

	<b>LABORATUVAR HİZMETLERİ GENEL KOŞUL VE ŞARTLARI</b>	DOKÜMAN NO	LBR.FR.080
		İLK YAYIN TARİHİ	05.03.2024
		REV.NO	0
		REV.TARİHİ	-
		SAYFA NO	1 / 6

## 1. AMAÇ

TAYRAŞ içerisinde Laboratuvar hizmetlerinin genel koşul ve şartlarının nasıl yerine getirileceğini ve takip edilecek adımları tarif etmek ve kuralları tanımlamaktır.

## 2. GENEL TANIMLAR

- Laboratuvar** : TAYRAŞ içerisinde faaliyet gösteren TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonuna sahip Laboratuvarıdır.
- Müşteri**: Laboratuvara iş talimatı veren kişi veya kurumlardır (özel, kamu, devlet).
- Hizmet**: Laboratuvarın, Müşterinin talimatları doğrultusunda gerçekleştirdiği numune kabul, analiz, raporlama, numune saklama ve numune imha faaliyetleridir.
- Teklif**: Talep edilen hizmet için Laboratuvar tarafından hazırlanacak, deney adı, deney yöntemi, akreditasyon durumu, ücret, ödeme şartları, analizlere ait özel detaylar gibi bilgileri içeren belgedir.
- Sözleşme**: Müşteri ile Laboratuvar arasında karşılıklı yapılmış ve imzalanmış bir anlaşma metni, ve/veya aralarında yapılan yazışmaların (elektronik yazışmalar dahil) tamamıdır.
- Ölçüm Belirsizliği**: Makul bir biçimde ölçülen büyüklüğe atfedilebilecek değerlerin dağılımını nitelendiren bir ölçümün sonucu ile ilişkili parametredir.
- Güven Düzeyi**: İstatistikte kullanılan ve yapılan araştırma, hesap veya öngörünün doğru olma olasılığını gösteren sayıdır. Genelde yüzde ile ifade edilir.
- Standart Belirsizlik (u)**: Bir ölçüm sonucunun, standart sapma olarak ifade edilen belirsizliğidir.
- Genişletilmiş Belirsizlik (U = k\*u)**: Makul bir biçimde ölçülen büyüklüğe atfedilebilecek, değerlerin dağılımının büyük bir kısmını kapsaması beklenen bir ölçümün sonucu hakkında aralık tanımlayan niceliktir. Aksi belirtilmedikçe, yaklaşık %95 güven düzeyinde bir sonuç dağılımını temsil etmek üzere, kapsam faktörü 2 ile genişletilmiş standart belirsizliktir. (örnek: %95 güven düzeyi k=2 için  $U = 2*u$  'dur.)

## 3. ANALİZ TALEPLERİN ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ VE TEKLİF HAZIRLANMASI

- Hizmet talepleri Laboratuvara ulaştığında, Laboratuvar tarafından uygulanabilirlik açısından değerlendirilecektir.
- Laboratuvar, teknik altyapısı itibariyle yerine getirilebilir hizmetler için teklif hazırlayıp Müşteriye iletacaktır.
- Gönderilen teklifte, akreditasyon kapsamı içi deneyler özel işaretlenerek tanımlanacaktır.
- Laboratuvar, yasal şartlar ve mevzuat izin verdiği sürece, yapamadığı deney yöntemleri yerine alternatif deney yöntemleri önerebilir ve teklif edebilir.
- Müşterinin, teklifi onaylaması iş emri olarak kabul edilecektir.
- Müşterinin, teklife yazılı onay vermeden ödeme yapması ve/veya numuneyi Laboratuvara ulaştırması, teklifi kabul ettiği olarak değerlendirilecektir.

	<b>LABORATUVAR HİZMETLERİ GENEL KOŞUL VE ŞARTLARI</b>	DOKÜMAN NO	LBR.FR.080
		İLK YAYIN TARİHİ	05.03.2024
		REV.NO	0
		REV.TARİHİ	-
		SAYFA NO	2 / 6

