



BITUAM TEST/ANALİZ HİZMET ESASLARI

Bu belge, BITUAM ile müşterileri arasındaki çalışmaların esaslarını ve sorumlulukları kapsar.

BITUAM : Bursa Uludağ Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi

Hizmet : BITUAM tarafından verilen test/analiz

Müşteri : Hizmet almak isteyen veya alan BITUAM bölümleri ile diğer kamu kurumu, kuruluş, özel sektör ve şahıslar

Numune : Test/Analiz yapılmak üzere BITUAM'a gelen ürün

Teklif : Yapılacak analiz ile ilgili bilgileri, metotları, ücreti ve verilen diğer hizmetlerle ilgili detayları içeren doküman

1. BITUAM

BITUAM, “Gıda Güvenliği ve Biyoteknolojisi” ile “Çevre Teknolojileri” olmak üzere iki ana tema çerçevesinde 2011 yılında Devlet Planlama Teşkilatı’nın 8.232.840,00 TL altyapı bütçe desteği ile kurulmaya hak kazanmıştır. 28093 sayılı ve 23.10.2011 tarihli Resmi Gazete’de Bursa Uludağ Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde faaliyet göstermek üzere BITUAM’ın kuruluşu resmi olarak yayımlanmıştır.

2. HİZMETLER

BITUAM Analiz Hizmet Süreci Esasları; gıda ve çevre bilimi ve teknolojileri kapsamında gerçekleşen test/analiz hizmetlerini kapsayan katalog <https://www.uludag.edu.tr/bituam> adresinde yayımlanmıştır.

3. HİZMET TALEBİ, TEKLİFİ VE SÖZLEŞMELER

BITUAM’a hizmet almak üzere ulaşan müşterinin istediği hizmeti (numune özellikleri, talep edilen analizler ve metotları, numune almaya ait talepler, raporda bulunmasını istenen hususlar, uygunluk değerlendirmesine ait talepler, tercih edilen karar kuralı vb.) detaylı bir şekilde “Test/Analiz Talep Formu”nda yazılı olarak bildirmesi halinde, BITUAM tarafından bu hizmet için teklif hazırlanır. Numune alımının BITUAM tarafından talep edildiği durumlar bu formda Müşteri tarafından gerekli detaylar (parametreler, nokta/kaynak sayıları vb.) açıkça belirtilmelidir.

“Test/Analiz Teklif Formu”, yapılan hizmetin detaylarını, ücretini, analiz metodunu ve diğer detayları/şartları (varsa numune almaya ait detaylar, uygunluk değerlendirme vb) içermektedir. Müşterinin özel bir metot talebi olmadığı takdirde BITUAM’ın uygun bulunduğu ve teklifte belirttiği metot geçerlidir. BITUAM uyguladığı metotların güvenilirliğinden ve doğruluğundan sorumludur.

Numune alımının BITUAM tarafından yapılacağı durumlarda, BITUAM Personeli tarafından keşif yapılarak oluşturulan hususlar “Test/Analiz Teklif Formu”nun “Özel Şartlar” bölümünde belirtilir.

BITUAM, müşteri tarafından yapılan talepte yanlış bildirilen numune cinsi ve içeriği ile analiz ve hizmetlerden sorumlu tutulamaz.

Teklif, müşteri tarafından kabul edildiği takdirde, teklif üzerindeki onay kısmı ve teklif ekleri imza yetkilisi tarafından imzalanıp bituam@uludag.edu.tr e-mail adresine iletilmelidir. Onaylanmış “Test/Analiz Teklif Formu” ve işbu “Test/Analiz Hizmet Esasları” sözleşme niteliğindedir; müşterinin onayı bu belgelerde yer alan tüm hususları kabul ettiğini gösterir. Teklif geçerlilik süresi teklifte belirtilir.

Yazılı teklif istemeden veya yazılı teklifi onaylamadan BITUAM’a numune gönderilmesi durumunda ve aksi belirtilmedikçe Müşteri, BITUAM’ın yapacağı analizlere ait metotları, analiz raporlandırma süresi ve mali/hukuki şartları kabul etmiş sayılır.

