
	SELEDA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ SELEDA LABORATUVAR HİZMET ŞARTLARI	DÖKÜMAN NO	F7.1-0-1.00
		DÜZENLEME TARİHİ	02.07.2022
		REVİZYON NO	-
		REVİZYON TARİHİ	-
		SAYFA NO	1 / 4

SELEDA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Seleda Laboratuvar Hizmet Şartları

1. TANIMLAR VE GENEL ŞARTLAR

- 1.1.** Bu doküman Seleda Laboratuvarı ile müşteri arasındaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- 1.2.** Seleda Laboratuvarı'ndan hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar "Müşteri" olarak adlandırılmıştır.
- 1.3.** Seleda Laboratuvarı'ndan talep edilen her türlü hizmetin verilmesi, Müşteri'nin yazılı başvurusunun Seleda Laboratuvarı tarafından kabulü ile mümkündür.
- 1.4.** Talep edilen analiz hizmeti için, müşterinin yazılı başvurusu (Başvuru yazısı, *F7.1-0-2.01 Seleda Laboratuvarı Analiz Talep Formu*) kullanılır. Bu dokümanlar, bundan sonra Başvuru Formu olarak adlandırılmıştır. Müşteri ilgili Başvuru Formunu eksiksiz doldurup Seleda Laboratuvarı'na e-posta/posta/elden vb. yollarla ulaştırmakla mükelleftir.
- 1.5.** Numune, müşterinin yazılı başvurusu ile birlikte veya hizmet bedelinin ödeme işlemi sonrasında laboratuvara teslim edilir. Numune uygun bulunması durumunda *F7.4-0-1.00 Numune Kontrol ve Kabul Formu* düzenlenir.
- 1.6.** Başvuru işlemi tamamlanmadan numunenin laboratuvara ulaşmasından itibaren, 30 takvim günü süre ile müşterinin başvuru işlemlerini yapması varsa numune ile ilgili eksikliklerin giderilmesi beklenir. Bu süre sonunda eksikliklerin giderilmemesi ve numunenin müşteri tarafından geri alınmaması durumunda yazılı bildirim gereklidir. Numune müşteri mülkiyeti kapsamında bir değer taşıyor ise ilgili numune müşteriye (nakliye bedeli müşteri tarafından ödenecek şekilde) iade edilir.
- 1.7.** Başvuru Formu ve numune, Seleda Laboratuvarı tarafından teslim alındıktan sonra, *F7.1-0-3.00 Seleda Laboratuvarı Hizmet Teklifi* (bundan sonra Teklif olarak adlandırılacaktır), hazırlanarak Müşteriye iletilir.
- 1.8.** Teklif üzerinde belirtilen hizmet bedeli, açıklama kısmında *F7.1-0-3.00 Seleda Laboratuvarı Hizmet Teklifinde* belirtilen "Seleda lab numarası" belirtilerek, yine teklif üzerinde yer alan laboratuvar banka ve hesap numarasına, banka havalesi/EFT/vezne vb. şekilde defaten yatırılması suretiyle yapılacaktır. Ödeme işlemine yönelik belgenin, e-posta vb. yolla laboratuvara iletilmesi, müşteri tarafından gönderilen numunenin laboratuvar tarafından *F7.4-0-1.00 Numune Kontrol ve Kabul Formu* ile kabulünün yapılması durumunda, laboratuvarın iş programına göre laboratuvar hizmetine başlanır. Müşteri ödeme işlemi gerçekleştirdiğinde *F7.1-0-1.00 Seleda Laboratuvarı Hizmet Şartları* ve teklif üzerinde tanımlanan hususları kabul etmiş sayılır.
- 1.9.** Müşterinin, teklifin düzenlendiği ve müşteriye e-posta ile ileildiği tarihten itibaren 15 takvim günü içerisinde Madde 1.8'de belirtildiği şekilde hizmet bedelini ödememesi durumunda başvuru ve teklif geçersiz sayılarak iş iptal edilir. Bu durumda, müşteri tarafından laboratuvara teslim edilen numune/numuneler ilave 15 takvim günlük süre içerisinde müşteri tarafından alınmaz ise herhangi bir bildirim gereklidir. Numune müşteri mülkiyeti kapsamında bir değer taşıyor ise ilgili numune müşteriye (nakliye bedeli müşteri tarafından ödenecek şekilde) iade edilir.
- 1.10.** Yapılacak hizmetin bedeli, ilgili yıl için geçerli olan *F7.1-0-7.00 Seleda Laboratuvarı Analiz Birim Fiyat Listesi*'nde belirtilen değerlerle tespit edilir. Hizmet bedeline, KDV dâhil değildir. Hizmet bedelinin ayrıntıları teklif üzerinde belirtilir.
- 1.11.** Seleda Laboratuvarı, yukarıda sözü geçen başvuru formunda yer alan hizmet taleplerini, teknik imkânları ve iş programına uygun olarak karşılamaktan sorumludur. Hizmet kapsamında olmayan taleplerin karşılanmasından Seleda Laboratuvarı sorumlu tutulamaz.