#### 4. HİZMETLERİN VERİLİŞİ

- 4.1. Hizmetler, Laboratuvar tarafından onaylanmış Müşterinin talimatlarına uygun olarak özenle gerçekleştirilecektir.
- 4.2. Laboratuvar, verdiği hizmetlerde tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine sadık kalacaktır.
- 4.3. Müşteri tarafından Laboratuvara iletilmiş herhangi bir özel talimat yoksa, Laboratuvar hizmeti aşağıda belirtilen kıstaslara göre yerine getirecektir.
- 4.4. İlgili ürüne/numuneye ait varsa ürün özelliklerini belirten ulusal veya uluslararası standartta, veya yasal mevzuata uygun olarak,
- 4.5. Varsa, Müşteri ile yapılmış önceki ve/veya genel bir sözleşmeye uygun olarak,
- 4.6. İlgili ürünün/numunenin ticaretinde uygulanan adet, kullanım veya teamüllere uygun olarak,
- 4.7. Müşteri onayı ile Laboratuvarın, teknik ve/veya mali gerekçelerle uygun bulacağı diğer yöntemlere uygun olarak.
- 4.8. Hizmet başlamadan veya hizmetin ifası sırasında sözleşme ve hizmet şartlarında bir değişiklik olursa Müşteri en kısa sürede bilgilendirilecektir, yeni oluşan şartlar konusunda Müşterinin onayı alınacaktır.
- 4.9. Hizmet başlamadan veya hizmetin ifası sırasında Müşteri talebinde değişiklik olursa değişiklik yeni talep gibi değerlendirilir.

#### 5. GİZLİLİK

- 5.1. Laboratuvar, hizmetlerin yerine getirilmesi süresince elde ettiği veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.
- 5.2. Müşterinin yazılı izni olmaksızın Müşterinin mülkiyetindeki numune, analiz, rapor vb. bilgiler başka kişi veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliliklerinin TS EN ISO/IEC 17025 standardının istekleri ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir.
- 5.3. Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu (mahkeme talebi, düzenleyici merci talebi, örn. EPDK gibi) durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilecektir. Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, gizli bilgi Laboratuvarlar Müdürü veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından yazılı olarak bildirilir.
- 5.4. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulacaktır. Kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır.
- 5.5. Yasal olarak gereken haller dışında, tüm TAYRAŞ çalışanları, laboratuvarın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutacaktır.

	<b>LABORATUVAR HİZMETLERİ GENEL KOŞUL VE ŞARTLARI</b>	DOKÜMAN NO	LBR.FR.080
		İLK YAYIN TARİHİ	05.03.2024
		REV.NO	0
		REV.TARİHİ	-
		SAYFA NO	3 / 6

## 6. DIŞ LABORATUVAR KULLANILMASI

- 6.1. Laboratuvar, elinde olmayan nedenlerden dolayı (örneğin cihaz arızası) herhangi bir deney hizmetini geçici olarak yerine getiremeyeceği durumda Müşteriyi en kısa sürede haberdar edecektir.
- 6.2. Laboratuvar, cihaz arızası gibi teknik olumsuzlukların en kısa sürede giderilmesini sağlayacaktır.
- 6.3. Laboratuvarca alınan aksiyonların, deneyin, termin süresinde tamamlanmasına imkan vermeyeceği anlaşıldığında Müşteriye durum bildirilir.
- 6.4. Geçici olarak ifa edilemeyen deney(ler) için, Laboratuvar, tarafsızlık ve akreditasyon ile ilgili hususları da göz önünde bulundurarak, ilgili deney(ler)den akredite olan bir yada bir kaç laboratuvarın bilgilerini taşeron olarak kullanılmasını müşteriye önerir.
- 6.5. Müşteri, ister önerilen dış laboratuvarları kabul edebilir, yada isterse kendi belirlediği bir dış laboratuvarı bildirir.
- 6.6. Laboratuvar, yasal zorunluluklar dışında Müşterinin önereceği dış laboratuvarı kabul etmeyebilir. Bu durumda, Laboratuvar ile Müşteri bir dış laboratuvar üzerinde ya bir anlaşmaya varacaktır, yada analiz hizmetini belirtilen dış laboratuvardan Müşteri doğrudan kendisi alacaktır. Gerekirse yeteri kadar numune Müşteriye geri iade edilebilir.
- 6.7. Analiz hizmeti alınacak dış laboratuvarın Türkak tarafından akredite edilmiş olması ve ilgili deneyin o laboratuvarın akreditasyon kapsamında olması, o laboratuvarın yapılacak işe uygun olduğu kabul edilir.
- 6.8. Tarafsızlık ilkesini bozmamak adına, Laboratuvar, dış laboratuvara numune gönderirken, numunenin bir kısmını, kontamine olmayacak şekilde yeni ve temiz bir kaba aktaracak ve bu numune kabı üzerine sadece iş ve numune numarasını yazacaktır. Dış laboratuvara, müşterinin kimliği hakkında bilgi verilmeyecektir.
- 6.9. Laboratuvar, analiz hizmeti için dış laboratuvar ile iletişime geçerek gerekli şartları (örn. ölçüm belirsizliği gibi) ve laboratuvar faaliyetinin başka bir laboratuvara devredilemeyeceğini kendisine bildirecektir.
- 6.10. Dış laboratuvar da ifa edilecek deneyler ile ilgili ücretler konusunda Laboratuvar Müşteri ile önceden anlaşmaya varacaktır.
- 6.11. Dış Laboratuvar sonuçları Yasal zorunluluk olmaması halinde TAYRAŞ raporlarına işlenmeyecek TAYRAŞ raporunun eki olarak sunulacaktır.