BITUAM, Talep, Teklif ve Sözleşme arasında herhangi bir farklılık varsa işe başlamadan önce farklılıkları Müşteri ile mutabık kalarak giderecektir. Teklifte yapılan değişiklikler Müşteri ile yapılan görüşmelere bağlı olarak yazılı ve onaylı olmadıkça geçerlilik taşımaz. Ancak, BITUAM analiz kalitesini veya performansını etkilemeyecek; güvenlik veya diğer zorunluluklardan dolayı yaptığı değişiklikleri müşteriye bildirme zorunluluğu bulunmamaktadır.

4. HİZMET BEDELİNİN ÖDENMESİ

Müşterinin “Test/Analiz Teklif Formu”nda onayladığı toplam hizmet bedeline dair fatura BUU Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü tarafından kesilerek müşteriye mail ortamında gönderilir. Müşteri TC Halk Bankası Bursa Uludağ Üniversitesi Kurumsal Şubesi BUU Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü’nün IBAN: TR04 0001 2001 3290 0060 0001 07 no’lu hesabına “BUÜ Bilim ve Teknoloji Uygulama Araştırma Merkezi (BITUAM) Analiz Bedelidir” şeklinde yatırır ve dekontu bituam@uludag.edu.tr adresine e-mail olarak iletir. Hizmet bedeli BITUAM hesabına yatırıldıktan

ve dekont BITUAM'a ulaştırıldıktan sonra BITUAM tarafından numune kabul etme/numune alma dahil hizmetin yürütülmesi süreci başlatılır. Hizmet süreci tamamlanınca ıslak imzalı fatura rapor ile birlikte müşteriye iletilir.

Hizmet bedeli ödenmesi gerçekleştirildikten sonra hizmetin yürütülmesi esnasında herhangi bir süreçte Müşteri'nin hizmet isteğini iptal etmesi durumunda ödenmiş bedel geri ödenmez. Hizmet sırasında oluşan ve Müşteri'den kaynaklanan aksaklıklar sebebiyle hizmetin yapılamaması durumunda da, ödenmesi alınmış ücret iadesi yapılmaz.

Hizmet esnasında meydana gelebilecek, yasal ve teknik değişikliklerden ötürü BITUAM ek ücret talebinde bulunulabilir.

5. HİZMETİN YÜRÜTÜLMESİ

Numunenin Müşteri tarafından temin edilmesi: Müşteri numune alma işlemini kendisi gerçekleştirecek ise teklifin onaylanmasından sonra BITUAM ile iletişime geçerek numune miktarı ile gönderim, güvenli ulaşım ve çalışma koşulları hakkında bilgi almaktan sorumludur. Numuneler BITUAM "Numune Kabul ve Raporlama Bölümü"ne elden veya bedeli Müşteri tarafından ödenen kargo ile teslim edilir. Müşteri BITUAM'a numuneleri hafta içi mesai saatleri içerisinde ulaştırmalıdır. Numuneler, gönderim ve taşınma sırasında numunenin yapısına uygun olarak (soğuk zincir vb.) korunmalıdır. Numune gönderimi sırasında oluşabilecek hasarlardan BITUAM sorumlu değildir. Numune, BITUAM "Numune Kabul ve Raporlama Bölümü"ne ulaştığı andan itibaren numunelere ilişkin her türlü sorumluluk BITUAM'a aittir. Düzenlenen Test/ Analiz Raporu'nda ölçüm sonuçlarının laboratuvara teslim edilen numuneyi temsil ettiği açıkça belirtilir. Teklifte belirtilen miktardan az ve test/analize alınması uygun olmayan koşullarda gönderilen numuneler için müşteri bilgilendirilir. Müşteri bu durumda numunenin analize alınmasını talep ederse şartlı olarak numune kabul edilir ve bu duruma ait Feragat Beyanı işbu Test/Analiz Hizmet Esasları'nın 6. Maddesi'nde belirtildiği gibi uygulanır.

"BITUAM Çevre Bilimi ve Teknolojileri Bölümü"nde gerçekleştirilecek analizler için numune Müşteri tarafından temin edildiğinde numune üzerinde gerekli tanımlamaları içerecek şekilde etiketlemelidir ve "Test/Analiz Talep Formu"nda veya bir yazı ile numunenin alındığı yer, kim tarafından alındığı ve tarihi, numunenin alınış şekli, numune kabının özellikleri ve gönderilen numune miktarı, hangi numune kabında hangi parametreye bakılacağı hususları açıkça belirtilmelidir.

BITUAM tarafından sağlanan numune alma hizmeti: Müşteri talebine bağlı olarak "BITUAM Çevre Bilimi ve Teknolojileri Bölümü"nde gerçekleştirilecek analizler için istenilen yerden numunelerin alımı BITUAM personeli tarafından prosedürlere uygun olarak yapılabilmektedir. Bu husus raporda numune alımına ilişkin tüm gerekli detayları içerecek şekilde açıkça belirtilir.

Fiyat teklifinin onayına müteakip Müşteri ile mutabık kalınan en kısa sürede numune alma işlemi yapılacak olup, hizmet süresince BITUAM ekibine destek olmak amacıyla hizmet konusuyla ilgili teknik bilgiye sahip bir veya daha fazla personel Müşteri tarafından tahsis edilir.

Numune alma işletmenin tam kapasite ile çalıştığı şartlarda gerçekleştirilir. Müşteri raporlama için gerek duyulan tesise ait belgeleri (kapasite raporu, tesis yerleşim planı, topoğrafik harita vb.) BITUAM'a temin eder. Numune alma sırasında gerekli olacak olan elektrik enerjisi, merdiven, platform, forklift, vinç vb. ekipmanlar Müşteri tarafından karşılanır.

Planlanmış olan ölçüm gününde talep edilen ölçüm öncesi hazırlıkların yapılmaması, bu durumun ölçüme gelinmesinden 7 gün önce bildirilmemesi ve ölçüm seyrini aksatması halinde faturaya ilave ödeme yansıtılır.

Çalışma süresi boyunca iş sağlığı ve iş güvenliği önlemlerini almak ve bu önlemleri uygulamak/uygulatmak BITUAM/Müşteri sorumluluğundadır. İş güvenliği için tehlike oluşturacak unsurların mevcudiyeti söz konusu ise bu unsurların BITUAM/Müşteri tarafından ortadan kaldırılmasına müteakip işe başlanır.

Müşterinin, mutabık kalınan numune alma hizmet tarihlerindeki değişiklikleri, hizmet tarihinden en geç 3 iş günü öncesinde BITUAM'a yazılı olarak bildirim yapması gerekmektedir. Aksi durumda hizmet bedeli ve ulaşım/konaklama masraflarının faturalandırılacağı Müşteri tarafından kabul edilmiş sayılacaktır.

Test/Analiz Süresi: Numuneler (hafta sonları hariç) kabul tarihinde ya da en fazla 1 gün içerisinde test/analize alınır. Test/Analiz başlama tarihi numune kabul tarihi ve test/analiz bitiş tarihi ise raporlama tarihidir. Bir numuneden birden fazla test/analiz istendiği durumda rapor tarihi en son analiz bitiş tarihidir. Raporlandırma süresi, teklifte aksi belirtilmediği sürece, maksimum 20 iş günüdür.

Müşteri isteğiyle BITUAM'da ilk defa çalışılan test/analizler için müşteri ile karşılıklı olarak hizmet süresi belirlenir.

Test/Analiz: Aynı numunede çok sayıda test/analiz istendiğinde ya da özelliği olan numunelerin gönderilmesi durumunda önceden BITUAM ile temasa geçilmelidir.

Müşteri İlişkileri: BITUAM, müşteriler ile iyi iletişimin sürdürülmesi, teknik konularda tavsiyelerde bulunulması, kılavuzluk yapılması, sonuçların dayandırıldığı görüşler ve yorumlar hakkında müşterilerin bilgilendirilmesi için tüm desteği sağlamaktadır. BITUAM, müşteri ile ilişkilerini, müşteri memnuniyetini, müşterilerden gelen şikayet ve önerileri ele alma hususlarını açıkladığı “Müşteri İlişkileri” prosedürünü <https://www.uludag.edu.tr/bituam> adresinde yayımlar. Müşteri işbu prosedürdeki hususları kabul etmiş sayılır.

Diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek üzere BITUAM kendi performansının izlenmesine izin vermek hususunda Müşterileri ile işbirliği yapar.

Müşteri BITUAM laboratuvarlarının izin verilen alanlarına giriş veya laboratuvar alanlarını ziyaret etme talebini bir dilekçe formunda bituam@uludag.edu.tr e-mail adresine iletir. Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içerir. BITUAM; Müşterinin laboratuvar alanlarına girişine onay verdikten sonra ziyaret tarihi için mutabakat sağlanır. Ziyarette bulunan müşteriye “Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi” ve “Ziyaretçi Genel Güvenlik Kuralları” laboratuvara girişten önce imzalatılarak müşterinin laboratuvara girişine izin verilir.

Müşteri talep etmesi durumunda; kendi analizleri ile ilişkili deney raporlarını BITUAM yetkilileri ile birlikte gözden geçirebilir. Gözden geçirme işleminin sağlanabilmesi için Müşteri bituam@uludag.edu.tr e-mail adresine yazılı olarak dilekçe formatında gözden geçirme talebini iletir. Talep; gözden geçirme nedenini, rapor numarasını, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içerir. Ziyaret tarihi uygunluğu konusunda bilgilendirme yapılarak mutabakat sağlanır.

Müşteri doğrulama amaçlı olarak deney numunelerinin kendisine de gönderilmesini bituam@uludag.edu.tr e-mail adresine bir dilekçe ileterek talep edebilir. Bu durumda talep uygun görülürse numune Müşteriye uygun koşullarda karşı ödemeli olarak kargo ile veya elden teslim edilir.

BITUAM tarafından yapılan hizmet sonucunda rapora Müşterinin itirazı söz konusu ise www.uludag.edu.tr/bituam adresinde yayımlanan Müşteri Şikayetleri ve Önerileri ile ilgili süreçler takip edilir. Numune kabulünden sonra Müşteri talepleri değişmiş ise tekrar hizmet talep edilir, yeni bir hizmet sözleşmesi hazırlanır ve onayından sonra ölçümlere başlanır.

6. FERAGAT BEYANI

Müşteri gerekli hizmetin yerine getirilebilmesi için yeterli bilgi ve belgeleri BITUAM’a zamanında temin etmekle yükümlüdür. BITUAM, bilginin müşteri tarafından sağlandığı durumlar hâricinde, raporlarda verilen tüm bilgilerden sorumludur. BITUAM, bilginin müşteri tarafından sağlandığı ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek olması durumunda sorumlu tutulamaz.

Numunenin müşteri tarafından sağlandığı durumlarda, BITUAM’a gelen numunelerin analiz için belirlenmiş metoda uygun olarak alındığı kabul edilir ve hatalı alınan numunelerden (numune kabının uygun olmaması, koruma önlemlerinin alınmaması, numune miktarının yetersiz olması, analize başlamak için gerekli maksimum sürenin aşılmış olması gibi) mesuliyet kabul edilmez. Numune alımı ve muhafazasından teslim alınmasına kadar geçen sürede olası etkilenebilecek sonuçlardan BITUAM sorumlu değildir ve ölçüm sonuçları numunenin BITUAM tarafından teslim alındığı haline aittir. Sonuçların numunenin teslim alındığı haline ait olduğu raporda belirtilir.

Analiz açısından uygun olmayan ancak müşteri talebi üzerine şartlı olarak kabul edilen numunelerde (ölçüm sonuçlarının geçerliliğini etkileyen hususlarda) sorumluluk BITUAM’a ait değildir. Müşteri tarafından sağlanan bu veriler ve ölçüm sonucunda olası sapmalara neden olabilecek bu hususlar müşteri tarafından onaylanan feragat beyanında ve raporda açık bir şekilde tanımlanır.

7. UYGUNLUK DEĞERLENDİRİLMESİ VE KARAR KURALI

Uygunluk Değerlendirmesi: Deney hizmetlerinin standartlar, yönetmelikler, yasal çerçeveler ve sözleşmelerde belirtilen şartlara uygunluğunun değerlendirilmesidir.

Karar Kuralı: Belirlenmiş bir spesifikasyona uygunluğu belirtirken, ölçüm belirsizliğinin nasıl hesaba katılacağını belirleyen kuraldır.

