



## LABORATUVAR HİZMET SÖZLEŞMESİ

Doküman no	FR-701-05
Yayın tarihi	04.06.2015
Revizyon tarihi	01.09.2023
Revizyon no	04
Sayfa no	1/1

1. Analizi istenen numunenin Normlab Laboratuvarın kabulüne kadar geçen süre zarfında niteliğine uygun ambalajlanması, muhafazası ve taşınması analizi talep eden müşterinin sorumluluğundadır. *Numune kabul kriterlerine uymayan şartlı olarak kabul edilen numunelerde, bilginin müşteri tarafından sağlanması ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek olması durumundan laboratuvar feragat eder ve bu durumu analiz raporunda yer alan feragat beyanıyla açıkça belirtir.*
2. Normlab Laboratuvara analiz için gönderilen numune miktarı; öğütülmüş ise 50 gr ve üzeri, (0-50)mm boyutunda ise 500 gr ve üzeri, daha büyük boyutta ise 1 kg ve üzeri olmalıdır.
3. Normlab Laboratuvara numune gönderildiğinde veya getirildiğinde analiz talep formu doldurularak, numuneyi gönderen ve teslim alan taraflarca imzalanmalıdır. *Analiz talep formu imzalandığında bu sözleşmede bahsedilen hususlar kabul edilmiş sayılır.*
4. Normlab Laboratuvar, uluslararası, bölgesel veya ulusal standartlardaki analiz yöntemlerinin yanında, laboratuvar tarafından geçerli kılınmış analiz metotları da kullanır. Özel şartların veya değişik metotların uygulanmasının talep edilmesi durumunda, numune gönderilmeden önce laboratuvarımızla iletişime geçilmesi gerekir. *Metot belirtmeyen müşteri için Normlab Laboratuvar çalışma metodunu kendisi belirler.*
5. *Normlab Laboratuvar, TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.2.1.'e göre bilginin müşteri tarafından açıklanması veya müşteriyile karşılıklı anlaşma (Bilgilerin paylaşılması) haricinde tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve herhangi bir bilgi üçüncü kişilere paylaşılmaz.*
6. Normlab Laboratuvar, TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.2.2.'e göre, gizli bir bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, açıklanacak bilgi konusunda müşteriyi ya da ilgili merciyi yazılı olarak bilgilendirilmekle yükümlüdür.
7. *Normlab Laboratuvar, TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.2.3.'e göre, müşteri dışındaki (Şikayetçi, denetleyici Kamu Kurumları v.b.) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyile laboratuvar arasında gizli kalır. Bu bilgilerin sağlayıcı kaynak da bu bilgiler gibi laboratuvar tarafından gizli tutulur. Bilgi sağlayan kaynak tarafından yazılı onayı alındığı takdir de müşteriyile paylaşılır.*
8. *Normlab Laboratuvar, TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.2.4.'e göre, yasal olarak olması gereken haller dışında; laboratuvarın analiz hizmetini gerçekleştirirken ihtiyaç duyması durumunda kullanacağı dış personel, yükleniciler gibi laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslar da dahil tüm çalışanlar, elde edilen veya oluşturulan tüm bilgileri gizli tutmakla yükümlüdür.*
9. Analiz raporları, TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar Standardı ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Çevre Ölçüm ve Analiz Laboratuvarları Yeterlik Yönetmeliği kapsamında hazırlanır.
10. *Görüş ve yorumlar analiz raporuna dahil edildiğinde, Laboratuvarı Sorumlusu, beyan ettiği görüşlerin ve yorumların dayanaklarını doküman haline getirir.*
11. Analiz sonuçlarının yer aldığı analiz raporu sadece laboratuvara teslim edilen numuneye aittir. Rapor üzerinde herhangi bir değişiklik yapılamaz. Bu durumda Normlab Laboratuvar hiçbir yasal sorumluluk kabul etmez.
12. Resmi olmayan(özel) işler ile T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın izin ve denetimi kapsamında olmayan diğer resmi kurum deney numunelerinin analiz raporlarında Çevre, Ölçüm ve Analiz Laboratuvarları Yeterlik Yönetmeliği'nin 21. Maddesinin 2. Fıkrasında belirtilen, **"Bu rapor çevre mevzuatına ilişkin resmi işlemlerde kullanılamaz"** ifadesi yer alır.
13. Resmi kurumlardan gelen numunelerde analiz süresi, numune kabul tarihinden itibaren 2-15 gündür.
14. Numuneler; oda sıcaklığında, poşet içerisinde ve arşiv dolaplarında 6 ay süreyle saklanır, *sonrasında imha edilir. Müşteri arşive kaldırılmış olan numune/numuneleri istemesi durumunda, FR-701-07 Arşivden Numune Teslim Tutanağı formuyla imza karşılığında, numune/numuneler teslim edilir.*
15. Analiz sonuçlarına itiraz etme süresi 6 aydır. *Analiz raporlarının kağıt kopyaları 5 yıl süre ile saklanır, süresi dolan kopyaların yakılarak imhası sağlanır.*
16. Analiz sonuçları ile ilgili Uygunluk Beyanı talep edildiğinde, www.normlab.com adresinde de yer alan TL-701-01 Karar Kuralı Talimatına göre değerlendirme yapılır.
17. *Normlab Laboratuvarın bulunduğu deney sonuçları üzerinde ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklarda analizler tekrar edilir. Anlaşmazlığın devam etmesi durumunda; tekrar edilen analiz masrafları haksız tarafta ödenmesi ve iki tarafın da akredite laboratuvar olması koşuluyla kabul ettiği hakem laboratuvarında analizler yaptırılır.*
18. Hizmet bedeli, analiz talebinin kabulü ile Analiz Talep Formunda ve web sitemizde (www.normlab.com) belirtilen hesap numarasına yatırılır. Analiz ücretinin ödendiğine dair bilginin paylaşılmasına takiben analiz süreci başlar.
19. Geri bildirimler için, [www.normlab.com](http://www.normlab.com) adresinde yer alan Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikayet formuna ulaşılmalıdır.