## 7. KARAR KURALI

- 7.1. Analiz raporlarında, standarda veya yasal mevzuata veya müşteri kriterlerine uygunluk veya uyumsuzluk verilmesi istenirse, Laboratuvarca uygulanacak adım ve kurallar, LBR.TL.001 Karar Kuralı Uygulama Talimatı'nda belirtilmiştir.
- 7.2. Müşteri veya yasal mevzuat veya ürün yada deney yöntemi, uygunluk bildirimini zorunlu kıldığında, deney sonuçlarının bu belirlenmiş gerekliliğe uygunluk gösterip göstermediğini belirten bir açıklama, uygunluk beyanının hangi sonuçlara uygulandığını, hangi gerekliliğe göre bir uygunluk değerlendirmesi yapıldığını ve

	<b>LABORATUVAR HİZMETLERİ GENEL KOŞUL VE ŞARTLARI</b>	DOKÜMAN NO	LBR.FR.080
		İLK YAYIN TARİHİ	05.03.2024
		REV.NO	0
		REV.TARİHİ	-
		SAYFA NO	4 / 6

şartname veya standartta yer almıyorsa uygulanan karar kuralının ne olduğunu da gösterecek şekilde özel bir işaretleme yardımıyla analiz raporunda verilecektir.

7.3. Müşterinin talep etmesi durumunda, LBR.TL.001 Karar Kuralı Uygulama Talimatı müşteri ile paylaşılacaktır.

## 8. FERAGAT BEYANI

8.1. Bir numunenin deney için uygunluğuna dair şüphe olduğunda veya öge sunulan açıklamalara uymadığında, laboratuvar işlemlere başlamadan önce daha fazla talimat için müşteriye başvuracaktır ve buna ilişkin sonuçları kaydedecektir. Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen bir numunede deney yapılması istenildiğinde; laboratuvar, hangi sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren LBR.FR.018 Feragat Beyan Formu müşteri ile paylaşılacak ve deney raporuna ekleyecektir.

8.2. Laboratuvar, bilginin müşteri tarafından sağlandığı durumlar hâricinde raporda verilen tüm bilgilerden sorumludur. Müşteri tarafından sağlanan verilerin açık bir şekilde tanımlanması deney raporunda yapılacaktır. Ek olarak, bilginin müşteri tarafından sağlanması ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek olması durumunda rapora bir feragat beyanı konulacaktır.

## 9. NUMUNE SAKLAMA

9.1. Müşteri tarafından aksi belirtilmediği sürece deney faaliyetlerinden artakalan numuneler 3 ay süre ile saklanacaktır.

9.2. Müşteri, saklama süresince numunesini geri alabilir.

## 10. NUMUNELERİN İMHASI

10.1. Saklama süresi sonunda numuneler, yasal mevzuatın emrettiği şekilde çevreyi kirletmeden yetkili tehlikeli atık imha kurumlarına Laboratuvar tarafından gönderilerek imha ettirilecektir.

## 11. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

11.1. Müşteri, şikayetini Laboratuvara iletildiğinde, Laboratuvar, LBR.PR.008-Laboratuvar Müşteri Hizmetleri Prosedüründe belirtilen adımları uygulayacaktır.

11.2. Laboratuvar istenirse, Şikayetlerin Çözümlemesi, şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili tüm bulgu, kayıt, değerlendirmeleri ilgili taraflar ve yönetimle paylaşacaktır.

11.3. Laboratuvar Sorumlusu, bir şikâyetin alınması üzerine şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenir. Müşteriye yazılı olarak şikâyetin kabul edildiğini bildirir. Şikâyetin detaylarını kayıt eder.

11.4. Kalite Müdürü, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişileri şikâyeti incelemesi, araştırması, değerlendirmesi, sonuçlandırması ve müşteriye nihai bildirim yapması konusunda görevlendirir.

