

Numuneyi Gönderen Firma/Kişi Bilgileri		Fatura Bilgileri	
Firma/Kişi Adı		Fatura Kesilecek Firma/Kişi	
Adresi		Fatura Adresi	
		Vergi Dairesi Adı/ Vergi No	
Telefon/Faks		e- Fatura Kullanıcısı	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
e-posta		Muhasebe Telefon/e-posta	

Raporlama Bilgileri	Uygunluk Değerlendirme	<input type="checkbox"/> İstiyorum	<input type="checkbox"/> İstemiyorum
	Rapor teslim şekli	<input type="checkbox"/> Kargo	<input type="checkbox"/> e-posta
	Raporlama Dili	<input type="checkbox"/> Türkçe	<input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Türkçe-İngilizce

\* Metot, süre ve ücret bilgileri teklifte yer almaktadır. Bilgi için laboratuvar ile iletişime geçiniz.

	Numune Adı/Cinsi	Talep Edilen Analizler	Ambalajı /Miktarı	ÜRT/SKT No	Parti-Seri No	Teklif No*	Karar Kuralı Uygulaması**		
							Pozitif Yönde (+)	Negatif Yönde (-)	Uygulanmasın
1							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Not:Vitamin ve mineral analizlerinde numune ön hazırlığı örnek içeriğine göre değiştiğinden müşteri tarafından spesifikasyon bilgisi beyan edilmelidir.**

**AÇIKLAMALAR**

1-Bu formun onaylanması ile müşteri formda beyan edilen tüm şartları kabul etmiş olur. Onaylanmış talep formu sözleşme niteliğindedir.  
2-Numune gönderiminde bu formun firma tarafından yetkilendirilmiş kişi tarafından doldurulup imzalanması müşterinin sorumluluğundadır.  
3- Numune alımı laboratuvar tarafından yapılmamakta olup müşterinin sorumluluğundadır. Analiz raporunda belirtilen sonuçlar gönderilen numunenin teslim alındığı hali için geçerli olacaktır ve numune alma kaynaklı ölçüm belirsizliği hesaba katılmayacaktır.  
4- Numunenin nakli sırasında numunede oluşabilecek hasardan laboratuvar sorumlu değildir. Numunenin laboratuvara kabulüne kadar geçen süre zarfında taşınması, ambalajlanması, muhafazası işlemlerinin sorumluluğu müşteriye aittir.  
5- Talep Kabulü, numune ile gerekli evrak ve dokümanlar eksiksiz laboratuvara teslim edildiği tarihten itibaren başlar.  
6-Şahit numunelerin saklama süresi azami 1(bir) aydır. Müşteri, talep esnasında laboratuvara asıl numune ile birlikte şahit numune göndermediği takdirde deney sonuçlarına itiraz etmeyeceğini ve deney tekrarı talebinde bulunmayacağını kabul ve taahhüt eder.  
7- Talep edilen rapor gönderim şekli uygulanır. Raporun faks, e-posta veya kargo ile gönderiminden doğabilecek müşteri gizliliğinin korunamaması ile ilgili hususlardan laboratuvar sorumlu değildir.  
8-Müşteriye ait gizli bir bilginin açıklanması yasal olarak zorunlu olduğu durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir.  
9-Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteri ile laboratuvar arasında gizli kalır. Bu bilgilerin sağlayıcısı kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşterilerle paylaşılmaz.  
10-Numune kabul kriterlerine uymayan bir numune teslim edildiğinde müşteri numunenin çalışmasını istiyor ise numunenin şartlı kabulü yapılır. Laboratuvar şartlı kabul edilen numunelerde oluşabilecek sapmalardan sorumlu tutulamaz ve hangi sonuçların bu sapmalardan etkilenebileceğini gösteren bir feragat beyanını raporda belirtir.  
11- **\*\*Karar Kuralı:** Belirlenmiş bir spesifikasyona uygunluğu belirlerken, ölçüm belirsizliğinin nasıl hesaba katılacağını belirleyen kuraldır.  
-Karar kuralı pozitif (+) yönde uygulanır: Ölçüm belirsizliğinin analiz sonucuna eklenmesi ile karar kuralı uygulanmış nihai sonuç hesaplanır ve raporda açıkça belirtilir.  
-Karar kuralı negatif (-) yönde uygulanır: Ölçüm belirsizliğinin analiz sonucundan çıkarılması ile karar kuralı uygulanmış nihai sonuç hesaplanır ve raporda açıkça belirtilir.  
- Müşteri tarafından seçim yapılmaması ya da ilgili sonuçların değerlendirileceği bir şartname ya da standart olmaması durumunda karar kuralı uygulanmaz.

Gönderdiğim numunede yukarıda belirttiğim analizlerin bu formda yer alan şartlar dahilinde yapılmasını, bu hizmet karşılığında uygulanacak fiyat ve ödeme koşullarını ve ekte bulunan Eurofins İstanbul Gıda Kontrol Laboratuvarları Analiz Hizmet Süreci Esaslarını kabul ettiğimi beyan ederim.	<b>Bu bölüm Eurofins İstanbul Gıda Kontrol Laboratuvarı yetkilisi tarafından doldurulacaktır.</b>	
	Numunenin Teslim Alma Şekli	<input type="checkbox"/> Elden <input type="checkbox"/> Kargo-Adı/No: <input type="checkbox"/> Yerinden, Numuneyi Teslim Alan/Yeri/Tarihi:
	Numunenin Geliş Tarihi/ Saati	
	Evrak Geliş Tarihi ve Saati	
	Numunenin Kabul Durumu	<input type="checkbox"/> Kabul <input type="checkbox"/> Red ve Nedeni : <input type="checkbox"/> Şartlı Kabul ve Nedeni :
	Numuneyi Kabul Eden/Tarihi	
	Numune Protokol No	
	Numune/ Ortam Sıcaklığı	
	Numune Kabul Sıcaklığı	
	İlave bilgiler	

**ONAY**

Ad Soyad :  
Tarih :  
İmza :

**İletişim Bilgileri**

Eurofins İstanbul Gıda Kontrol Laboratuvarı  
Kozyatağı, Sitma Pinar Sok. No: 2/1 Kadıköy 34742 İstanbul  
Tel: +90 216 464 44 12, Fax: +90 216 464 44 58  
IBAN No: TR5200110000000001958487  
Mersis No:0411.0175.4950.0018

**Hesap Bilgileri**

Garanti Bankası Kozyatağı Ticari (1608)  
IBAN No: TR510006200160800006296569  
QNB Finansbank Marmara (876)

## EFİST Analiz Hizmet Süreci Esasları

Bu doküman EFİST (Eurofins İstanbul Gıda Kontrol Laboratuvarları A.Ş.) ile müşteri arasında yapılacak çalışmaların esas ve yükümlülüklerini kapsamaktadır.

Bu belgede EFİST "Laboratuvar", laboratuvarından hizmet talebinde bulunan kurum ve kuruluşlar ile şahıslar ise "Müşteri" olarak adlandırılmıştır.

### 1. GENEL

EFİST; Tarım ve Orman Bakanlığına bağlı kuruluş ve faaliyet iznine sahip, TÜRKAK tarafından TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardına göre akredite edilmiş bir özel gıda kontrol laboratuvarıdır.

EFİST laboratuvarlarında gıda sektörüne yönelik fiziksel/kimyasal/ mikrobiyolojik/ moleküler biyolojik analiz hizmetleri ile danışmanlık, denetim ve eğitim hizmetleri verilmektedir. Ayrıca gıda sanayine yönelik ar-ge çalışmaları da yapılmaktadır.

