



VİTSAN GÖZETİM MÜMESSİLLİK VE TİC. A.Ş. LABORATUVARLARI

LABORATUVAR HİZMET ŞARTLARI

1. TANIMLAR VE KISALTMALAR

1.1. Vitsan Gözetim Mümessillik ve Tic. A.Ş. bundan sonra VİTSAN olarak anılacaktır.

1.2. Hizmet alan kişi, şirket veya kurumlar MÜŞTERİ olarak anılacaktır.

2. AMAÇ

Bu hizmet şartları, VİTSAN tarafından yürütülen tüm test, analiz ve laboratuvar hizmetlerinde geçerli olup; VİTSAN ile MÜŞTERİ arasındaki idari, mali ve hukuki koşulları düzenler. VİTSAN'ın hizmetlerinden yararlanan MÜŞTERİ, bu şartları kabul etmiş sayılır.

3. HİZMETİN KAPSAMI

3.1. VİTSAN, TS EN ISO/IEC 17025:2017 kapsamında bulunan tüm testleri standarda uygun yöntemlerle gerçekleştirir.

3.2. Kapsam dışında kalan deney veya analizler, gerekçeleriyle birlikte MÜŞTERİ'ye bildirilir.

3.3. Metotlar, ölçüm belirsizlikleri ve ekipmanlar ilgili standartlara uygun şekilde hazırlanır ve sürdürülür.

4. TARAFSIZLIK VE GİZLİLİK

4.1. VİTSAN tüm faaliyetlerinde tarafsızlık, bağımsızlık ve gizlilik ilkesine bağlıdır.

4.2. VİTSAN; ticari, mali veya siyasi hiçbir baskı altında kalmadan, tarafsızlığı etkileyecek faaliyetlerde bulunmaz.

4.3. Karar vermede bağımsızlığı ve deneysel dürüstlüğü zedeleyecek herhangi bir faaliyete izin verilmez.

4.4. Müşteriye ait tüm bilgi, belge, sonuç ve raporlar gizli tutulur; üçüncü kişilerle paylaşılmaz.

4.5. Yasal zorunluluklarla paylaşılması gereken bilgiler durumunda, yasal engel yoksa MÜŞTERİ bilgilendirilir.

5. NUMUNE KABUL ŞARTLARI

- 5.1.** Numunenin uygun koşullarda VİTSAN'a teslim edilmesi MÜŞTERİ sorumluluğundadır.
- 5.2.** Numune uygunluğu teslim sırasında kontrol edilir.
- 5.3.** Numuneler Numune Kabul kriterlerine uygun olmalıdır.
- 5.4.** Uygunsuz numuneler kayıt altına alınır ve MÜŞTERİ bilgilendirilir.
- 5.5.** Müşteri uygun olmayan numunenin analizini talep ettiğinde kendisinden Feragat Beyanı alınarak numune işleme alınır. Bu Feragat Beyanı rapora ek olarak verilir.
- 5.6.** VİTSAN analize uygun olmayan numuneleri reddetme hakkına sahiptir.
- 5.7.** Numuneler analiz süresince TS EN ISO/IEC 17025 gerekliliklerine uygun barkod sistemi ile izlenir.
- 5.8.** Numuneler 90 gün saklanır ve imha edilir.

6. ÖLÇÜM BELİRSİZLİĞİ, KALİBRASYON VE TEST METOTLARI

- 6.1.** VİTSAN analiz ekipmanlarını izlenebilir standartlara uygun şekilde kalibre ettirir.
- 6.2.** Cihazlarda arıza tespit edilmesi halinde analiz durdurulur ve MÜŞTERİ bilgilendirilir.
- 6.3.** Uygunluk beyanlarında mevzuattaki karar kuralları esas alınır; yoksa Basit Karar Kuralı uygulanır.
- 6.4.** Yalnızca doğrulanmış ve valide edilmiş test metotları kullanılır.
- 6.5.** Metot değişikliği gerektiğinde MÜŞTERİ bilgilendirilir.
- 6.6.** Gerektiğinde MÜŞTERİ onayı ile alternatif metot kullanılabilir.

7. SONUÇLARIN RAPORLANMASI

- 7.1.** Test sonuçları TS EN ISO/IEC 17025'e uygun şekilde raporlanır.
- 7.2.** Raporda laboratuvar bilgisi, numune tanımı, metotlar, sonuçlar, talep edildiğinde ölçüm belirsizliği, deneyi yapan ve onaylayan yetkili bulunur.
- 7.3.** Rapor revizyonları prosedüre göre yürütülür.

8. ÜCRETLENDİRME VE ÖDEMELER

- 8.1.** Test ücretleri MÜŞTERİ'ye önceden bildirilir.
- 8.2.** Ödemeler hizmet öncesinde veya sözleşme koşullarına göre yapılır.
- 8.3.** VİTSAN ücretlerde değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

9. TESTİN İPTALİ VEYA DURDURULMASI

VİTSAN aşağıdaki durumlarda test iptali ve/veya durdurma hakkını saklı tutar:

- 9.1.** Numunenin uygun olmaması durumunda,
- 9.2.** Cihaz arızası veya çevresel koşulların uygun olmaması durumunda,
- 9.3.** Güvenlik ve kalite şartlarına aykırılık durumunda,
- 9.4.** MÜŞTERİ tarafından hatalı veya yanıltıcı bilgi verilmesi durumunda.

10. LABORATUVARIN SORUMLULUK SINIRI

- 10.1.** VİTSAN sadece analiz sonuçlarından sorumludur.
- 10.2.** Sonuçların kullanımından doğan kararlar MÜŞTERİ sorumluluğundadır.
- 10.3.** Dolaylı zararlar VİTSAN sorumluluğu dışındadır.
- 10.4.** Anlaşmazlıklarda TÜRKAK akreditasyonlu laboratuvar sonuçları esas alınır.
- 10.5.** Uyuşmazlıklarda İstanbul mahkemeleri yetkilidir.

11. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- 11.1.** MÜŞTERİ planlı şekilde laboratuvarı ziyaret edebilir ve deneyleri izleyebilir.
- 11.2.** Şikayetler yazılı veya sözlü olarak iletilebilir.
- 11.3.** Şikayetler TS EN ISO/IEC 17025'e uygun şekilde sonuçlandırılır.
- 11.4.** MÜŞTERİ itiraz veya tekrar test talebinde bulunabilir.