



**AR-GE ENSTİTÜSÜ – DENEY LABORATUVARLARI**  
**TEST/ANALİZ HİZMET ŞARTLARI**

**A) BAŞVURU**

- 1 Test/analiz yaptırmak isteyen müşterimiz, bir dilekçe ile veya ekte örneği verilen başvuru dilekçesindeki bilgileri içeren talep yazısı ile Kuruluşumuza başvurmalıdır. Sözlü başvurular mutlaka yazılı hale getirilmelidir.
- 2 Başvuru belgesinde analizi talep eden kişinin tüm erişim bilgileri (adı, soyadı, adresi, telefonu, faksı, fatura bilgileri ve varsa e-posta adresi) eksiksiz olarak Analiz için numuneler, fiyat listemizde verilen miktarlarda, uygun şekilde hava almayacak ve/veya dökülmeyecek şekilde ambalaj içinde getirilmeli, üzerinde
- 3 numune ile ilgili açıklayıcı bilgileri (getirilen numunenin adı, kodu, kuruluş adı, numuneleme tarihi gibi) içeren bir etiket olmalıdır. Numune üzerindeki tanımlama Mühürlü gelen numuneler özel bir işlem talep edilmediği sürece açılır ve analize başlanır.
- 4 Üyelerimiz dışındaki müşterilerimiz; numuneyi, başvuru dilekçesi ve ödemenin yapıldığını gösteren banka dekontu ile birlikte göndermelidir. Analiz giderleri ödenmeden Laboratuvara gönderilen numuneler en geç 2 hafta muhafaza edildikten sonra imha edilir.
- 5 Fiyat listesinde yer almayan özel test/analiz/ölçümler için gerekli hesaplamalar yapılarak talep sahibine teklif verilir.
- 6 Acil hizmet talepleri için % 100 fiyat artışı uygulanır.
- 7 Kargoyla gelen numunelerin uygunsuzluk şartları 3 gün içinde müşteriye iletilir. Müşteriden bir hafta içinde geri dönüş yapılmaması halinde numune/numuneler imha edilir ve dilekçesi Lab. kayıtlarında saklanır.
- 8 Belirtilen kriterlerden herhangi birinin eksik olması durumunda Lab. Sorumlusuna/Uzmanına bilgi verilerek numunenin kabulü yapılmaz ve müşteriye bilgi verilir.

**B ) HİZMET BEDELİNİN ÖDENMESİ**

- 1 Üyelerimiz dışındaki firmalar için hizmet bedelinin banka hesabına yatırılmasını ve ilgili dekontun fakslanması veya elden iletilmesini takiben kaydı talimata uygun yapılarak analizine başlanır.
- 2 Hizmetler için, Kuruluş dışına personel gönderilmesi halinde, personelin yol, konaklama ve işçeleri müşteri tarafından karşılanır.
- 3 Gönderilen numunenin kargo ücreti müşteriye aittir.
- 4 Hata paketlenme veya kargoda meydana gelebilecek hasarlardan laboratuvarlarımız sorumlu değildir.
- 5 Ücretler KDV hariç verilmiştir.
- 6 Test/Analiz raporu hazırlandıktan sonra faturası kesilir ve müşteriye gönderilir.

**C) RAPORLAMA**

- 1 Başvuru dilekçesinde istenen test/analizler için sadece bir rapor düzenlenir. Birden fazla numune için ayrı ayrı rapor isteniyorsa, istek yazısında bunun belirtilmesi gerekir.
- 2 Özellikle talep edilmediği durumlarda uygunluk değerlendirmesi yapılmaz. Ölçüm sonucu, ölçüm belirsizliği ile birlikte dikkate alınır. Sonuç; ölçüm belirsizliği ile beraber dikkate alındığında, ilgili standardın limitleri içerisinde yer alıyorsa uygun kabul edilir.
- 3 Analiz raporu ve fatura başvuru dilekçesinde belirtilen adrese gönderilir. Dilekçede belirtilen adres/faks dışında farklı bir adrese gönderilmesi istenirse bu durumun müşteri tarafından yazılı olarak Kuruluşumuza bildirilmesi gerekir.
- 4 Herhangi bir nedenle (tekrar rapor düzenleme, kaybolma, yıtılma vs.) test/analiz raporu **tekrar** ödeme karşılığı yenilenir.
- 5 Herhangi bir kodu-tanımı bulunmayan numunelere akreditasyon kapsamı dahilinde işlem yapılmayıp, TÜRKAK logolu sertifika düzenlenmez.
- 6 Türkçe dilde hazırlanan rapora ek olarak İngilizce dilde rapor istenirse ilave ücret karşılığı İngilizce rapor hazırlanır.
- 7 Test/analiz teklifinin kabul edilmesi durumunda sözlü edilen şartların tamamı müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır.

**D) ÖZEL ŞARTLAR**

- 1 Deney şartlarına uygun şekilde numune alma müşterinin sorumluluğundadır.
- 2 Numunenin laboratuvara kabulüne kadar geçen süre zarfında taşınması, ambalajlanması, muhafazası işlemlerinin sorumluluğu müşteriye aittir.
- 3 Test/analiz işlemleri tamamlandıktan sonra 3 ay içinde alınmayan numuneler tasfiye edilir. Bu süre içinde numunenin tekrar müşteriye iletilmesi durumunda kargo ücreti müşteriye aittir. Gerektiğinde, tasfiye için yapılacak olan işlem masrafları müşteri tarafından karşılanır.
- 4 Elden alınacak raporlar sadece başvuru sahibine kimlik karşılığı verilir.
- 5 Numune ile gerekli evrak ve dokümanlar eksiksiz laboratuvara teslim edildiği tarihten itibaren talep kabulü başlar.
- 6 Verilen test/analiz raporları müşterinin talebinde tanımladığı ve raporda tanımlı deneye tabii tutulan numunelere aittir.
- 7 Deney raporu Laboratuvarımızın izni olmadan çoğaltılamaz.
- 8 Müşteri ile ilgili sorunlarda laboratuvarın yerleşik bulunduğu il mahkemeleri yetkili kılınmıştır.
- 9 Yasal Otoritenin istemesi durumunda, müşteri bilgileri ve analiz raporu **kanunen yasaklanmadığı sürece** müşteri bilgisi dışında paylaşılabilir. Bu durumdan etkilenen müşterileri konu hakkında yazılı olarak bilgilendirilir. Müşteri haricinde (şikayetçi, düzenleyici merciler) müşteri hakkında elde edilen bilgiler, müşteri ve laboratuvar arasında gizli olarak tutulur.
- 10 Ar-Ge Enstitüsü Müşterilerinin/Katılımcılarının gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla, katılımcılar veya diğer müşteriler ile müşterin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak kurumumuzun performansını izleme konularında iş birliğine açıktır.
- 11 Müşteri deney ya da kalibrasyon için şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ederse (geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) şartname veya standart tarafından tarif edilmiş bir karar kuralı yok ise bu konuda Ar-Ge Enstitüsü tarafından hazırlanmış olan karar kuralı talimatına uygun hareket edilir (YÖN.TA.04).
- 12 Karar Kuralı "YÖN.TA.04 karar kuralı talimatı"na göre uygulanır. Talimata aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.  
<https://www.ecka.com.tr/sayfalar/ar-ge-enstitusu>