Müşteri tarafından talep edilmedikçe, BITUAM tarafından raporda uygunluk değerlendirilmesi yapılmamaktadır. Müşteri eğer uygunluk değerlendirmesi talep ederse bu talep ek ücrete tabidir.

Müşteri bir şartnameye veya standarda göre uygunluk beyanı talep etmesi halinde; hangi gerekliliklere göre ve hangi parametreler için uygunluk beyanı talep ettiğini “Test/Analiz Talep Formu”nda belirtir. BITUAM, müşteri tarafından

talep edilen karar kuralının “Talep, Teklif ve Sözleşme Gözden Geçirme” aşamasında, yasal düzenleme veya standart gereklilikleri ile uyumlu olup olmadığını değerlendirir. İlgili şartname veya standartta yer almıyorsa müşteriye durum yazılı olarak bildirilir ve uygulanacak karar kurallarına ilişkin müşteri ile “Test/Analiz Teklif Formu” üzerinde yazılı olarak mutabakat sağlanır.

Uygunluk beyanı değerlendirmesinde, yasal mevzuat ve ilgili standartlarda belirtilen veya Müşteri tarafından özel olarak talep edilen bir karar kuralı yoksa, “Basit Kabul (Paylaşılan Risk) Karar Kuralı” uygulanmaktadır

8. SONUÇLARIN RAPORLANDIRILMASI

Raporlar, teklifte onaylanmış analizlerin ölçüm sonuçlarını, metodlarını, müşteri/numune bilgilerini, rapor numarasını içerir.

Talep edilmesi durumunda deney raporlarında ölçüm belirsizliği değeri verilir. Numunenin müşteri tarafından alınması durumunda ölçüm belirsizliğinde numune almadan kaynaklanan ölçüm belirsizliği katkısı dahil edilmez.

Rapordaki sonuçlar yalnızca analiz edilen numuneye aittir ve rapor bütünlüğünü bozacak şekilde parça parça kullanılamaz. Test/analiz sonuçları ürün için kalite sertifikası niteliği taşımamaktadır. Analiz raporları adli ve idari işlemlerde kullanılamaz, BITUAM’ın izni olmadan yayımlanamaz ve çoğaltılamaz

Talep edilmesi durumunda görüş ve yorumlar ayrı bir rapor olarak verilir.

Hiçbir akredite sonuç içermeyen deney raporlarında TÜRKAK Akreditasyon Markası ile birlikte TÜRKAK, TÜRKAK Akreditasyonu ve TÜRKAK’ın imzalamış olduğu karşılıklı tanınma anlaşmalarına ilişkin atıflar yer almaz.

Raporda sonradan yapılan değişiklikler için rapor numarası değiştirilmeden revizyon numarası içeren yeni bir rapor hazırlanarak BITUAM tarafından Müşteriye iletilir. Revize rapor Müşteriye iletdikten sonra bir önceki raporun hiçbir geçerliliği yoktur ve eski raporun imha edilmesinin sorumluluğu Müşteriye aittir.

Müşteri “Test/Analiz Talep Formu”nda sonuç raporunun nasıl teslim edileceğine dair (elden, kargo ve e-mail) bilgiyi ve gerekli detayları (kişi bilgileri, adres, e-mail vs) açık olarak belirtilmelidir. Analiz raporlarının kargo gönderimi talepleri karşı ödemeli olarak yapılır. Analiz raporunun Müşteriye teslim edilmesinden sonra rapor gizliliğinin sağlanması Müşteriye aittir. Raporun faks, e-posta veya kargo ile gönderiminden doğabilecek müşteri gizliliğinin korunamaması ile ilgili hususlardan ve hasar/kayıp hususlarından BITUAM sorumlu değildir, sorumluluk Müşteriye aittir.

Sertifika ve teklif formumuzda kullanılan akreditasyon markası sadece BITUAM’a ait olup dolaylı veya doğrudan hiçbir amaç için kullanılamaz.

BITUAM Müşteri ve kendi arşivinde saklamak için ıslak imzalı sadece iki orijinal rapor hazırlar. Raporun Müşteriye teslim edilmesinden sonra hasar/kayıp sorumluluğu müşteriye aittir. Müşteri tarafından raporun kaybolması durumunda ya da istendiğinde “Aslı Gibidir” kaşeli olarak bir adet kopyası verilebilmekte ve bu koşullar dışında rapor çoğaltılmaz. Raporlar talebe bağlı olarak İngilizce hazırlanabilir.

Rapor teslim süresi, gerekli evrakların eksiksiz olarak BITUAM’a ulaştırılmasından sonra, en geç 20 iş günüdür. Rapor teslim süresi Müşteri tarafından aksi belirtilmedikçe kabul edilmiş sayılır.

Mücbir sebeplerden dolayı (sel, deprem, doğal afetler, yangın, ekonomik kriz, mevcut kanun ve yönetmeliklerin değişmesi, savaş vb.) çalışmaların BITUAM’da kesintiye uğraması ve bununla ilişkili olarak raporlama süresinin uzamasından BITUAM sorumlu tutulamaz. Doğabilecek yasal cezalardan BITUAM sorumlu değildir. Ancak böyle bir durumda BITUAM Müşteriye bilgilendirir ve karşılıklı mutabakat sağlanarak yeni bir iş planı hazırlanır.

Test/Analiz sonuçlarına itiraz raporun Müşteriye tesliminden sonra en geç 10 iş günü içerisinde BITUAM’a yazılı olarak yapılır. Bu süreden sonraki itirazlar değerlendirmeye alınmaz.

9. NUMUNELERİN MUHAFAZASI, İMHASI VE İADESİ

Numunelerin test/analiz sonrası kalan kısmı; numunenin özelliğine göre oda sıcaklığında, buzdolabında veya derin dondurucuda raporun çıkmasını takiben maksimum bir (1) ay süre ile muhafaza edilir. Bu süre içerisinde kimyasal, mikrobiyolojik ve fiziksel açıdan bozunan veya tehlike içeren numuneler, numune saklama süresi bitimini beklemeden imha edilir. Test/Analiz sonucu olumsuz çıkan ve orijinal ambalajında gelmeyen veya orijinal ambalaj özelliğini kaybetmiş olan hiçbir numunenin Müşteriye iade edilmesi gerçekleştirilmez.

Mikrobiyolojik analizler ve çevresel koku test/analizlerinde numuneler tek kullanımlıktır; test/analiz sonrasında numune saklanmaz, muhafaza edilmez ve iadesi yapılmaz.



10. GİZLİLİK

Bilgilerin kamuya açık hale getirilmesi söz konusu ise önce Müşteri bilgilendirilir, ancak, yasal otorite bir gizlilik şartı getirir ise Müşteriye haber vermeden de ilgili bilgiler yasal otoriteler ile paylaşılabilir.

Müşteri hakkında düzenleyici, şikayetçi vb. mercilerden veya kurumlardan elde edilen Müşteri bilgilerinin kaynağı BITUAM tarafından gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe Müşteriyle paylaşılmaz.

Yasal olarak gereken haller dışında BITUAM, Müşterinin yapı, durum ve faaliyetine ait özel bilgilerin ve analiz sonuçlarının gizliliğini korumayı, elde ettiği bilgileri 3. şahıslarla paylaşmamayı taahhüt eder. BITUAM personeline gizlilik, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine uyma konusunda yaptırımlar uygulanmaktadır.

BITUAM tarafından verilen hizmetin incelenmesi amacı ile TÜRKAK, haberli veya habersiz Müşteriyi yerinde ziyaret edebilir. Teklifin onaylanması ile birlikte Müşteri, BITUAM tarafından yapılan işler ile ilgili bilgi ve evrakları TÜRKAK'a sunmayı, gerekli hallerde TÜRKAK'ın tesis ziyaretini kabul eder

11. SÖZLEŞMEDEN DOĞAN ANLAŞMAZLIKLAR

Bu sözleşme kapsamında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle karşılıklı mutabakat aranır. Taraflar karşılıklı mutabık kalamazlar ise, öncelikle "6325 sayılı Hukuk Anlaşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu" çerçevesinde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemine başvuracaklardır. Anlaşmazlık ve arabuluculuk ile çözülemez ise hal merci Bursa Mahkemeleri ve Bursa İcra Daireleridir.

Analizler neticesinde müşteri tarafından kaynaklı sebepten dolayı doğabilecek cezai işlem veya zararlardan BITUAM sorumlu olmayacaktır.