



# LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ

## MÜŞTERİ PROTOKOLÜ

### 1.AMAÇ ve KAPSAM

IGSL Laboratuvarı kimyasal, fiziksel ve optik analizleri çalışma alanlarıyla ilgili olarak; müşterilerden intikal edecek analiz taleplerinin yerine getirilmesi amacıyla imzalanacak bu protokol; sözleşmeye bağlı olarak rutin analiz yaptıracak olan müşterilerin; IGSL Laboratuvarının imkânlarından istifade edebilme hakkını ve bu hakkın kullanılması ile ilgili esasları kapsar

### 2.İDARİ YÜKÜMLÜLÜK VE GEÇERLİLİK SÜRESİ:

2.1. IGSL Laboratuvarı, müşteriden gelen analiz talebine ait sözleşme şartları ve Formun ilgili bölümleri yetkililer tarafından doldurularak imzalanır ve imza tarihi itibariyle yürürlüğe girer.

2.2. İşbu sözleşmenin süresi; 1(Bir) yıl olup, tarafların yazılı talebi halinde feshedilebilir. Fesih talebi en geç 20 (Yirmi) işgünü öncesi yazılı olarak bildirilmelidir. Talep olmaması halinde; protokol aynı süreyi kapsayacak şekilde uzatılmış sayılır.

2.3. Sözleşmenin idari ve teknik şartlarındaki değişiklik talepleri; en geç 15 (On beş) işgünü içerisinde yazılı olarak taraflara bildirilir. Sözleşmedeki değişiklik talepleri tarafların herhangi biri tarafından kabul görmediğinde; sözleşmenin ilk metni geçerlidir.

### 3.TEKNİK YÜKÜMLÜLÜK

3.1.Analiz şartlarına uygun numune müşterinin sorumluluğundadır.

3.2.Numunenin Laboratuvara kabulüne kadar geçen süre zarfında taşınması, muhafazası v.b. işlemlerinin sorumluluğu müşteriye aittir.

3.3.Numune kabulünden müşteriye teslim edilinceye kadarki süre zarfındaki uygun depolama ve muhafaza işlemlerindeki sorumluluk IGSL Laboratuvarına aittir.

3.4.Analizlerin tahmini bitiş tarihi müşteriyle anlaşılan yöntemle göre iletilir. Şartlarda herhangi bir sapma olduğunda müşteri bilgilendirilir. (Müşteri, durumunu, numune kabul esnasında verilen "Analiz No" ile takip edecektir.)

3.5. 20 gün içinde ürünü teslim almaya gelmezse, başvuru formunda belirtmiş olduğu adresine ürünü alması için ihtar gönderilir. İhtarın kesinleşmesinden itibaren 2 yıl içerisinde geri alınmayan mücevher ve taşların IGSL'nin mülkiyetine geçeceğini, bu mücevher ve taşlar için hiçbir hak talep etmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. IGSL bu ürünleri kendi değerinde satma hakkına sahiptir.

3.6.Numuneye ait teknik dokümanlar (standartlar hariç) müşteri tarafından numune ile birlikte gönderilecektir.

3.7. IGSL Laboratuvarı, yaptığı analizlerde dış Laboratuvar kullanmayacaktır.

### 4.SÖZLEŞME KAPSAMI:

4.1.TALEP EDİLEN (\*ile işaretlenmiş) analiz / analizler ve Uygulanan Standart/Metotlar akreditasyon kapsamında yapılacaktır.



# LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ

## MÜŞTERİ PROTOKOLÜ

<b>Deney Alanı- Deneyi Yapılan Malzemeler/Ürünler<sup>4</sup></b> <i>Testing Field -Tested Materials/Products<sup>4</sup></i>	<b>Deney Adı /Name of Test</b>	<b>Deney Metodu</b> <b>(Ulusal, uluslararası standartlar, işletme- içi metodlar)</b> <i>Testing Method (national, international standards, in-house methods)</i>
Pırlanta	Pırlanta Karat Tespiti (Hassas Tartım)	İşletme İçi Metot (SÇT.02-ELMASLARDA KARAT TAYİNİ STANDART ÇALIŞMA TALİMATI-R00)  ( IGSL Rules For Grading Polished Diamonds 6 th edition, 2013 – Modifiye, ISO 24016:2020 Jewellery and precious metals — Grading polished diamonds — Terminology, classification and test methods-Modifiye The Gemological Association of Hong Kong Standard- Method 2 – Weight of Diamond)
Pırlanta	Pırlanta Berraklık Tespiti Referans Elmaslarla Derecelendirme	İşletme İçi Metot (SÇT.03-ELMASLARDA BERRAKLIK TAYİNİ STANDART ÇALIŞMA TALİMATI-R00)  ( IGSL Rules For Grading Polished Diamonds 6 th edition, 2013 – Modifiye, ISO 6893:2024(en) Jewellery and precious metals — Inspection of batches of small diamonds — Terminology, classification and test methods and ISO 24016:2020 Jewellery and precious metals — Grading polished diamonds — Terminology, classification and test methods-Modifiye The Gemological Association of Hong Kong Standard Method 5 – Clarity of Diamond – Modifiye)
Pırlanta	Pırlanta Renk Tespiti Referans Elmaslarla Derecelendirme	İşletme İçi Metot (SÇT.04-ELMASLARDA RENK TAYİNİ STANDART ÇALIŞMA TALİMATI-R00)  ( IGSL Rules For Grading Polished Diamonds 6 th edition, 2013 – Modifiye, ISO 6893:2024(en) Jewellery and precious metals — Inspection of batches of small diamonds — Terminology, classification and test methods and ISO 24016:2020 Jewellery and precious metals — Grading polished diamonds — Terminology, classification and test methods-Modifiye, The Gemological Association of Hong Kong Standard Test Method Method 3 – Colour of Daimond – Modifiye
Pırlanta	Pırlanta Kesim ve Simetri Tespiti HD Dijital Kamera ve Lazer Yöntemi Kullanan Elmas Tarayıcısı	İşletme İçi Metot (SÇT.05-ELMASLARDA KESİM TAYİNİ STANDART ÇALIŞMA TALİMATI-R00)  ( IGSL Rules For Grading Polished Diamonds 6 th edition, 2013 – Modifiye, ISO 6893:2024(en) Jewellery and precious metals — Inspection of batches of small diamonds — Terminology, classification and test methods and ISO 24016:2020 Jewellery and precious metals — Grading polished diamonds — Terminology, classification and test methods-Modifiye, The Gemological Association of Hong Kong Standard Method 6/7 Shape cut & proportion, Cut Grade – Modifiye)



# LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ

## MÜŞTERİ PROTOKOLÜ

<b>Deney Alanı- Deneyi Yapılan Malzemeler/Ürünler<sup>4</sup></b> <i>Testing Field -Tested Materials/Products<sup>4</sup></i>	<b>Deney Adı /Name of Test</b>	<b>Deney Metodu</b> <b>(Ulusal, uluslararası standartlar, işletme-içi metodlar)</b> <i>Testing Method (national, international standards, in-house methods)</i>
Pırlanta	Pırlanta Tanımlama FTIR Yöntemi	İşletme İçi Metot (SÇT.01-ELMASLARDA DOĞALLIK TAYİNİ STANDART ÇALIŞMA TALİMATI-R00)  (IGSL Rules For Grading Polished Diamonds 6 th edition, 2013 – Modifiye, ISO 6893:2024(en) Jewellery and precious metals — Inspection of batches of small diamonds — Terminology, classification and test methods and ISO 24016:2020 Jewellery and precious metals — Grading polished diamonds — Terminology, classification and test methods-Modifiye The Gemological Association of Hong Kong Standard Method 1 – Authenticity – Modifiye)

### 5.SÖZLEŞME ŞARTLARI:

#### 5.1.Teknik Şartlar:

**5.1.1.Numune Alma Kuralları:** Numuneler müşteri tarafından numune kabul bölümüne teslim edilecektir.

**5.1.2.Numunenin Laboratuvara Gönderilme Kuralları:** Numunenin müşteri tarafından alınıp Laboratuvarımıza gönderdiği durumlarda dikkat etmesi gereken konu, numunenin miktarı Laboratuvar Analiz Listesi de belirtilen numune miktarı kadar olmalı. Numune hazırlanması ve getirilmesi sorumluluğu müşteriye aittir. Aksi takdirde numuneler kabul edilmeyecektir.

**5.1.3.Numune Teslim Şartları:** Numunenin Laboratuvarımızda saklanma süresi analiz bitiminden itibaren azami 20 gün olup numuneler için bu süre bitmeden numune Laboratuvarımızdan geri alınmalıdır. Azami saklama süresi geçen numunelerden dolayı Laboratuvarımız hiçbir sorumluluk kabul etmemektedir.

**5.1.4.Analiz Süresi:** Normal servis analiz talepleri 3, ekspres servis analiz talepleri 2 günde sonuçlandırılır. Laboratuvara 11:00 den sonra ulaşan analizler ertesi gün olmak üzere işleme alınır. Sistemden otomatik olarak bir sonraki gün işleme alınmış olur.

#### 5.2.Analiz Şartları:

**5.2.1. Müşteriyle Birlikte Analiz Yapılması Şartları:** Ziyaretçi Kabul Talimatı ve Gizlilik ve Tarafsızlık Prosedürü çerçevesinde analizler müşteri ile beraber yapılabilir.

**5.2.2. Ölçüm Belirsizliği:** Müşteri numuneyi Laboratuvara teslim ettiğinde Ölçüm Belirsizliği Hesaplarını talep eder ise analiz raporları ile birlikte verilir.

