



## ARICILIK ARASTIRMA ENSTITUSU MUDURLUGU GIDA TEKNOLOJISI BOLUMU LABORATUVARI

Dokuman Kodu	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No / Tarihi	Sayfa
PRD.02.FRM.01	10.04.2018	07 / 08.03.2023	1 / 1

### LABORATUVAR HİZMET SÖZLEŞMESİ

Bu form Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarı ile Müşteri arasındaki Hizmet Sözleşmesidir. Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarı'ndan hizmet talebinde bulunan tüm kişi ve kuruluşlar "MÜŞTERİ" olarak adlandırılmıştır.

- Laboratuvar Hizmet Sözleşmesi; Laboratuvarda Yapılan Analizler ve Analiz Ücretleri Listesinde (PRD.02.LST.01) belirtilen test/analiz hizmetlerini kapsamaktadır. Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarı aksi belirtilmedikçe sadece listede yer alan analizleri yapmakla sorumludur.
- Laboratuvar, analizleri sözleşme süresi boyunca Laboratuvarda Yapılan Analizler ve Analiz Ücretleri Listesinde belirtilmiş analiz metotlarına uygun şekilde ve sürede yapacaktır.
- Her analiz talebinde Özel İstek Analiz Talep Formu doldurulup onaylanacak ve numune ile beraber laboratuvara teslim edilecektir. Resmi isteklerde gelen üst yazılar Analiz Talep Formu olarak kabul edilecektir. Özel İstek Analiz Talep Formunun bir nüsha talep sahibinde, bir nüsha da laboratuvarda saklanacaktır.
- Laboratuvarda Yapılan Analizler ve Analiz Ücretleri Listesinde (PRD.02.LST.01) belirtilen miktarda numuneyi sağlamak müşterinin sorumluluğundadır.
- Numunenin sorumluluğu müşteriye aittir. Eğer numune orijinal ambalaj değilse üzerinde numune ile ilgili açıklayıcı bilgiler veren bir etiket olmalıdır (getirilen numune adı, kodu, kuruluş adı, numune alma tarihi vb).
- Numuneler farklı bir uygulama talep edilmediği sürece, rapor gönderim tarihinden itibaren 1 ay saklanır. Bu süre içerisinde kimyasal, mikrobiyolojik ve fiziksel açıdan bozunan veya tehlike içeren numuneler, numune saklama süresi bitimi beklemeden imha edilir.
- Laboratuvara getirilen numuneler uygun olmadığı durumda "Numune Red Formu" doldurulur, belgenin bir kopyası istenirse müşteriye verilir. RED nedeni bu belgede belirtilir. Kargo ile gelen numunelerde ise bu belge istenirse müşteriye fakslanır.
- Numuneler laboratuvar numune kabul birimine elden veya kargo ile teslim edilebilir. Numuneler, gönderimi ve taşınması sırasında numunenin yapısına uygun şartlarda (soğuk zincir, vb.) korunmalıdır. Numune gönderimi sırasında oluşabilecek hasarlardan laboratuvar sorumlu tutulamaz. Numune, Laboratuvar Numune Kabul birimine ulaştığı andan itibaren numunelere ilişkin her türlü sorumluluk Laboratuvar'a aittir.
- Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarımızda numune alma işlemi yapılmamaktadır. Analize uygun şekilde numune alma müşterinin sorumluluğundadır.
- Laboratuvara şahit numune teslim edilmedikçe analiz sonucuna itiraz ve yeniden analiz talebi hakkı bulunmamaktadır.
- Müşteri, analiz izleme (veya hem analizi izleme hem analiz tekrar) talebiyle laboratuvarımıza başvuruda bulunabilir. Müşteri veya müşteri temsilcisi başvurusunu analiz ücretini yatırarak Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formu (PRD.04.FRM.08)'nu doldurarak yapar.
- Deney sonuçları ile ilgili uygunluk değerlendirmesi verildiğinde mevzuatta belirlenen karar kuralı kullanılır. Eğer mevzuatta belirlenmiş bir karar kuralı yok ise, ölçüm belirsizliği değeri 'Basit Kabul Kuralına' göre değerlendirilir ve sonuçlar güven düzeyi ve ölçüm belirsizliği değerlendirilmeden olduğu gibi raporlanır. Aksi taleplerin laboratuvarımıza resmi dilekçe ile bildirilmesi gerekmektedir.