	<b>LABORATUVAR HİZMETLERİ GENEL KOŞUL VE ŞARTLARI</b>	DOKÜMAN NO	LBR.FR.080
		İLK YAYIN TARİHİ	05.03.2024
		REV.NO	0
		REV.TARİHİ	-
		SAYFA NO	5 / 6

Bu kişi/kişiler, şikayet ile ilgili araştırmalarını yaparak bulgularını toplarlar. Kalite Müdürü ile beraber bulguları değerlendirirler.

- 11.5.** Düzeltici Faaliyet gerektirmeyen bir şikayet ise şikayet çözümlenerek müşteriye yazılı olarak sonuç bildirilir.
- 11.6.** Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda LBR.PR.019 Laboratuvar Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, şikayetçiye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde deney tekrarlanarak sonuçlar değerlendirilir ve müşteriye bilgi verilir.
- 11.7.** Şikayetçi ile mutabık kalmadığı durumlarda, deney bağımsız bir akredite laboratuvarda tekrarlanarak sonuca ulaşılmaya çalışılır. Dış laboratuvarda ifa edilecek deney ile ilgili ücretler konusunda Laboratuvar Şikayetçi ile önceden anlaşmaya varacaktır.
- 11.8.** Düzeltici Faaliyet gerektiren bir şikayet durumunda Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve sonuçları şikayetçiye bildirilir.
- 11.9.** Kalite Müdürü veya Laboratuvar Sorumlusu, mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine ve sonucuna dair mail aracılığı ile bildirimde bulunur.

## 12. MÜŞTERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 12.1.** Müşteri, bu dokümanda belirtilen koşul ve şartları okuduğu, bildiği ve kabul ettiği farz edilir.
- 12.2.** Müşteri, mesai dışı saatlerde talep edeceği analiz hizmetlerinin iş talimatlarını Laboratuvara mümkün olduğunca erken ulaştıracaktır.

## 13. ÜCRETLER VE ÖDEMELER

- 13.1.** Laboratuvar ve Müşteri arasında iş talimatının verildiği veya teklif/sözleşmenin görüşüldüğü sırada tespit edilmemişse ücretler Laboratuvarın yayınlanmış standart ücretleri üzerinden uygulanacaktır.
- 13.2.** Teklifte/sözleşmede aksi belirtilmedikçe hizmet ücretleri peşin ödenir.
- 13.3.** Haftasonu (Cumartesi ve Pazar), Resmi ve İdari Tatiller, Dini Gün ve Bayramlar, Mesai dışı saatler'de (09:00-18:00 saatleri dışında kalan) gerçekleştirilecek hizmetlere ait ücretler, standart ücretlerden farklıdır.
- 13.4.** Müşteri talebi anlaşmaya varılan hizmetin ifası sırasında değişirse veya iptal olursa, ilk anlaşılan durum için hizmetin gerçekleşen kısmı kadarlık kısmı Laboratuvarca fatura edilir.

## 14. HİZMETLERİN TEHİRİ YADA FESHİ

- 14.1.** Laboratuvar, aşağıda açıklanan durumlarda hizmetlerini hiç bir yükümlülüğü olmaksızın tehir etme veya feshetme hakkına sahiptir.
- 14.1.1.** Müşterinin sözleşmelerde belirtilen sürelerde ödemesini yapmaması ve durumun Müşteriye ihbar edilmesinden sonra 10 gün içerisinde telafi etmemesi durumunda,

	<b>LABORATUVAR HİZMETLERİ GENEL KOŞUL VE ŞARTLARI</b>	DOKÜMAN NO	LBR.FR.080
		İLK YAYIN TARİHİ	05.03.2024
		REV.NO	0
		REV.TARİHİ	-
		SAYFA NO	6 / 6

**14.1.2.** Müşterinin iflası, ödeme aczine düşmesi, kayyum atanması veya işinin yetkili makamlarca durdurulması.

## **15. SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI**

**15.1.** Laboratuvar, sigortacı veya garantör değildir. Böylesi bir sıfatla isnatedilen hiçbir yükümlülüğü kabul etmez.

## **16. DİĞER**

**16.1.** Laboratuvarın adı ve tescilli markası, Laboratuvarın yazılı izni olmadan reklam amaçlı olarak kullanılamaz.

## **17. İHTİLAFLARIN HALLİ**

**17.1.** Laboratuvar ile Müşteri arasında ihtilafların çözülmesinde karşılıklı iyi niyet esastır.

**17.2.** İyi niyet ile çözülemeyen ihtilafların çözülmesinde İstanbul Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir.