

1. Sözleşme İçeriği

Bu sözleşme FETLAB Analiz ve Laboratuvar Hizmetleri ile arasında imzalanmış olup 'Hizmet Sözleşmesi' adı ile anılmaktadır.

Sözleşme Tarihi: / /

2. Taraflar:

FETLAB ANAL. HİZ. İTH. İHR. EĞ. ARA. DAN. LAB. SAR. MAL. AL. SAT. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

Akarca Mah. Mustafa Kemal Bulvarı 173 1 Fethiye/MUĞLA Tel: 02526135666 Faks: 02526135665

Mersis No:0385064079500018 Fethiye VD: 385 064 079

Kuruluş :

3. Müşteri Sorumlulukları

3.1. Düzenli olarak yaptıracağı analizler için sözleşme süresi boyunca işletmenin kontrollerini sağlamak için rutin numune alımını talep ediyorsanız lütfen aşağıdaki alanları doldurunuz. Doldurmadığınız takdirde analizleriniz Müşteri İstek Formunun elimize ulaşması ile yapılacaktır.

3.2. Laboratuvara şahit numune teslim edilmedikçe analiz sonucuna itiraz ve yeniden analiz talebi hakkı bulunmamaktadır.

3.3. Alınacak hizmetin iptal edilmesi durumunda veya numune almayı etkileyecek herhangi bir olumsuzluk oluşması durumunda hizmet gününden en az 3 gün önce yazılı bilgilendirme yapar ve yeni hizmet için F701-03 Müşteri İstek Formu doldurularak laboratuvara iletilir.

3.4. Laboratuvara şahit numune teslim edilmedikçe analiz sonucuna itiraz ve yeniden analiz talebi hakkı bulunmamaktadır.

3.5. Her numune alımında, numune kabul formu düzenlenecek ve müşteri tarafından onaylanarak bir nüshası analiz talebinde bulunan işletmenin yetkilisine verilecektir.

3.6. Her analiz talebinde F701-03 Müşteri İstek Formu doldurulup onaylanacak ve numune ile beraber laboratuvara teslim edilecektir.

3.7. Numunelerin alımından aksi istenmediği sürece işletmenin belirlediği kişi sorumludur. Numune miktarı Müşteri İstek Formunda ve Analiz Listesi'nde belirtilen miktarlardan az olamaz, müşteri yetersiz kaldığı durumlarda T703-01 Numune Alım Talimatına göre numune alımını talep edebilir. Numune alımı sırasında yardımcı olabilecek ve prosese hakim bir çalışanın laboratuvar personeline eşlik etmesini sağlar.

3.8. Hizmet ile ilgili laboratuvar tarafından verilen tüm kayıt ve dokümanları inceler ve onaylar.

3.9. Müşteri ve/veya temsilcisinin, talep etmiş oldukları analize eşlik edebilmesi için, sözlü/yazılı olarak başvuru yapılması, hizmete başlanmamış olması, laboratuvar gizlilik kurallarına uyulacağına dair F500-04 Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü verilmesi ve Temel İş Sağlığı ve Güvenliği kurallarına uyulması gerekmektedir.

3.10. Uygunluk değerlendirmesi ve uygulanacak karar kuralı(T708-01 Uygunluk Değerlendirmede Karar Kuralı Talimatı) var ise F701-03 Müşteri İstek Formunda veya aşağıda belirtilmelidir.

3.11. Müşteri tarafından alınan numunenin spesifik özelliklerinin korunması müşteri sorumluluğundadır. Numuneden kaynaklı olumsuzluklardan laboratuvar sorumlu tutulamaz. Numuneler gönderimi için aşağıdaki kurallara uyar.

➤ Kutular (plastik, karton, strafor vb.): Tümüyle kapalı olacak, kesinlikle delik olmayacaktır.

➤ Torbalar (şeffaf plastik torba, bez torba): Ağzıları muntazam şekilde kapatılmış, kesinlikle yırtık ve delik olmayacaktır.

➤ Cam kavanoz: Kesinlikle çatlak ve kırık olmayacak, kapağı tam kapalı olacaktır.

➤ Soğuk zincir ile gelen gıda numuneleri 0-8°C arasında olmalı ve muhafaza edilmelidir.

➤ Dondurulmuş gıda numuneleri <-18°C olmalı ve muhafaza edilmelidir.

4. Laboratuvar Sorumlulukları

4.1. Laboratuvar aksi için gerekçe sunmadıkça F701-01 Hizmet Listesinde yer alan analizleri yapmakla sorumludur.

4.2. Laboratuvar, analizleri sözleşme süresi boyunca T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda Kontrol Genel Müdürlüğü tarafından onaylanmış analiz metodlarına uygun şekilde ve sürede yapacaktır. Kullanılacak analiz metodları F701-01 Hizmet Listesinde belirtilmiştir.