Müşteri ile EFİST arasında özel bir sözleşme yapılmadıkça ya da müşterinin bu hükümlerin dışındaki talepleri EFİST tarafından yazılı olarak kabul edilmedikçe laboratuvar hizmet taleplerini bu dokümanda belirtilen hükümlere göre karşılayacaktır.

Teklifi onaylanan tüm hizmetler için müşterinin bu belgede yer alan tüm şartları onaylamış olduğu kabul edilir.

### 2. GİZLİLİK

EFİST personeline gizlilik, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine uyma konusunda yaptırımlar uygulanmaktadır. EFİST'te tarafsızlığı ve gizliliği etkileyecek riskler sürekli olarak tanımlanmakta ve bu riskler risk değerlendirilmesi yapılarak giderilmekte veya en aza indirilmektedir.

EFİST analizlerin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan müşteriye ait tüm bilgilerin gizliliğini korumayı ve bu bilgileri -mevzuattan kaynaklanan yükümlülükler ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları tarafından bu dokümanların talep edilmesi durumları hariç - üçüncü taraflarla paylaşmayacağını taahhüt eder.

EFİST tarafından müşteriye bilgi verilmeden ve müşterinin onayı alınmadan müşteriye ait bilgiler kamuya açık hâle getirilmez. Ancak kanun, mevzuat, mahkeme kararı gereği ve/veya kanunen bilgi istemeye yetkili kılınmış mercilerce müşteriye ait bir bilgilerin talep edildiği durumlarda yasal yükümlülüklere ilişkin haller saklıdır.

Müşteri hakkında düzenleyici, şikayetçi vb. mercilerden veya kurumlardan elde edilen müşteri bilgileri, müşteriyle laboratuvar arasında gizlidir. Bu bilgilerin sağlayıcısı kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.

### 3. TALEP TEKLİFİ ve SÖZLEŞME SÜRECİ

EFİST'ten yazılı veya sözlü olarak hizmet talebinde bulunulduğunda, müşteri yetkilisi tarafından talep edilen hizmet ile ilgili fiyat teklifi hazırlanarak müşteriye ulaştırılır. Teklif, laboratuvar tarafından sunulacak hizmetin detaylı bilgilerini, ücreti ve teslimat sürelerini kapsar.

Analiz fiyat teklifinin onaylanması durumunda müşteri, talep ettiği hizmeti belirten bir dilekçe ile numunesini elden veya kargo ile EFİST'e ulaştırır.

Özel istek ile gelen numuneler için Özel İstek Analiz Talep Formu doldurulup imzalı olarak laboratuvarımıza iletilmesi anda sözleşme niteliği kazanır.

Talep edilen analiz hizmetini belirten dilekçe EFİST'e ulaştıktan sonra ilgili işlemlere başlanır.

Talep edilen hizmetin iptali söz konusu olduğunda, numune EFİST'e ulaştıktan sonra en geç 1 gün içerisinde, müşteri tarafından EFİST'e yazılı bildirimde bulunulmalıdır. Bu süre aşılığında test/analiz'e ait bedelin tamamı alınır. Teklifte yapılan değişiklikler yazılı olmadıkça geçerlilik taşımaz.

### 4. HİZMET AKIŞI

Numunelerin numune kabul kriterlerine, yasal mevzuata ve sözleşmelere uygun olarak EFİST'e ulaştırılması tamamen Müşteri'nin sorumluluğundadır. Numunelerin yukarıdaki gerekçeleri EFİST tarafından kabul edilmesinde Müşteri yeni numuneleri sunmak zorundadır. Aksi takdirde, her türlü talep hakkı saklı kalmak kaydıyla, EFİST sözleşmeyi tek tarafı olarak feshedebilir. Numunelerin EFİST'e transferi sırasında oluşabilecek olumsuz şartlar ve hasarlarından dolayı EFİST sorumlu tutulamaz. Numunenin kabulünden sonraki sorumluluk EFİST'e aittir. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan EFİST sorumludur.

Raporlandırma süresi analize göre değişmekle birlikte maksimum 14 iş günüdür. Müşteri'nin sözleşmelere ve işbu metinde belirtilen yükümlülüklerine uymamasından kaynaklanabilecek gecikmelerden EFİST sorumlu tutulamaz. Normal raporlandırma ve hızlandırılmış raporlandırma süresi için EFİST'ten bilgi alınır. Müşterinin yazılı olarak hızlı raporlandırma talep etmesi durumunda %50 fiyat artışı uygulanır. Müşterinin yazılı talebine bağlı

olarak numunelerin alımı istenilen yerden EFİST personeli tarafından prosedürlere uygun olarak yapılabilmektedir. EFİST personeli tarafından numune alımı yapılması durumunda oluşabilecek masraflar Müşteri'ye aittir.

Numunenin kabulünden sonra müşteri tarafından analiz iptal edilmek istendiğinde yazılı talep EFİST'e ulaştırılır ve herhangi bir analitik işlem başlamasına ise analiz iptal edilerek ücret talep edilmez. Numunenin analize alınması durumunda çalışan analizlerin ücreti talep edilir ve analiz raporu müşteriye gönderilir.

EFİST, müşteriye ilişkin gizliliğini sağlanmasını kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın test/analiz performansının izlenmesine izin vermek hususunda müşterileri ile işbirliği yapar.

Müşteri talep etmesi durumunda, analiz ve ölçümlerin yapıldığı şartlara nezaret etmeyi laboratuvar yönetiminin onaylayacağı bir program dahilinde ve diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliğinin korunması ve yapılan analiz ve ölçümlerin güvenilirliği etkilenmeyecek şekilde gerçekleştirilebilir.

Müşterilerin laboratuvarın izin verilen alanlarına girişi için EFİST aşağıdaki kuralları uygular. EFİST'in işbu kuralları tek tarafı olarak her zaman değiştirme hakkı bulunmaktadır.

Müşteri laboratuvar alanlarını ziyaret etme talebini müşteri yetkilisine yazılı olarak iletmelidir.

- Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
- EFİST; müşterinin laboratuvar alanlarına girişine onay verdikten sonra ziyaret tarihi için mutabakat sağlanmalıdır.
- Ziyarette bulunan müşteriye "Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi" ve "Laboratuvarında Uyuşması Gereken Genel Güvenlik Kuralları" laboratuvara girişten önce imzalatılarak müşterinin laboratuvara girişine izin verilir.

EFİST, müşteriler ile iyi iletişimin sürdürülmesi, teknik konularda tavsiyelerde bulunulması, kılavuzluk yapılması, sonuçların dayandırıldığı görüşler ve yorumlar hakkında müşterilerin bilgilendirilmesi için gerekli desteği sağlamaktadır.

### 5. UZUN DÖNEMLİ PROJELER

Uzun dönemli projeler için sözleşmeler hazırlanmaktadır. Bu sözleşmeler tarafların sorumluluklarını, iş akışını ve hizmetin içeriğini kapsamaktadır. Aksi talep edilmediği ve EFİST tarafından talep yazılı olarak onaylanmadığı sürece test/analiz hizmetlerinde EFİST'in uyguladığı metodlar kullanılır. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan EFİST sorumludur. Sözleşme süresi ve fiyat artış oranları tarafların karşılıklı mutabakatı ile belirlenir.

### 6. SONUÇLARIN RAPORLANDIRILMASI

Raporlar, teklifte belirtilmiş test/analiz ya da diğer EFİST hizmetlerini, analiz sonuçlarını, metodlarını, müşteri/numune bilgilerini içermektedir. Hesaplanmış ise LOD, LOQ, Geri Kazanım ve belirsizlik değerleri analiz raporuna eklenebilmektedir.

Sadece bir orijinal rapor basılmaktadır. Raporun kopyasının hazırlanmasında ya da istendiğinde "Aslı Gibi" kaşeli bir adet kopyası verilebilmekte ve bu koşullar dışında rapor çoğaltılmamaktadır.