- Laboratuvarımız müşteri bilgilerinin gizliliğinden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.
- Müşteriye ait bilgileri kamuya açık hale getirilmeden önce müşteri bilgilendirilir. Yasal otorite müşterinin haberi olmadan müşteriye ait bilgilere ulaşmak isterse laboratuvarımız bilgileri müşteriye haber vermeden yasal otorite ile paylaşır.
- Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, Bakanlık vb.) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler ve kaynak, bilgilerin sağlayıcısı kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır.
- Özel İstek Analiz Formunda istenilen bilgiler 'Muayene ve Analiz Raporu'nda yer alan bilgiler olacağı için bilgilerin okunaklı ve eksiksiz biçimde doldurulması gerekmektedir. Bu bilgiler tarafınızca beyanı esas kabul edilerek raporda yer alacak olup sorumluluğu müşteriye aittir. Bu bilgilerden dolayı oluşacak herhangi bir sorundan Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü, Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarı sorumlu tutulamaz.
- Raporlar analiz sonuçlarını, analiz metodunu, müşteri adını, numune bilgilerini, laboratuvar içi numune takip numarasını içermektedir. Müşteri talebi üzerine, müşteriye ait bilgiler, hesaplanmış metodun belirsizlik değeri rapora eklenmektedir.
- Rapordaki sonuçlar yalnızca analiz edilen numuneye aittir ve rapor bütünlüğünü bozacak şekilde parça parça kullanılamaz. Laboratuvarın izni olmaksızın bu raporlar yayımlanamaz ve çoğaltılamaz.
- Müşteriler, tasheronlar ve üçüncü taraflar Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü, Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarının kullanım izni almış olduğu TÜRKAK Akreditasyon Markasını yetkisiz olarak, amacı dışında kullanamaz.
- Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü müşteri bilgilerinin gizliliğini sağlayarak müşterilere ait analiz sonuçlarını bilimsel yayımlarda kullanabilir, sonuçları istatistiksel olarak derleyerek Bakanlık karar ve politikalarına (5996 s.k., Gıda Güvenilirliği, TGK Bal Tebliği, Coğrafi İşaretli Bal, Monofloral Bal, Taklit, Tağşiş, Kalıntı vb.) katkı sağlamak için görüş bildirmek üzere kullanabilir.
- Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü, Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarı tasheron laboratuvar kullanmamaktadır.
- Sözleşme imzalandıktan sonra meydana gelebilecek her türlü değişiklik Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü, Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarı tarafından kayıt altına alınıp yazılı ve sözlü olarak müşteriye iletilecektir.
- Analiz ücretleri, Laboratuvarda Yapılan Analizler ve Analiz Ücretleri Listesinde belirtilen fiyatlar üzerinden faturalandırılır ve faturanın gün içinde tahsilatı yapılır. Ücreti yatırılmayan numuneler analize alınmaz.
- Analiz ücretleri , Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü Döner Sermaye Saymanlığı vizesine nakit olarak veya **TR40 0001 0002 1738 3690 6150 01** IBAN nolu hesabına yatırılır, alınacak dekontun bir kopyası Kurumumuz Müdürlüğü'ne iletilir.
- Analiz Ücretlerine 18 % KDV dahil edilmiştir.
- Akredite analizler listede belirtilmiş olup, % 10 akreditasyon payı ilave edilmiştir.
