
 <p>İSTANBUL KUYUMCULAR ODASI <b>İKO</b> 1971 İSTANBUL CHAMBER OF JEWELRY</p>	 <p><b>GLT</b> GEMOLOGICAL LABORATORY OF TURKEY</p>	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>
<b>MÜŞTERİ PROTOKOLÜ</b>		

## 1.AMAÇ ve KAPSAM

GLT 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; GLT Laboratuvarının imkânlarından istifade edebilme hakkını ve bu hakkın kullanılması ile ilgili esasları kapsar

## 2.İDARİ YÜKÜMLÜLÜK VE GEÇERLİLİK SÜRESİ:

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

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



3.7. GLT Laboratuvarı, yaptığı analizlerde dış laboratuvar kullanmayacaktır.

		<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>  <b>MÜŞTERİ PROTOKOLÜ</b>
---	---	---

#### 4.SÖZLEŞME KAPSAMI:

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

<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 (Ulusal, uluslararası standartlar, işletme-içi metotlar)</b> <i>Testing Method (national, international standards, in-house methods)</i>
Elmas ve Mücevher Üzerindeki Elmaslar	Doğallık Tayini FTIR Yöntemi	İşletme İçi Metot (LSÇT.01/Rev00) (IDC-Rules For Grading Polished Diamonds 6th edition, 2013-Modifiye, The Gemological Association of Hong Kong Standard Method 1 - Authenticity-Modifiye)
Elmas	Karat Tayini Gravimetrik Yöntem	İşletme İçi Metot (LSÇT.02/Rev00) (IDC-Rules For Grading Polished Diamonds 6th edition, 2013-Modifiye, The Gemological Association of Hong Kong Standard - Method 2 - Weight of Diamond)
Elmas ve Mücevher Üzerindeki Elmaslar	Berraklık Tayini Görsel Karşılaştırma Metodu	İşletme İçi Metot (LSÇT.03/Rev00) (IDC-Rules For Grading Polished Diamonds 6th edition, 2013-Modifiye, The Gemological Association of Hong Kong Standard Method 5 - Clarity of Diamond-Modifiye)
Elmas ve Mücevher Üzerindeki Elmaslar	Renk Tayini Referans Numune ile Karşılaştırma Metodu	İşletme İçi Metot (LSÇT.04/Rev00) (IDC-Rules For Grading Polished Diamonds 6th edition, 2013-Modifiye, The Gemological Association of Hong Kong Standard Test Method Method 3 - Colour of Diamond-Modifiye)
Elmas	Kesim Tayini HD Dijital Kamera ve Laser Yöntemi Kullanan Elmas Tarayıcısı	İşletme İçi Metot (LSÇT.05/Rev00) (IDC-Rules For Grading Polished Diamonds 6th edition, 2013-Modifiye, The Gemological Association of Hong Kong Standard Method 6/7 Shape cut & proportion, Cut Grade-Modifiye)

 <p>İSTANBUL KUYUMCULAR ODASI <b>İKO</b> 1971 İSTANBUL CHAMBER OF JEWELRY</p>	 <p><b>GLT</b> GEMOLOGICAL LABORATORY OF TURKEY</p>	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>
<b>MÜŞTERİ PROTOKOLÜ</b>		

<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 (Ulusal, uluslararası standartlar, işletme-içi metodlar)</b> <i>Testing Method (national, international standards, in-house methods)</i>
Mücevher ve Mücevher Üzerindeki Elmaslar	Toplam Ağırlık ve Karat Tayini Gravimetrik Yöntem ve Boyut Ölçümü ile Hesaplama Yöntemi	İşletme İçi Metot (LSÇT.06/Rev00) (TS 7000 Madde 7.2.2-Modifiye, International Gemological Institute, Diamond Grading Hand Book-Modifiye)
Mücevherlerde Kullanılan Altın Alaşımları	Altın (Au) Tayini XRF Metodu	İşletme İçi Metot (LSÇT.07/Rev00)

## 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 taktirde 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.

		<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>
		<b>MÜŞTERİ PROTOKOLÜ</b>

Sıra No	Analiz Adı	Numune Ağırlığı	Akreditasyon durumu
1	Elmas Doğallık Tayini	0,05-5 ct arası	<b>Akredite</b>
2	Elmas Karat Tayini	0,05-5 ct arası	<b>Akredite</b>
3	Elmas Berraklık Tayini	0,05-5 ct arası	<b>Akredite</b>
4	Elmas Renk Tayini	0,05-5 ct arası	<b>Akredite</b>
5	Elmas Kesim Tayini	0,05-5 ct arası	<b>Akredite</b>
6	Mücevher Üzerindeki Elmaslar Doğallık Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite</b>
7	Mücevher ve Mücevher Üzerindeki Elmaslar Toplam Ağırlık ve Karat Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite</b>
8	Mücevher Üzerindeki Elmaslar Berraklık Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite</b>
9	Mücevher Üzerindeki Elmaslar Renk Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite</b>
10	Mücevherlerde Kullanılan Altın Alaşımları Altın (Au) Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite</b>
11	Zümrüt Doğallık Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>
12	Zümrütte Karat Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>
13	Zümrüte uygulanan iyileştirme Yöntemi Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>
14	Yakut Doğallık Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>
15	Yakutta Karat Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>
16	Yakuta uygulanan iyileştirme Yöntemi Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>
17	Safir Doğallık Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>
18	Safirde Karat Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>
19	Safire Uygulanan İyileştirme Yöntemi Tayini	0,05-25 ct arası	<b>Akredite değil</b>

 <p>İSTANBUL KUYUMCULAR ODASI <b>İKO</b> 1971 İSTANBUL CHAMBER OF JEWELRY</p>	 <p><b>GLT</b> GEMOLOGICAL LABORATORY OF TURKEY</p>	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>
<b>MÜŞTERİ PROTOKOLÜ</b>		

## 5.2. Analiz Şartları:

**5.2.1. Müşteriyle Birlikte Analiz Yapılması Şartları:** Ziyaretçi kabul, Gizlilik ve Tarafsızlık Talimatı 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, 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.



## 5.3. 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 GLT Denetçileri analiz/kalibrasyon sonuçlarını talep ettiği takdirde görme hakkına sahiptir.**

**5.3.3.3. Müşteriye hizmet ve işbirliğinin 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.**

 <p>İSTANBUL KUYUMCULAR ODASI <b>İKO</b> 1971 İSTANBUL CHAMBER OF JEWELRY</p>	 <p><b>GLT</b> GEMOLOGICAL LABORATORY OF TURKEY</p>	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>
<b>MÜŞTERİ PROTOKOLÜ</b>		

**5.3.3.5.** Bu protokol dış müşterinin bilgilendirilmesi amacı ile [www.glt.org.tr](http://www.glt.org.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.

*Yürürlük Tarihi: ... / ... / 20...*

Laboratuvar ONAYI

**Laboratuvar Yöneticisi**

MÜŞTERİ ONAYI

**Adı/Unvanı:**

**İmza ve Kaşe:**

**Firma Yetkilisi ve İrtibat Numarası :**

**Adresi:**