



AMASYA GIDA KONTROL
LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

ANALİZ HİZMET ŞARTLARI TALİMATI

Doküman Kodu	NKRD-TL-008
İlk Yayın Tarihi	31.07.2025
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	Rev.00
Sayfa No	1/2

1. Genel Şartlar

- 1.1.** Bu form TS EN ISO IEC 17025 Kapsamında oluşturulmuş Kalite Yönetim Sistemimiz gereğince hazırlanmış olup, Amasya Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü (Amasya GKLM) ile Müşteri arasında sözleşme niteliğindedir.
- 1.2.** Bu formda Amasya Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü "Laboratuvar", Laboratuvarından hizmet talebinde bulunan kurum ve kuruluşlar ile şahıslar "Müşteri", Laboratuvarından talep edilen hizmetler ise "Analiz" olarak adlandırılmıştır.
- 1.3.** Müşteri ile Laboratuvarımız arasında ayrıca bir sözleşme yapılmaz. Laboratuvarımız müşterinin analiz taleplerini bu formda belirtilen genel hükümlere göre karşılar.
- 1.4.** Sözleşmeyi Müdürlüğümüz adına numuneyi teslim alan NKRD personeli imzalar.
- 1.5.** Numuneyi teslim alma ve teslim etme ile sözleşme onaylanmış olur.
- 1.6.** Laboratuvarımız müşteri gizliliği ile ilgili hususları güvence altına alır. Amasya GKLM, müşteriye ait bilgileri kamuya açık hale getirmeden önce müşteriyi resmi yazı ile bilgilendirilir. Bilginin (Analiz sonuçları vb.) müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya Amasya GKLM ile müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir, bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir ve 3. tarafların bu bilgilere erişimine izin verilmez. Ancak kanun, mevzuat vb. standart ile çakışırsa yasal yükümlülükler geçerlidir. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, Amasya GKLM müşteriye haber vermeden müşteriye ait bilgileri yasal otorite ile paylaşabilir.
- 1.7.** Laboratuvarın kullanım izni aldığı TÜRKAK akreditasyon markasını, müşteriler, hizmet alımı yapılan kuruluşlar veya herhangi bir üçüncü taraf kullanamaz.
- 1.8.** Numunenin miktarı, sıcaklığı ve ambalaj kontrolünde herhangi bir uygunsuzluk bulunduğu halde müşteri analizin yapılması konusunda kararlı kalıyor ise müşteriden numune kabul kriterlerinin ve mevcut numuneye ait uygunsuz durumun yer aldığı, bu duruma rağmen analiz yaptırmak istediğini belirten "Feragat Beyanı" alınır.

2. Talep, Teklif ve Sözleşme Süreci

- 2.1.** Talep, bu formun müşteri tarafından doldurulmasıyla veya elden/faks/e-posta/kargo yoluyla laboratuvarımıza gönderilmesiyle başlar.
- 2.2.** Ön görüşmede, laboratuvar tarafından (talebe bağlı olarak) müşteri analiz metotları, ücretleri ve tahmini analiz süreleri konusunda bilgilendirilir.
- 2.3.** Amasya GKLM web sitemizde yayınlanmış olan Analiz Listesi'nde belirtilen analiz metotları, gerekli numune miktarları, tahmini analiz süreleri ve ücretleri geçerlidir.
- 2.4.** Numuneyi teslim eden müşteri, Amasya GKLM'nde uygulanmakta olan analiz metodunu ve ücretini kabul etmiş sayılır.
- 2.5.** Numuneler, ücreti ödenmeden analize alınmaz. Numune ile birlikte ücretin yatırıldığına dair dekont ya da alındı belgesinin bu forma eklemesi gerekmektedir.
- 2.6.** Talebin kabulü ve numunenin analize alınması; analiz ücretinin ödendiği ve numune ile ilgili gerekli evrak/dokümanların eksiksiz Amasya GKLM' ne teslim edildiği tarihten itibaren başlar. Ücreti ödenmeyen ve evrak eksikliği giderilmeyen numunelerde analize başlanmaz ve gecikmelerden Amasya GKLM sorumlu değildir. Numunenin laboratuvara ulaştırıldığı gün içerisinde ücreti ödenmeyen numuneler iade edilir. Raf ömrünü doldurmuş veya analize alınma vasfını yitirmiş numuneler kabul edilmez.
- 2.7.** Karar Kuralı Talimatı'na Amasya GKLM web sitesinden ulaşılabilir.
- 2.8.** Müşterinin yazılı talebi halinde, kargo ve analiz ücretinin ödenmesi şartı ile hazırlanan numunenin bir kısmı veya ayrılan şahit numune Laboratuvarımız tarafından referans bir laboratuvara gönderilebilir.
- 2.9.** Sözleşme, bu formun Müdürlüğümüz adına NKRD personeli ile müşteri tarafından doldurulup, imzalanması ile gerçekleşir.

3. Laboratuvar Hizmetlerine İlişkin Açıklamalar

- 3.1.** Müdürlüğümüze gelen numunelerin belirlenen kriterlere ve mevzuata uygun olarak belirli bir standartta kontrol edilerek kabulü, reddi, iadesi, imhası, kodlanması, dağıtımı, muhafazası, raporlanması, kayıt altına alınması, müşterinin analiz sonucuna itirazı ile analiz ücretinin tahsilini sağlamak için bir sistem oluşturmuştur.
- 3.2.** Numune alma işlemi, Müdürlüğümüz faaliyet alanında yer almamaktadır. Analize uygun şekilde numune alma ve alınan numunenin bütününe temsil etmesi müşterinin sorumluluğundadır. (Numune Kabul Talimatı web sitemizde yer almaktadır).
- 3.3.** Laboratuvar numune alma işlemi yapmadığı için numune ile ilgili bilgilerin sorumluluğu tamamen müşterilere aittir. Bu durum "Muayene ve Analiz Raporu"nda belirtilecektir.
- 3.4.** Numunenin Amasya GKLM'nde kabulüne kadar geçen süre zarfında ambalajlanması, taşınması, muhafazası ve laboratuvara ulaştırılması müşterinin sorumluluğundadır.
- 3.5.** Taahhüt edilen şartlardan sapma olduğunda müşterinin isteğine göre telefon/resmi yazı/e-posta ile bilgilendirilir.



AMASYA GIDA KONTROL
LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

ANALİZ HİZMET ŞARTLARI TALİMATI

Doküman Kodu	NKRD-TL-008
İlk Yayın Tarihi	31.07.2025
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	Rev.00
Sayfa No	2/2

- 3.6. Kalan numunelerin ve şahit numunelerin saklama sürelerinin belirlenmesinde Tarım ve Orman Bakanlığı "Gıdanın Resmi Kontrolü ve İdari Yaptırımlar Prosedürüne" göre hareket edilir.
- 3.7. Müdürlüğümüzde yapılan analizlerde Taşeron Laboratuvar kullanılmamaktadır.
- 3.8. Analiz sonuçları "Teslim Alınan Numune İçin ve Numunenin Teslim Alındığı Hali İçin Geçerli" olacaktır.
- 3.9. Düzenlenecek analiz raporu "Adli ve İdari İşlemlerde ve Reklam Amacıyla" kullanılamaz.
- 3.10. Analiz sonuçlarına ve hizmet şartlarına yönelik müşterinin yapacağı her türlü istek; web sitemizde yayınlanan Şikâyetler Prosedürü'ne göre değerlendirilir.

3.11. Bu formdaki numuneye ait bilgiler 'Muayene Ve Analiz Raporu'nda yer alan bilgiler olacağı için okunaklı ve eksiksiz biçimde doldurulması gerekmektedir. Bu bilgilerden dolayı oluşacak herhangi bir sorundan Amasya GKLM sorumlu tutulamaz.

4. Deneylere Refakat Edilmesi Halinde Müşteri Yükümlülükleri

Laboratuvarımız müşteri/müşteri temsilcilerinin talepleri durumunda; önceden bildirmek koşuluyla ve bu sözleşmede belirtilen (güvenlik, gizlilik, deneylere ve sonuçlara müdahale etmemek vb.) kurallara uymak şartıyla, Kurum Müdürü'nün onayıyla, yapılan deneylere diğer müşterilerin hakları gizli tutularak (laboratuvar ortamında bulunabilecek numune, analiz talebi, analiz sonuçları, analiz raporları vb. kaldırılmak suretiyle) ve "Müşteri Ziyaretçi Formu" imzalatırılarak tanık olmasına izin verir.

5. Ödeme Şartları

5.1. Analiz ücreti eksiksiz olarak Amasya Tarım ve Orman İl Müdürlüğü Döner Sermaye Saymanlığı mutemedine nakit olarak ödenir veya Türkiye Ziraat Bankası Amasya Şubesi'ndeki İBAN TR 230001000030129225185001 Amasya Tarım ve Orman İl Müdürlüğü Döner Sermaye İşletmesi hesabına yatırılır. Dekontun bir kopyasının Laboratuvarımıza verilmesi/fakslanması gereklidir.

5.2. Müdürlüğümüzde numunelerin analizleri çalışmaya başladıktan sonra müşterinin analiz eksiltme ve/veya analiz ücreti iade talepleri kabul edilmez. Eğer numunenin analiz işlemleri henüz başlamamışsa müşteriye analiz ücreti (ay sonuna kadar) iade edilir.

5.3. Bu form iki nüsha olarak düzenlenir. 2. nüsha müşteriye verilir.

6. Numune ve Deney Raporunun Müşteriye Teslimi

6.1. Analiz sonuçlarının gizliliğini sağlamak üzere raporlar sadece numuneyi teslim eden veya numune sahibi firmanın tarafımıza bildirdiği kişilere teslim edilir.

6.2. Analiz Raporunun elden tesliminde kimlik beyan edilmesi zorunludur. 15 gün içerisinde alınmayan Analiz Raporları postaya verilir. Kargo ile gönderilmesi istenmesi halinde kargo bedeli müşteriye aittir.

6.3. Müşteri talep etmesi durumunda, analiz sonuçları uygun olan numunelerin kalan kısmı tutanak karşılığında müşteriye iade edilir. Analiz sonucu olumsuz çıkan, dondurulmuş, işlenmiş ürünler ile tamamı analizde kullanılan numunelerin iadesi yapılmaz.

6.4. Raporlandırma sonrası aksi belirtilmedikçe numuneler 15 gün sonra imha edilir.

6.5. Raporlandırma sonrasında müşteri 15 gün içerisinde yapılan analize itiraz edebilir. Analiz sonrası numunenin analize alınmasına engel bir durum bulunmadığı hallerde itiraz ettiği analiz için analiz ücretini öder ve bir dilekçe ile Amasya GKLM'ye isteğini bildirir.

6.6. Raporun kargo ile gönderilmesi istendiğinde, analiz raporu sadece dilekçede belirtilen adrese gönderilir. Kargo ve posta ile gönderimde doğabilecek müşteri gizliliğinin korunamamasından laboratuvarımız sorumlu değildir.

6.7. İşbu Sözleşme şartlarından doğan her türlü anlaşmazlıklarda Amasya Mahkemeleri yetkilidir.