4.3. Her numune kabulünde, numune kabul formu düzenlenecek ve üst nüshası analiz talebinde bulunan işletmenin yetkilisine verilecektir.

4.4. Laboratuvara kabul edilen numuneler şahit numune ile beraber teslim edilmişse şahit numunelerin saklama süresi 5 (beş) gündür.

4.5. Numuneyi, fiziksel ve kimyasal özellikleri bozulmayacak şekilde, ilgili metoda uygun saklama koşullarında muhafaza eder. Numunelerin laboratuvarda kaldığı sürece korunmasından ve muhafazasından sorumludur.

4.6. Ölçüm ve analiz sonuçlarının doğruluğundan sorumludur ve talep edildiğinde sonuçların doğruluğuna etki eden süreçlere ait ilgili kayıtları ibraz etmek durumundadır.

4.7. Analiz sonucunun doğru çıkmama olasılığına neden olabilecek cihaz sorunu, personelin yetkin olmaması, laboratuvar yetkinliğinin yitirilmesi, metoddan sapma vb. durumlarla sınırlı kalmamak kaydı ile derhal sözlü veya yazılı bilgilendirme yapar ve bu süre içinde numune alma, ölçüm veya analiz yapmaz.

4.8. Fetlab, deney iş yükünün fazla olması, gerekli ekipmanın arızalanması gibi beklenmeyen durumlarda ya da daimi bir taşeron sözleşmesi yapması, isim hakkı kullanabilme anlaşması yapması gibi sürekli durumlarda müşteriye yazılı bilgi vermek ve müşteriden yazılı onay almak suretiyle taşeron laboratuvar kullanabilir.

4.9. Sözleşme imzalandıktan sonra meydana gelebilecek her türlü değişiklik FETLAB Gıda Kontrol Laboratuvarı tarafından kayıt altına alınıp yazılı ve sözlü olarak müşteriye iletilecektir.

4.10. Kendisine analiz için teslim edilen numunelerin uygunluğuna dair şüphe olduğunda, numune kabulü yapılmadan önce Müşteriye bilgi verir. Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu Müşteri tarafından kabul edilmesi halinde numunenin şartlı kabulünü yapar. Şartlı kabul nedenini ve hangi sonuçların şüpheli olduğuna dair bilgiyi raporda belirtir. (Örn: Numune kabının uygun olmaması, koruma önlemlerinin alınmaması, numune miktarının yetersiz olması, analize başlamak için gereken sürenin aşılmış olması, yetkilendirilmemiş personel tarafından numune alınması)

4.11. Teklif şartlarının sağlanmaması durumunda, nedenini bildirmek kaydı ile numune alımı/ölçüm/analizleri iptal etme hakkına sahiptir.

5. Raportlama

- 5.1. Analiz süreleri Fr-07 Analiz Listesinde belirtilmiştir. Raporları analiz biliminden itibaren 2 hafta içerisinde müşteriye teslim edilir.
- 5.2. Fetlab raporlarını yasal mevzuatlar kapsamında istenen ve olması gereken tüm bilgileri içerecek şekilde kendi formatında hazırlar.
- 5.3. Resmi makamlarca Fetlab'dan talep edilmiş denetim ölçümlerine ait raporlar aksi belirtilmedikçe sadece ilgili resmi makama gönderilir. Müşteri analiz ve ölçüm sonuçlarını yetkili makamdan talep edecektir.
- 5.4. Yasal mevzuatların zorunlu kılmadığı durumlarda sadece müşteri tarafından talep edilmesi halinde, ölçüm belirsizliği rapora eklenir. Raporlarda ölçüm belirsizliklerinin verilmesi durumunda $k=2$, % 95 güven aralığındadır.
- 5.5. Sonuçların yönetmelik/şartname limit değerlerine göre yorumlanması gerektiğinde "ILAC G-8 Guidelines on the Reporting of Compliance with Specification and TÜRKAK Karar Kuralı Kılavuzu" rehber alınarak hazırlanan ve aşağıda açıklanan karar kuralı uygulanır.
- a. (Ölçüm sonucu + genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değer üzerinde değilse ölçüm sonucu "Uygun" olarak değerlendirilir.
- b. (Ölçüm sonucu - genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değer üzerinde ise ölçüm sonucu "Uygun Değil" olarak değerlendirilir.
- c. (Ölçüm sonucu \pm genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değer ile çakışıyorsa "Uygunluk" veya "Uygunsuzluk" beyan etmek mümkün değildir. Dolayısıyla "Değerlendirme Yapılamadı" şeklinde beyan edilir. Ancak ulusal ya da başka yönetmelikler bir karar almayı zorunlu kılıyorsa; ölçüm değeri limit değer altında olup (Ölçüm sonucu + genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değeri ihlal etse bile "Uygun" olarak beyan edilir. Ölçüm değeri limit değer üstünde olup (Ölçüm sonucu - genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değeri karşılarsa bile "Uygun Değil" olarak beyan edilir.
- d. Sonuç tam spesifikasyon sınırı üzerindeyse, belirtilen güvenilirlik seviyesinde uygunluk veya uyumsuzluk beyan etmek mümkün değildir. Bu durumda sonuç ve genişletilmiş belirsizlik, belirtilen güvenilirlik seviyesinde uygunluk veya uyumsuzluğun gösterilemediğini işaret eden "Değerlendirme Yapılamadı" şeklinde bildirilir. Eğer yasal şartlar güven düzeyine bakılmaksızın uygunluk veya uyumsuzluk şeklinde bir değerlendirme bildirimini zorunlu kılıyorsa, bildirim mevzuatın belirttiği sınıra (ölçüte) göre yapılmalıdır:
- I. Sınır " $<$ " veya " $>$ " olarak tanımlanmış ve deney sonucu sınıra eşitse, "Uygun Değil" olarak belirtilir,
- II. Sınır " \leq " veya " \geq " olarak tanımlanmış ve deney sonucu sınıra eşitse, "Uygun" olarak belirtilir.
- Daha detaylı bilgi için TL-106 Uygunluk Değerlendirmede Karar Kuralı Talimatına bakılabilir veya laboratuvardan yardım istenebilir.

6. Gizlilik, Tarafsızlık

- 6.1. Fetlab müşteriye verdiği tüm hizmetlerde tarafsız olduğunu taahhüt etmektedir.
- 6.2. Fetlab, faaliyetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan müşteriye ait bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.
- 6.3. Müşteriye ait bilgini, müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç, diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi olarak kabul edilir.
- 6.4. Fetlab gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteriye bilgilendirir.
- 6.5. Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalır. Bu bilgilerin sağlayıcısı laboratuvarca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.

7. İtiraz Şartları

- 7.1. İtiraz veya şikâyet işleyişi P709 Şikâyetler Prosedürüne göre yürütülmekte olup www.fetlab.net internet adresi üzerinden ulaşılabilir.
- 7.2. Analiz sonuçlarına veya rapora, 15 gün içerisinde itiraz etme hakkı saklıdır
- 7.3. Eğer yapılan işle ilgili prosedür uygulamaya alındığı sırada işin iptali ile ilgili olarak müşteriden yazılı bir talep gelirse işlemin hangi basamakta olduğu önem kazanır. Sadece kabul ve hazırlık işlemleri yapılmışsa iş iptal edilir ve müşteriden herhangi bir ücret talep edilmez. Eğer iş yapılmaya başlanmışsa müşteriden analiz ücreti tahsil edilir.
- 7.4. Analiz sonuçları üzerinde herhangi bir anlaşmazlık olması durumundan numune Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş ve akredite bir laboratuvara gönderilebilir, analiz bedeli haksız taraftan tahsil edilir.

8. Hizmet Bedeli ve Ödeme Koşulları

- 8.1. Analiz ücretleri firmaya aksi teklif verilmediği sürece F701-01 Hizmet Listesinde belirtilen fiyatlar üzerinden faturalandırılır ve faturanın gün içinde tahsilatı yapılır.
- 8.2. Resmi kontrol analiz ücretler T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından belirlenmektedir.
- 8.3. Ölçüm, numune alma veya analiz tekrarı talep edilmesi durumunda, laboratuvardan kaynaklı bir uygunsuzluk tespit edilmediyse, tekrar edilen hizmet, ilgili fiyat üzerinden yeniden yapılır.

9. Sözleşmenin Geçerliliği

Sözleşme şartlarının geçerliliği 1 yılın sonunda karşılıklı anlaşmaya bağlı olarak yenilenir. Sözleşme 2 nüsha olarak imzalanır ve taraflara verilir.

10. 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 Kaş Mahkemeleri'dir.

Talep edilen hizmetler				
Analiz Adı	Metot	Numune alım periyodu	Uygunluk Değerlendirme	Karar Kuralı

Laboratuvar Müdürü

Tarih

Müşteri / Firma Yetkilisi