	SELEDA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ SELEDA LABORATUVAR HİZMET ŞARTLARI	DÖKÜMAN NO	F7.1-0-1.00
		DÜZENLEME TARİHİ	02.07.2022
		REVİZYON NO	-
		REVİZYON TARİHİ	-
		SAYFA NO	2 / 4

- 1.12. Hizmete konu olan numunelerin, teknik şartlara uygun olarak alınmasından, naklinden, laboratuvara teslim edilmesinden müşteri sorumludur. Seleda Laboratuvarının numunelerle ilgili sorumluluğu, numunenin *F7.4-0-1.00 Numune Kontrol ve Kabul Formu* ile laboratuvara kabulü ile başlar. Analizler, Seleda Laboratuvarında uygulanan usul ve esaslar dâhilinde, Seleda Laboratuvarında gerçekleştirilir.
- 1.13. Müşteri, kullanılacak metodu belirtmedikçe, analiz hizmeti, TSE, ISO, IEC, CEN/CENELEC, BIPM, EA, EURACHEM, EURAMET, EUROLAB, ILAC vb. ulusal/uluslararası kuruluşlar tarafından kabul edilmiş standartlar veya güvenilir bir teknik kuruluş tarafından belirtilen veya ilgili bilimsel yayınlarda veya dergilerde yayınlanmış olan veya cihaz/sistem üreticisi tarafından belirtilen metot kullanılarak verilir.
- 1.14. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda Seleda Laboratuvarı sorumludur. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya müşteri ile yapılan özel sözleşme olduğu durumlar hariç, müşteriye ait diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve gizli bilgi olarak kabul edilir. Kamuya açık hale getirilmek istenen bilgi hakkında müşteri önceden bilgilendirilir.
- 1.15. Bahse konu talep edilen laboratuvar hizmetleri ile ilgili olarak analiz raporu tanzim edilerek müşteriye, KEP (Kayıtlı Elektronik Posta) / UETS (Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi), e-posta, posta üzerinden teslim edilmesi ile hizmet tamamlanır.
- 1.16. Hizmetin tamamlanması sonrasında laboratuvarda kalan numuneler *F7.1-0-2.01 Seleda Laboratuvarı Analiz Talep Formu* üzerinde belirtilen süre sonunda imha edilir.
- 1.17. Hizmet başvurusundan, hizmetin sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, Seleda Laboratuvarı ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri, *Seleda Laboratuvarı Hizmet Şartlarının* bir parçası olarak kabul edilir.
- 1.18. Analiz raporunda belirtilen numune imha süresi içerisinde, yapılacak olan itiraz/şikâyet/analiz tekrarı vb. talepleri şahit numune kalmışsa değerlendirilir.
- 1.19. Seleda Laboratuvarında laboratuvar faaliyetlerine göre görüş/yorum yapılmaz.
- 1.20. Seleda Laboratuvarı işbu hizmet şartlarını önceden haber vermeksizin değiştirebilir.


2. LABORATUVAR HİZMETLERİNE İLİŞKİN ÖZEL ŞARTLAR

2.1. Ar-Ge Projesi

- 2.1.1. Seleda'ya yapılan Ar-Ge başvuruları Seleda Genel Müdürlüğünün onayı ile gerçekleştirilir.
- 2.1.2. Bu kapsamda ihtiyaç duyulacak analizler için F7.1-0-08.00 Ar-Ge Projesi Başvuru Formu doldurulur ve madde 2.2. analiz başvurusu adımları izlenerek süreç yürütülür.
- 2.1.3. Seleda'nın faaliyet alanlarıyla ilgili olarak Seleda ile ortaklaşa gerçekleştirilecek olan projeler için, analiz talebinde bulunacak olan kurum, kuruluş ve gerçek kişilerle Seleda adına özel hizmet protokolü yapmaya, bu kapsamdaki analizlerin ücretsiz veya indirimli yapılmasına karar vermeye, indirim oranını tespit etmeye Seleda Genel Müdürlüğü yetkilidir.

2.2. Analiz Başvurusu


- 2.2.1. Güncel başvuru dokümanlarına www.seleda.com.tr >> [Laboratuvar İşlemleri](#) >> [Analiz Başvurusu](#) sayfasından erişebilirsiniz. Formlarda talep edilen, Analiz Adı, Analiz Standardı bilgilerine güncel *F7.1-0-7.00 Seleda Laboratuvarı Analiz Birim Fiyat Listesinden* ulaşabilirsiniz. Güncel Seleda Laboratuvarı Birim Fiyat Listesi'ne *F7.1-0.8.00 Seleda Laboratuvarı Analiz Birim Fiyat Listesi'*nden ulaşabilirsiniz.
- 2.2.2. Analiz için bir şartnameye veya standarda uygunluk/uymazlık beyanı talep edildiğinde başvuru formu üzerinde belirtmeli ve *F7.1-0-4.00 Karar Kuralına göre Uygunluk Değerlendirme Talep Formu* doldurularak başvuru formu ile birlikte laboratuvara gönderilmelidir.

	SELEDA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ SELEDA LABORATUVAR HİZMET ŞARTLARI	DÖKÜMAN NO	F7.1-0-1.00
		DÜZENLEME TARİHİ	02.07.2022
		REVİZYON NO	-
		REVİZYON TARİHİ	-
		SAYFA NO	3 / 4

- 2.2.3.** İş sağlığı ve güvenliği açısından analiz numunesi ile ilgili alınması gereken önlemler, başvuru formunda ilgili alanında belirtilmelidir.
- 2.2.4.** Seleda Laboratuvarının güncel iletişim ve adres bilgilerine <https://www.seleda.com.tr/iletisim> sayfasından erişebilirsiniz.
- 2.2.5.** Numune miktarı, gönderilmesi ve diğer hususlar, [T7.1-1.00 Numunelerin Kontrol, Kabul, Muhafaza Edilmesi ve Elden Çıkarılması Talimatı](#)nda belirtilmiştir.
- 2.2.6.** Analiz numunesinin beraberinde, müşteri tarafından onaylanmış başvuru formunun bir kopyası gönderilmelidir.
- 2.2.7.** Analiz numunesinin, Seleda Laboratuvarı'na elden teslim edilmesi ve elden teslim alınması tercih edilir. Müşteri talebi doğrultusunda nakil işlemi, ücretin müşteri tarafından karşılanması şartı ile posta veya kargo ile de yapılabilir. Ancak bu durumda, Seleda Laboratuvarı, nakil sırasında analiz numunesinde oluşabilecek zararlardan sorumlu değildir.
- 2.2.8.** Standart olmayan metot kullanılarak gerçekleştirilecek analiz taleplerinde; kullanılacak metodun standart metot olmadığına dair müşteri bilgilendirilerek *F7.1-0-6.00 Mutabakat Kayıt Formu* ile onayı alınır. Analiz hizmeti sürecinde oluşturulan bu formlar analiz raporu ekinde belirtilir.
- 2.2.9.** Analiz numuneleri ve hizmeti için müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden Seleda Laboratuvarı sorumlu değildir.
- 2.2.10.** Seleda Laboratuvarı tarafından düzenlenen analiz raporları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz. Seleda Laboratuvarı'ndan aldığı belgeleri ürün onayı olarak gösterip kullanan müşteri, herhangi bir yargı kararına gerek duyulmadan, analiz bedelinin 10 katını ve talep tarihinden itibaren işleyecek yasal gecikme faizini Seleda Laboratuvarı'na ödemeyi kabul eder.
- 2.2.11.** Hizmet süresince, müşteriye ait analiz numunesinin Seleda Laboratuvarı'na kabulünden, müşteri veya temsilcisine iadesine kadar olan süreçte numunede oluşacak zararlarda, Seleda Laboratuvarı tarafından kurulan komisyonun kararı doğrultusunda hareket edilir. Kararın Seleda Laboratuvarı aleyhine olması halinde müşterinin zararı tazmin edilir.
- 2.2.12.** Hizmet sonrası analiz numunesinin iadesinde, başvuru formunda beyan edilen müşterinin kendisi veya temsile yetkili olduğuna dair yasal belgeleri sunmalıdır.
- 2.2.13.** Analiz hizmetine tanıklık etmek isteyen müşteriler, ziyaret öncesinde Seleda laboratuvarına yazılı olarak başvuruda bulunmalıdır.
- 2.2.14.** Seleda Laboratuvarı dışında, müşterinin yerinde verilen hizmetler için Seleda Laboratuvarı personelinin iş güvenliği müşteri tarafından sağlanır.

3. DİĞER ŞARTLAR

- 3.1.** Hizmet süreleri, talep edilen hizmetin özelliklerine ve Seleda laboratuvarının çalışma programına göre değişiklik arz etmektedir. Hizmet bedelinin ödenmesi ile iş programına alınır.
- 3.2.** Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ilave hususlar ilgili yılın "Seleda Genel Müdürlüğü Laboratuvar Analiz Birim Fiyat Listesi" diğer hususlar bölümünde belirtilmiştir.
- 3.3.** Müşteri onayı ile hizmet süreci başladıktan sonra müşterinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, iş durdurulur ancak ücret iadesi yapılmaz.
- 3.4.** Başvuru ile ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihlerde hizmet ücretlerinde farklılık olması durumunda, teklif hizmetinin gerçekleşeceği tarihte geçerli olan *F7.1-0-7.00 Seleda Laboratuvarı Analiz Birim Fiyat Listesinde* belirtilen hizmet ücreti dikkate alınarak yeniden düzenlenir. Gerekirse teklif hizmet gerçekleşmeden önce Seleda Laboratuvarı tarafından revize edilerek müşteriye gönderilir.

	SELEDA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ SELEDA LABORATUVAR HİZMET ŞARTLARI	DÖKÜMAN NO	F7.1-0-1.00
		DÜZENLEME TARİHİ	02.07.2022
		REVİZYON NO	-
		REVİZYON TARİHİ	-
		SAYFA NO	4 / 4

4. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

4.1. Müşteri, şikâyet ve itirazını yazılı olarak Seleda laboratuvarına yapar.

4.2. Seleda Laboratuvarı ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır. Müşteri ile anlaşma sağlanamaması durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; laboratuvar hizmetinin alındığı yer mahkemeleri'dir.