

BELGİN MADENİ YAĞLAR TİCARET VE SANAYİ A.Ş.

DENEY LABORATUVARI MÜŞTERİ HİZMET ŞARTLARI

1. Belgin Madeni Yağlar Tic. Ve San. A.Ş. Deney Laboratuvarı madeni yağ, gres ve antifriz ürün grupları deneylerinden TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre TÜRKAK tarafından akredite edilmiş bir deney laboratuvarıdır.
2. Laboratuvarımız numune alma işlemi uygulamamaktadır. Numune alma işlemi ve laboratuvara iletilmesi müşterinin sorumluluğundadır. Analizi yapıp raporlanan sonuçlar müşteri tarafından laboratuvara iletilen numuneye aittir.
3. Müşterilerimizin analiz ücretini yatırmadan önce ölçüm için gerekli numune miktarı, ambalaj tipi, analiz ücreti, analiz raporlama süresi, analiz metodu, kullanılan donanım, metodun akredite olup olmadığı, ölçüm belirsizliği konuları hakkında bilgi edinme hakkı bulunmaktadır.
4. Müşteriye yukarıda belirtilen bilgileri içeren deney teklif formu e-posta ve/veya faks ile iletilir. Müşterinin deney teklif formunu imzalı ve kaşeli olarak laboratuvarımıza iletmesi gerekmektedir.
5. Deney hizmeti müşterinin analiz ücretini deney teklif formunda belirtilen banka hesabına ilgili ödemenin yapılmasından ve ödeme yapıldığına dair dekontun iletilmesi veya e-posta yoluyla bilgilendirilmesinden sonra başlar.
6. Analizler müşterinin analiz ücretini yatırması sonrası başlar ve müşterinin deney teklif formunu onaylaması ve analiz ücretini yatırması, kurumumuzca sunulan hizmet detaylarını kabul ettiği anlamını taşır.
7. Deney talebinin kabulü ardından laboratuvara iletilecek olan numunelerin, en uygun şartlarda laboratuvarımıza ulaşması için aşağıda bildirilen kriterlere uyması gerekmektedir.
 - a. Kargo ile gönderilen numuneler sızdırmaz şişelere konulmalı ve ağızları herhangi bir sızdırma ya da dökülmeyi engelleyecek şekilde kapatılmalıdır.
 - b. Numunelerle birlikte numuneyi tanımlayan bilgiler de yer almalıdır. Bu bilgiler en azından, numunenin adı ve/veya ürün adı, numunenin alınma tarihi bilgilerini içermelidir.
 - c. Numunenin saklanması gereken özel bir koşul var ise bunlar da numune ile birlikte gönderilmelidir.
 - d. Numune ile beraber mutlaka malzeme güvenlik bilgi formu gönderilmelidir.
 - e. Mücbir sebeplerden (Doğal afet, olağanüstü nedenlerden dolayı işletmenin çalışmaması, yangın ve benzeri olağan dışı felaketlerden oluşabilecek nedenlerden dolayı işletmenin çalışmaması, enerji kısıtlaması, cihaz arızası, vb.) birinin ortaya çıkması nedeniyle numunelerde meydana gelebilecek hasar ve zararlardan dolayı Laboratuvar sorumlu olmayacaktır. Müşteri mücbir sebep sonucu meydana gelen hiçbir zarar ve hasardan dolayı Laboratuvarı'nda hiçbir bedel talep etmeyeceğini peşinen kabul eder.
8. Kurumumuz müşterinin deneye tanıklık etme talebine, müşteri yapacağı gözlemin her aşamasında Laboratuvar'ın emniyet ve gizlilik kurallarına uymayı taahhüt ettiği takdirde olumlu cevap verir.
9. Talep edilen deney numunenin laboratuvara ulaşması ardından uygulamaya alınır ve deney teklif formunda belirtilen süre içerisinde sonuçlar raporlanır. Bu sürenin geçilmesi durumunda müşteri bilgilendirilir.
10. Laboratuvarımızda deney yapma aşamasında herhangi bir sorunla karşılaşıldığı zaman deneyin TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonuna sahip üçüncü taraf laboratuvarında yapılması için müşteri konu hakkında bilgilendirilerek onayı alınır.
11. Deney Raporları müşteri bazında hazırlanır ve aynı müşteriden birden fazla numune için deney talebi olduğunda, her numune için tekrar rapor yazılmaz, her numuneye karşılık gelen numune kodu rapor içerisinde bir tablo halinde belirtilerek verilir.
12. Deney raporu ıslak imzalı onaylı halde müşteriye kargo veya posta ile tek nüsha halinde gönderilir. Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda raporun onaylı kopyası faks veya elektronik posta ile gönderilebilir.
13. Müşteriye iletilen deney raporu yazılı iznimiz olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz. İmzasız ve mühürsüz raporlar geçersizdir.
14. Deney raporu sadece deneyi yapılan ürün için geçerlidir ve "Ürün Belgesi" yerine geçmez. Rapora 15 gün içerisinde itiraz edilebilir, sonrasında analizi yapılan numuneler müşteri geri alımını talep etmediği takdirde bertaraf edilir.
15. Müşterilerimizin görüşleri kalite sistemimizin sürekli iyileştirmesi için çok önemli olduğundan görüş ve önerilerini anket formları yoluyla, şikâyetlerini ise her türlü iletişim kanalıyla iletebilirler.
16. Müşteri ile laboratuvar arasındaki uyumsuzluklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır. Karşılıklı mutabakat sağlanamadığı durumlardan doğabilecek her türlü uyumsuzluğun çözümünde İstanbul mahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.
17. Laboratuvar, tüm çalışmalar süresince elde ettiği müşterisine ait tüm bilgilerin gizliliğini koruyacağını taahhüt eder. Ancak kanun, mevzuat vb, gerekliliklerin standardın istekleri ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir. Yasal otorite, müşteri bilgilerine müşteri haberi olmadan ulaşmak isterse bilgiler paylaşılar ve durumda müşteriye bilgi verilmez.
18. Müşteri deney sonuçları ile ilgili herhangi bir şikayette bulunmak istediğinde tüm iletişim kanallarından (tel,mail, internet adresi) laboratuvara ulaşabilir. (Tel: 0262 7510292- email:laboratuvar@belginoil.com-İnternet adresi: www.belginoil.com)

19. Kişisel verilerin korunması kanunu ile ilgili detaylı bilgiye aşağıdaki linkten ulaşılmaktadır.

<https://www.belqinoil.com/tr/kurumsal/112/Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu>

EK1

MÜŞTERİ ŞİKAYETİ İŞ AKIŞI