**5.2.3. Raporlama:** Analiz raporu; rapor numarası, rapor tarihi ve sayfa numaraları ile hazırlanır, 2 sayfadan oluşur. Türkçe hazırlanan rapora analizlerle ilgili tüm bilgiler yazılır. (Doğallık,



# LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ

## MÜŞTERİ PROTOKOLÜ

ağırlık, berraklık, renk, kesim, metal türü, ek açıklamalar vb.) Sertifika ise 1 sayfadan oluşur. Analiz numarası ve tarihi, analiz raporu ile aynıdır. İngilizce hazırlanan rapora analizlerle ilgili tüm bilgiler yazılır, (Doğallık, ağırlık, berraklık, renk, kesim, metal türü, ek açıklamalar vb.) ek olarak ürünün fotoğrafı ve/veya çizimi sertifikada yer alır. Kendinden hologramlı güvenlik tedbirleri alınmış özel kâğıda basılır. Müşteriye elden teslim edilir. Elektronik ortamda rapor gönderimi yapılmaz.

**5.2.4. Uygunluk Değerlendirme:** Uygunluk değerlendirmesi yapılması talep edilirse; [www.igsl.com.tr](http://www.igsl.com.tr) web sitesinde yer alan TLM.07 Karar Kuralı Talimatına göre yapılacaktır. IDC – Rules Madde 5.1. WEIGHT 'te belirtilen yuvarlama kuralları dikkate alınarak sonuçlar değerlendirilmektedir.

### 5.3.Gizlilik ve Emniyet:

**5.3.1.**Laboratuvar ve çalışanları, sözleşmeye konu faaliyetlerinden doğan sonuçları, ticari ve istatistikî bilgileri, taraflar arasındaki yazılı ve sözlü bilgi akışını, müşterinin yazılı onayı olmaksızın, hiçbir yolla veya şekilde açıklamayacaktır. Müşteri dışındaki (ör. Şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle Laboratuvar arasında gizli tutulacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) Laboratuvarca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır. Laboratuvar, müşterinin faaliyetleri ile ilgili bilgileri, yürürlükteki kanunlar, yönetmelikler veya kurallar gereği resmi olarak sormaya yetkili makamlara yazılı olarak talep edilmesi halinde verebilir. Ancak resmi makamlarca bu bilgi aktarımının gizli tutulması talep edilirse, bu işlemle ilgili müşteriye bilgi verilmeyecektir. Müşteri, Laboratuvarın sistem/ürün vb. belgelendirme veya akreditasyon tetkiklerinde kendisi ile ilgili kayıtların tetkikçilerin görüşüne açılmasına izin verir.

**5.3.3.2.**Görevlendirilmiş TÜRKAK/IGLS Denetçileri analiz sonuçlarını talep ettiği takdirde görme hakkına sahiptir.

**5.3.3.3.**Müşteriye hizmet ve iş birliğinin geliştirilmesi amacıyla (Madde 5.2.1.); müşteri, önceden yazılı olarak haber vermek ve gizlilik sözleşmesini imzalamak şartı ile Laboratuvarın kalite yönetim sisteminin sadece kendisine verilen hizmet ile ilgili bölümlerini, dokümanlarını tetkik edebilir. Ancak bu belgelerin kopyası/fotokopisinin verilmesini talep edemez. Tetkik sonucunda belirlenecek iyileştirmeye açık alanlar karşılıklı mutabakat ile düzeltilir.

**5.3.3.4.**Laboratuvar kullandığı test metotlarını, analiz ile ilgili diğer Laboratuvar belgelerini, cihaz veya bilgisayar çıktılarını, aksi müşteri tarafından talep edilmedikçe, kendi kalite yönetim sisteminde belirtilen "Saklama Süresi" boyunca saklar.

**5.3.3.5.**Bu protokol dış müşterinin bilgilendirilmesi amacı ile <https://www.igsl.com.tr/tr> adresinde özel Analiz & Sertifikasyon sekmesi altında yürürlük tarihi itibarı ile yayınlanacaktır.

### 5.3.4.Hatalı Analiz Sonucundan Doğacak Zararın Karşılanması:

Laboratuvar, bu sözleşme ile ilgili taahhütlerini yerine getirmemesi halinde, müşteri veya üçüncü tarafta oluşabilecek zarar ve ziyanları, yasal ispat koşulu geçerli olmak üzere, mesleki sorumluluk sigortası kapsamında tazmin ettirme hakkının doğacağını kabul ve taahhüt etmiştir.



# LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ

## MÜŞTERİ PROTOKOLÜ

**Yürürlük Tarihi: ... / ... / 20...**

**Laboratuvar ONAYI**

**Analiz Numarası:**

**MÜŞTERİ ONAYI**

Adı/Unvanı:

İmza ve Kaşe:

Firma Yetkilisi ve İrtibat Numarası:

Adresi: