

1. ALKİM PETROKİMYA SAN. VE TİC. A.Ş. Kalite Kontrol Laboratuvarı madeni yağ ve antifriz ürün grupları deneylerinden TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre TÜRKAK tarafından akredite edilmiş bir deney laboratuvarıdır.
2. Laboratuvarımız tarafından 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. Yukarıda belirtilen bilgileri içeren laboratuvar deney talep formu e-posta ve/veya faks ile müşteri tarafından iletilir. Müşterinin laboratuvar deney talep 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 ağzıları 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-T19-01
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı	Sayfa No	1 / 3
		İlk Yayın Tarihi	30.11.2015
		Revizyon Tarih/No	-

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 laboratuvar deney talep formunda belirtilen süre içerisinde sonuçlar raporlanır. Bu sürenin geçilmesi durumunda müşteri bilgilendirilir.

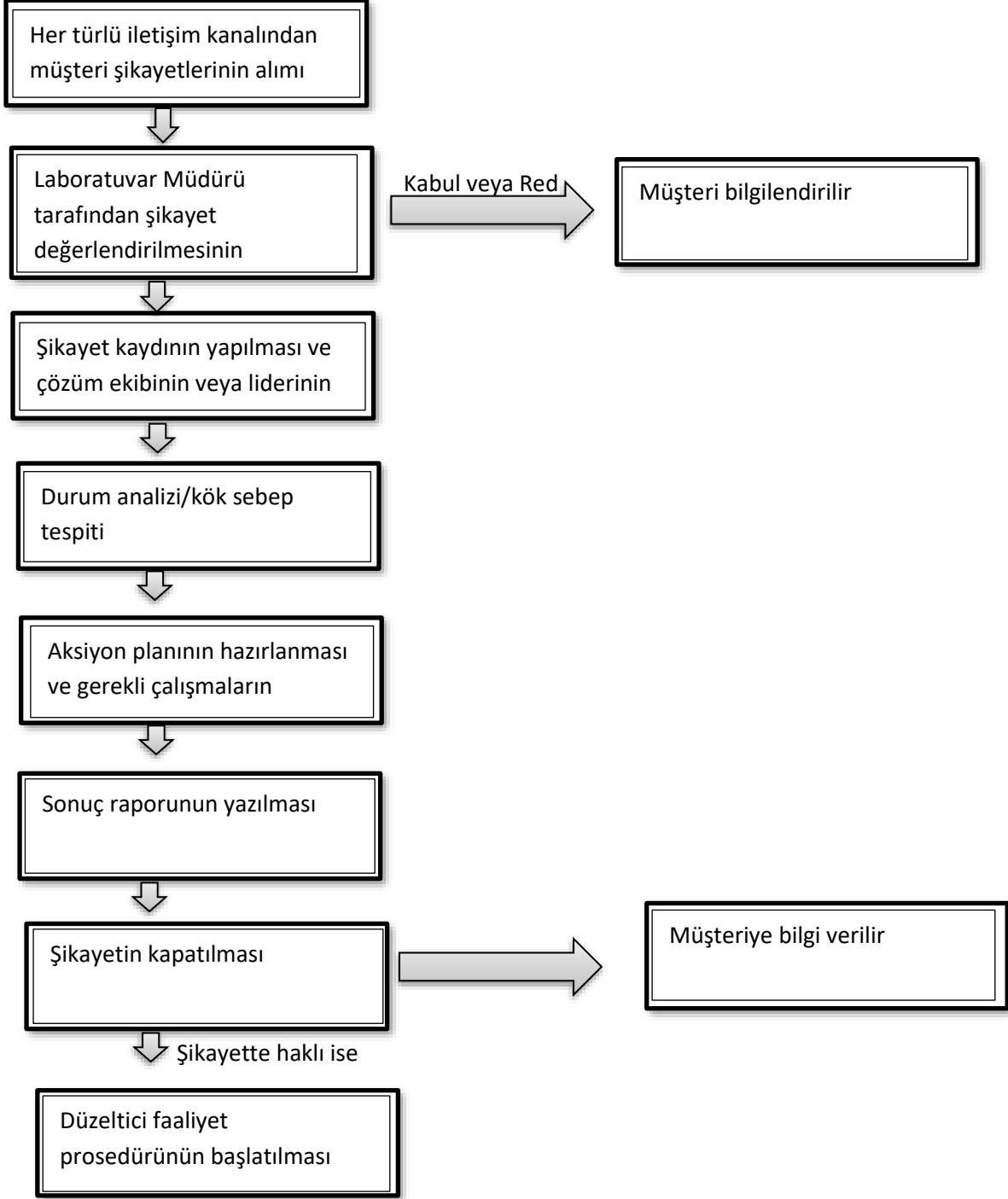
10. Laboratuvarımızda deney yapma aşamasında herhangi bir sorunla karşılaşıldığı zaman deneyin TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonuna sahip üçüncü taraf laboratuvarında yapılması için müşteri konu hakkında bilgilendirilerek onayı alınır.

11. Deney 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.

12. Müşteriye iletilen deney raporu yazılı izniniz olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz. İmzasız ve mühürlü raporlar geçersizdir.

13. 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-T19-01
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı	Sayfa No	2 / 3
		İlk Yayın Tarihi	30.11.2015
		Revizyon Tarih/No	-

ŞİKAYET PROSESİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-T19-01
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı	Sayfa No	3 / 3
		İlk Yayın Tarihi	30.11.2015
		Revizyon Tarih/No	-