# Bu doküman TS EN ISO/IEC 17025 kapsamında oluşturulmuş kalite yönetim sistemimiz gereğince hazırlanmış olup Ankara Gıda Kontrol Laboratuvarı (AGKL) ile müşteri arasında hizmet sözleşmesi niteliğindedir.

Bu dokümanda Ankara Gıda Kontrol Laboratuvarı (Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarı) “Laboratuvar”, laboratuvardan hizmet talebinde bulunan kurum ve kuruluşlar ile şahıslar “ Müşteri”, laboratuvardan talep edilen hizmetler ise deney laboratuvarı için “Analiz”, kalibrasyon laboratuvarı için “Ölçüm” olarak adlandırılmıştır.

1. **Genel Şartlar**
	1. Müşteri ile Laboratuvar arasında özel bir sözleşme yapılmadıkça Laboratuvar deney/ölçüm taleplerini bu sözleşmede belirtilen genel hükümlere göre karşılar.
	2. Laboratuvar müşteri gizliliği ile ilgili hususları bu sözleşme ile güvenceye alır. Ancak kanun, mevzuat vb. standart ile çakışırsa yasal yükümlülükler geçerlidir. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye ait bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.
	3. Laboratuvar hizmetleri vb. konularla ilgili şikâyet ve itiraz olması durumda web sayfamızda yayımlanmış olun Şikâyet Prosesi çerçevesinde laboratuvarımıza yazılı ve/veya sözlü talepte bulunabilir. Değerlendirme sonuçları müşteriye bildirilir.
2. **Talep Teklif ve Sözleşme Süreci**
	1. Laboratuvarlarımız tarafından yapılan analizler/ölçümler, süreleri, kullanılan metot, ücretleri ve analiz için gerekli numune miktarı Resmi İnternet sitemizde ‘’Analiz Ücret Listesi’’ adı altında yayınlanmaktadır.
	2. Kamu kurumlarından gelen numune/cihazlar için yazılan resmi yazı ve tutanak talep olarak işleme alınır. İnternet sitemizde yayımlanmış olan Analiz Ücret Listesi müşteri tarafından okunmuş ve kabul edilmiş sayılarak gelen numune/cihaz kayıt altına alındığı anda sözleşme niteliği kazanır.
	3. Özel talep ile gelen numune/cihazlar için F-062/KYB Özel İstek Analiz Talep Formu ve F-033/KYB Kalibrasyon Talep ve Teklif Formları doldurulup imzalı olarak laboratuvarımıza iletildiği anda sözleşme niteliği kazanır.
3. **Laboratuvar Hizmetlerine İlişkin Açıklamalar**
	1. Yapılacak analiz/ölçüm bedeli, analiz/ölçüm için gerekli olan miktar, analiz/ölçümün yapılacağı metot kaynağı ve minimum analiz/ölçüm süresi internet sitemizde her sene güncellenen Analiz Ücret Listesi’nde yayımlanmaktadır.
	2. Müşteri, deneyler için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) şartname veya standart ve karar kuralı açıkça tanımlandığı durumlarda karar kuralı uygulanmaktadır. Laboratuvarımızda çalışılan tüm resmi numunelerde, Resmi Numune Alma Prosedüründe tanımlı (syf:3 madde m) Karar Kuralı uygulanır. Özel İstek numunelerinde müşterinin talebi göz önünde bulundurulur. Ankara Gıda Kontrol Laboratuvarında Özel İstek numunelerinde uygunluk beyanı yapılan tüm analiz sonuçlarında Karar Kuralı talimatında tanımlı Karar Kuralı uygulanır.
	3. Kalibrasyon Laboratuvarımızda uygunluk beyanı verilmemektedir.
	4. Gönderilen numune/cihaz bilgileri, deney/ölçüm sonuçları ve rapor/sertifika dahil müşterilere ait bilgiler ve mülki haklar laboratuvara tarafından korunur.
	5. Taahhüt edilen şartlardan sapma olduğunda müşteri yazılı-sözlü ve/veya e-posta ile bilgilendirilir.
	6. Laboratuvar numune alma hizmeti vermemektedir.
	7. Laboratuvara gönderilen numunenin bütünü temsil ettiği kabul edilir, bu nedenle numuneden müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden Laboratuvar sorumlu değildir.
	8. Numune kabul kriterlerine uygun şartlarda getirilmemesi durumunda müşteri analiz sonuçlarının numuneden kaynaklı olarak etkilenebileceği konusunda bilgilendirilerek feragat beyanı alınmaktadır.
	9. Kalibrasyonu yapılacak olan cihazın, Laboratuvar’a elden teslim edilmesi ve elden teslim alınması tercih edilir. Müşteri talebi doğrultusunda nakil işlemi, ücretin müşteri tarafından karşılanması şartı ile posta veya kargo ile yapılabilir. Ancak bu durumda Laboratuvar, cihazın nakil sırasında oluşabilecek zarardan sorumlu değildir.
	10. Kalibrasyonu yapılacak olan cihazların laboratuvara kesin kabulü laboratuvarda çalıştırılıp kontrollerinin gerçekleştirilmesi sonrasında yapılır. Kalibrasyonu yapılacak olan cihazın arızalı ya da ayarsız olduğu kalibrasyon esnasında da tespit edilebilir. Laboratuvar bu tür arıza/ayar problemleri nedeniyle sorumlu tutulamaz.
	11. Ücretli numuneler/cihazlarda bedeli ödenmeden analiz/ölçüme alınmamaktadır.
	12. Deney sonucu kalan numuneler talep edildiği durumda iade edilir. Talep edilmemesi durumunda 15 gün şahit olarak bekletildikten sonra imha edilir.
	13. Kalibrasyon/Analiz hizmetine tanıklık etmek isteyen müşteriler, ziyaret öncesinde Laboratuvar’a yazılı olarak başvuru yapmalıdır.

İşbu anlaşma ve bu kapsamda yer alacak her türlü anlaşmazlık durumunda, Türkiye Cumhuriyeti kanunları uygulanacak olup Mahkemeler ve İcra Daireleri yetkilidir.