz olarak yaptırabilir veya şahit numunesini isteyerek analiz talebinden vazgeçebilir. Vazgeçmesi durumunda analiz ücreti iade edilir. Uygunsuzluk, rapor müşteriye gönderildikten sonra tespit edilmişse Revize Deney Raporu hazırlanarak müşteriye gönderilir ve müşteri bilgilendirilir. Hatalı olan rapor geri çekilir.
13. Analize kabul edilen numuneler; rapor tarihinden itibaren 15 gün süre ile muhafaza edilir. Müşterinin kalan numuneye ait yazılı iade talebi olması durumunda; numune, analiz sonucuna itiraz süresi olan 10 gün süre dolduktan sonra Numune İade/Red Tutanağı düzenlenerek müşteriye iade edilir.
14. Satış salonu dışındaki analiz taleplerinde, Laboratuvara kabul edilen numuneler için deneyler başlamadan önce veya devam ederken müşteri tarafından ilave deneyler istenmesi ve yeterli numune olması durumunda müşterinin ilave deneyler için Analiz Talep Formu'nu doldurması ve analiz ücretini ödemesi gerekir.
15. Satış salonu dışındaki analiz talepleri için Müşterinin, Analiz Talep Formu ile talep ettiği deneylerin tamamından veya bir kısmından vazgeçmesi durumunda vazgeçtiği deneylere başlanmamışsa analiz ücreti iade edilir. Deneylere başlanmış ise analiz ücreti iade edilmez.
16. Laboratuvarımız tarafından deney sonuçlarında uygunluk değerlendirmesi yapılmamaktadır.

- 17.** Akreditasyon kapsamındaki deneylerde, müşteri talep etmese bile ölçüm belirsizliğinin ilgili yasal mevzuata göre sınır değere uygunluğu etkilemesi durumunda analiz sonucu, ölçüm belirsizliği ile birlikte raporlanır.
- 18.** Deney süresinin herhangi bir şekilde uzaması durumunda (cihazın bozulması, uzun süreli elektrik kesintisi, kimyasallarda veya kitlerde bozulma vb.) gerekçesiyle birlikte müşteri bilgilendirilir. Bu durumda müşteri numuneyi geri isterse numune ve analiz ücreti iade edilir.
- 19.** Laboratuvar faaliyetlerimizin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen müşterilerimize ait bilgiler gizli tutulmaktadır. Ancak kanun, mevzuat vb. gereklilikler ile TS EN ISO/ IEC 17025 standardı isterlerinin çakışması durumunda yasal hükümler geçerlidir. Yasal otoritenin; müşterinin haberi olmadan müşteriye ait bilgilere ulaşmak istemesi durumunda, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez. Satış salonu için yapılan analizlerde; analiz sonuçları, satış salonu ekranında paylaşılır.
- 20.** Müşterilerimizin görüşleri kalite sistemimizin sürekli iyileştirmesi için çok önemli olduğundan görüş ve önerilerini anket formları yoluyla, şikâyetlerini şikâyet formlarını doldurarak iletebilirler. Müşteriler bu formlara www.kiziltepetb.org.tr adresinden ulaşabilirler.
- 21.** Laboratuvarımıza yapılan şikâyetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi Şikâyet Prosedürü'ne göre yürütülmekte olup www.kiziltepetb.org.tr adresinde yayınlanmıştır.
- 22.** Akredite Deney Raporlarında bulunan Kuruluşumuza tahsis edilen TÜRKAK Akreditasyon Markası 3. şahıslar tarafından hiçbir şekilde kullanılamaz.
- 23.** Analiz sonuçları, reklamlarda Kızıltepe Ticaret Borsasının adı zikredilerek ve/veya söz konusu ürünün Kızıltepe Ticaret Borsası tarafından onaylandığı anlamına gelecek şekilde kullanılamaz.
- 24.** Müşteri tarafından beyan edilen bilgilerin eksik ya da hatalı olmasından doğabilecek tüm kayıplar/yasal zorunluluklar müşteriye aittir.
- 25.** Numune kabul kriterlerine uymayan numuneler, analize alınmaz.
- 26.** Bu form, Analiz Talep Formu ve Satış Salonu Analiz Talep Formu'nun bir parçasıdır. Analiz Talep Formu/Satış Salonu Analiz Talep Formu'nun taraflarca imzalanması Hizmet Koşulları'nı kabul ettiğini ifade eder ve sözleşme niteliği taşır.
- 26.** Anlaşmazlık durumunda TC. Mardin Mahkemeleri yetkilidir.