Raporlardaki sonuçlar yalnız analiz edilen numuneye aittir. Analiz raporları adil ve idari işlemlerde ve reklam amacıyla kullanılamaz, EFİST izni olmadan yayınlanamaz ve çoğaltılamaz.

Raporlarda numaradan yapılacak değişikliklerde yeni versiyon numaralı analiz raporu hazırlanmaktadır ve eski raporun EFİST'e geri iade edilmesi zorunludur. Geçerliliğini kaybetmiş olan eski versiyon raporların orijinalinin veya kopyasının kullanılması halinde yasal sorumluluk ve EFİST'in uğrayabileceği her türlü zarar müşteriye aittir.

Raporda yapılan her türlü bilgi değişikliği rapordaki "Revizyon Nedeni" başlığı karşısına değişiklik sebebi yazılarak açık bir şekilde belirtilir.

Raporlar faks, e-posta, elden veya kargo ile müşteriye iletilebilir. Raporun müşteriye teslim edilmesinden sonra hasar/kayıp sorumluluğu müşteriye aittir. Test/Analiz sonuçlarına ilişkin raporun müşteriye tesliminden sonra 7 iş günü içerisinde EFİST'e yazılı olarak bildirilmelidir. 7 iş günü içerisinde yapılmayan itirazlar EFİST tarafından dikkate alınmaz.

Analiz raporları Analiz Talep Formunda belirtilen faks veya e-posta adresine gönderilir. Analiz raporunun müşteriye gönderilmesinden sonra rapor gizliliğinin sağlanması müşterinin sorumluluğundadır.

Müşteri, analiz sonuçlarına itirazını ve/veya analiz tekrar taleplerini müşteri yetkilisine iletilebilir. Gelen talepler öncelikle laboratuvar tarafından teknik incelemeye alınır ve yapılan değerlendirmeye sonucuna göre müşteriye geri dönüş ilgili müşteri yetkilisi tarafından sağlanır. Tekrar uygun görülürse analizlerde farklı sonuç çıkması halinde yeni versiyon numaralı analiz raporu yayınlanarak müşteriye gönderilir ve ilave ücret talep edilmez.

Analiz tekrar sonuçlarının ilk elde edilen analiz sonuçlarına paralel çıkması durumunda müşterinden analiz tekrar bedeli talep edilir ve ilgili analiziz teklifinde yer alan ücretin tamamı müşteriye faturalandırılır.

Doğal afet, yangın ve ekonomik kriz vb. hukuken mücbir sebep sayılan olaylardan dolayı raporlandırma süresinin uzamasından EFİST sorumlu tutulmaz.

### 7. NUMUNELERİN MUHAFAZASI, İHMASI VE İADESİ

Numuneler cinstlerine göre uygun depolama koşullarında, Bakanlık numuneleri 15 gün, Özel İstek numuneleri maksimum 1 ay süre ile muhafaza edilir. Ancak belirtilen süreler içerisinde analize alınması elverişli olmayan, fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik olarak bozulabilen numunenin saklama süresi bitimi beklemeksizin imha edilirler.

Müşterinin yazılı talebi olması durumunda, analizlerden arta kalan numuneler imha süresi dolmadan, raporlandırma sürecinden sonra müşteriye iade edilir. Gönderim ücreti müşteriye ait olup kargo ile geri gönderilen numunelerde oluşabilecek hasarlardan laboratuvarımız sorumlu tutulamaz. Analiz sonucu olumsuz çıkan ve orijinal ambalajında gelmeyen veya orijinal ambalaj özelliğini kaybetmiş olan hiçbir numunenin müşteriye iadesi yapılmaz.

### 8. FATURALANDIRMA ve ÖDEME PLANI

EFİST, ücretler ve eğer varsa masraflar için Müşteriye fatura keser. Teklifte belirtilen hizmetlere ilişkin faturalar raporun düzenlenmesinden sonra kesilir ve ödemeler müşteri tarafından teklifte yer alan Ödeme şartları ve koşullarına göre gerçekleştirilir. Uygulanan tüm vergiler Müşteri tarafından ödenecektir.

Herhangi bir fatura vadesinde ödenmezse EFİST, ödenmeyen tutar üzerinden mevduattaki en yüksek faiz oranında faiz işletme hakkına sahiptir ve Müşteri bu faizi ödeyecektir. Ödemede yaşanan gecikmelerden ötürü EFİST'in faydaya ilişkin talep hakkı saklıdır.

Özel İstek Analiz talep formunda talep edilen analizlerle ilgili değişiklik talepleri, laboratuvar analiz faaliyetlerine başlamadan önce yazılı olarak yapılmalıdır. Analiz raporunun yayınlanmasından arından yapılan değişiklik talebinin yerine getirilmesi durumunda yeniden rapor düzenleme ücreti fatura edilebilir.

EFİST, ödenmemiş ücretlerin tahsil için yargılama yetkisini haiz herhangi bir mahkemede dava açabilir. Müşteri, yargılama ve avukatlık ücretleri ve ilgili masraflar dahil Laboratuvarın tüm tahsilat masraflarını ödeyecektir.

### 9. FERAGAT BEYANI

Müşteri gerekli hizmetin yerine getirilebilmesi için yeterli bilgi, talimat ve belgeleri EFİST'e zamanında temin etmekte yükümlüdür.

Laboratuvara gönderilen numunenin bütünü temsil ettiği kabul edilir, bu nedenle müşteri tarafından sağlanan numune bilgilerinin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden EFİST sorumlu tutulamaz.

EFİST'e ulaştırılan numune test/analiz için gerekli şartlarda değil ise, müşteri ile mutabakata varılarak, numunenin iadesi veya şartlı kabul süreci işletilir.

Laboratuvar şartlı kabul edilen numunelerde oluşabilecek saptamalardan sorumlu tutulamaz ve hangi sonuçların saptamalardan etkilenebileceğini gösteren bir feragat beyanını raporda belirtir. Müşterinin bilgisi dâhilinde şartlı kabul edilen numunenin analize alınması durumunda raporda numunenin şartlı kabul koşullarında analiz edildiği tanımlanır.

### 10. KARAR KURALI ve UYGUNLUK BEYANI

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

EFİST'e Özel istek numuneleri için uygunluk değerlendirmesi istendiğinde yasal mevzuata, şartname veya standartlara göre değerlendirme yapılmaktadır. Eğer mevzuatta belirlenmiş bir karar kuralı yok ise, Talep, teklif ve sözleşme sürecinde Analiz Talep Formu ile müşteri ile mutabık kalınan karar kuralı uygulanır.

Müşterinin karar kuralı uygulaması talebi bulunmaması ve/veya ilgili analiz için yasal mevzuat, standart veya şartname herhangi bir limit bulunmaması durumunda EFİST sonuçların uygunluğunu değerlendiren ölçüm belirsizliği dâhil etmeden karar vermektedir. Müşterinin analiz talep formunda karar kuralını belirtmemesi durumunda bu şartı onayladığı kabul edilir.

Uygunluk beyanının hangi sonuçlara uygulandığı hangi gerekliliğe göre bir uygunluk değerlendirilmesi yapıldığı ve şartname veya standartta yer alıyorsa uygulanan karar kuralının ne olduğu EFİST tarafından rapor içerisinde açıklanır. Müşteri yazılı olarak talep etmediği sürece EFİST uygunluk değerlendirmesi yapmamaktadır.

### 11. SÖZLEŞMEDEN DOĞAN ANLAŞMAZLIKLAR

Doğabilecek anlaşmazlıkların çözülmesinde İstanbul Mahkemeleri ve İcra Dairesi yetkili olacaktır.