- Enstrümantal cihazlarla aynı anda birden fazla parametrenin sonuç olarak verilmesi durumunda analizlerden tek ücret alınacaktır.
- Yapılacak analizde başka bir analizden elde edilecek sonuçlar kullanılacaksa söz konusu analizlere ait ücretler de ayrıca tahsil edilecektir.
- Kargo ile gönderilmesi istenmesi halinde kargo bedeli müşteriye aittir.
- Analiz süreleri normal şartlar göz önüne alınarak yazılmış olup, elektrikli su kesintileri, numune yoğunluğu, cihaz arızası, validasyon- verifikasyon çalışmaları, resmi tatiller vb. Durumlarda analiz süreleri uzayabilir.
- Mücbir sebeplerden dolayı (sel, deprem vb. doğal afetlerde ve yangın vb.) oluşabilecek gecikmelerden Laboratuvar sorumlu tutulamaz.
- Müşteri talebi doğrultusunda analiz rapor tarihinden itibaren kalan numunelerin iadesi 7 gün içerisinde istenebilir. Ancak uygun çıkın numunelerin iadesi yapılmaz. Numune hazırlama yöntemine bağlı olarak tüketime uygun olmayacak hale getirilen numunelerin iadesi yapılmaz. Belirtilen sürede teslim alınmayan numuneler imha edilir.
- Kurumumuz müşteri ve müşteri temsilcilerinin talepleri durumunda Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarı Bölüm Başkanı'nın onayıyla yapılan analizlere diğer müşterilerin haklarını gizli tutarak tanık olmasına izin verir.
- Düzenlenecek analiz raporu adli ve idari işlemlerde ve reklam aracılığıyla kullanılamaz.
- Analiz sonuçlarının değerlendirilmesi isteniyorsa sonuçlar Türk Gıda Kodeksi, Türk Standartları Enstitüsü ilgili standardı veya ilgili mevzuata göre değerlendirilecektir.
- Anlaşmalı Müşterilerde bu sözleşme ile birlikte bu sözleşmeden farklı ve ilave koşulların belirlenebildiği Projeler/Sözleşmeler/Protokoller ve resmi isteklerde Resmi Talep Yazısı, Laboratuvar Hizmet Sözleşmesi (PRD.02.FRM.01)'nin eki olarak kabul edilmektedir.
- Bireysel, anlaşmalı, resmi yada iç müşteri gibi tüm müşteri grupları için aksi belirtilmeyen durumlarda Laboratuvar Hizmet Sözleşmesi (PRD.02.FRM.01) hükümleri geçerlidir.
- Deney raporlarında bir spesifikasyona göre uygunluk beyanı sunulacağı zaman (talep edilen spesifikasyonda belirtilmemiş ise) Laboratuvar tarafından PRD.21.TLM.01 Karar Kuralı Talimatında yer alan "Basit Kabul" karar kuralı uygulanır.
- Analiz sonuçlarının gizliliğini sağlamak üzere raporlar sadece numuneyi teslim eden veya numune sahibi firmanın tarafımıza bildirdiği kişilere verilir. Raporun kargo veya faks ile gönderilmesi istendiğinde, analiz raporu sadece Özel İstek Analiz Talep Formunda belirtilen adrese/faks numarasına gönderilir. Faks, e-mail veya kargo ile gönderiminde doğabilecek müşteri gizliliğinin korunamamasından laboratuvarımız sorumlu değildir.
- Sözleşme 2 nüsha olarak imzalanır ve biri müşteride biri Arıcılık Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü Gıda Teknolojisi Bölümü Laboratuvarı'nda kalacak şekilde muhafaza edilir.
- Sözleşmenin İptali:** Sözleşme iptali, tarafların karşılıklı olarak bildirim yapması ve anlaşma sağlanması halinde hiçbir hukuki zorunluluk gerektirmeden sağlanır. Anlaşmazlık durumunda, yetkili mercii T.C. Adalet Bakanlığı Altınordu/ORDU Mahkemeleri'dir.

ARICILIK ARASTIRMA ENSTITUSU MUDURLUGU Adına:

MÜŞTERİ Adına (Varsa müşteri kaşesi basılmalıdır)

Adı Soyadı/Unvanı ve İmzası:

Yetkili Adı Soyadı ve İmzası:

Tarih: .....

Tarih: .....

Yer: .....

Yer: .....