

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

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

1. GENEL

EFİST; Tanım ve Orman Bakanlığına bağlı kuruluş ve faaliyetine izinli, 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 hükümler 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 ve KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

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 haricinde- üçüncü taraflarla paylaşmayacağına taahhüt eder.

EFİST tarafından müşteriye bilgi verilmeden ve müşterinin onayı alınmadan müşteriye ait bilgiler kamuya açık hale getirilmez. Ancak kanun, mevzuat, mahkeme karar gereği ve/veya kanunen bilgi istemeye yetkili kılınmış mercilerce talep edilen diğer bilgilerin talep edildiği durumlarda yasal yükümlülüklerle 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.

EFİST, hizmet ilişkisi kapsamında elde edilen kişisel verilerin korunmasında yasal mevzuatın öngördüğü teknik ve idari tedbirleri almakta, kişisel verileri amacı dışında kullanmamakta ve sözleşmesel ya da yasal yükümlülükler dışında 3. kişilerle paylaşmamaktadır.

3. TALEP TEKLİF 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 teklif geçerlilik süresini 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 iletildiği 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 ulaştırıldıktan 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 edilmemesi halinde Müşteri yeni numeleri sunmak zorundadır. Aksi takdirde, her türlü talep hakkı saklı kalmak kaydıyla, EFİST sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir. Numunelerin EFİST'e transferi sırasında oluşabilecek olumsuz şartlar ve hasarlardan 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 yükümlülükleri 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 ulaştırıldığı anda herhangi bir analitik işlem başlanmamış ise analiz iptal edilerek ücret talep edilmeyecektir. Numunenin analize alınması durumunda çalışılan analizlerin ücreti talep edilir ve analiz raporu müşteriye gönderilir.

EFİST, diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması 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 gerçekleştirebilir.

Müşterilerin laboratuvarın izin verilen alanlarına girişi için EFİST aşağıdaki kuralları uygular. EFİST'in işbu kuralları tek taraflı 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 listesini ve sayısını içermelidir.
- EFİST; müşterinin laboratuvar alanlarına girişine onay verildikten sonra ziyaret tarihi için mutabakat sağlanmalıdır.
- Ziyarette bulunan müşteriye "Ziyaretçi Gizlilik ve Güvenlik Taahhütnamesi" laboratuvara girişten önce imzalatılarak müşterinin laboratuvara girişine izin verilir.

EFİST, müşteriler ile iyi iletişim 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 artışı 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 işe LOD, LOQ, Geri Kazanım ve belirsizlik değerleri analiz raporuna eklenebilmektedir.

Sadece bir orijinal rapor basılmaktadır. Raporun kaybolması durumunda ya da istendiğinde "Aslı Gibidir" kaşeli bir adet kopyası verilebilmekte ve bu koşullar dışında rapor çoğaltılmamaktadır.

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

Raporlarda sonradan yapılacak değişikliklerde yeni versiyon numaralı analiz raporu hazırlanmaktadır ve eski raporun EFİST'e geri iade edilmesi zorunludur. Geçerliliğini kaybetmiş olan eski versiyon raporların orijinalin veya kopyasının kullanılmasını 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 itiraz 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 iletir. Gelen talepler öncelikle laboratuvar tarafından teknik incelemeyle alınır ve yapılan değerlendirme sonucuna göre müşteriye geri dönüş ilgili müşteri yetkilisi tarafından yapılır. Tekrarı uygun görülen 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 analizin 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 binalarına göre uygun depolama koşullarında, Bankalılık 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 numuneler saklama süresi bitimi beklemezden önce 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. FATALANDIRMA ve ÖDEME PLANI

EFİST, ücretler ve eğer varsa masraflar için Müşteriye fatura kesecektir. 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 üzerine mevduattaki en yüksek faiz oranında faiz işletme hakkına sahiptir ve Müşteri bu faizi ödeyecektir. Ödemede yaşanan gecikmelerden ötürü EFİST'in fazlaya 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 yargılamaya yetkisini hazırlar herhangi bir mahkemede dava açabilir. Müşteri, yargılamaya 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 teslim etmekle 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 sapmalardan sorumlu tutulamaz ve hangi sonuçların bu sapmalardan 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 belirlerken, ölçüm belirsizliğinin nasıl hesaplanacağını belirleyen kuraldır.

EFİST'te Özel İstek 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 şartnamede herhangi bir limit bulunmaması durumunda EFİST sonuçların uygunluğunu değerlendiren ölçüm belirsizliğini 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 değerlendirmesi yapıldığı ve şartname veya standartta yer alıyorsa uygulanan karar kuralının olduğu EFİST tarafından rapor içerisinde açıklanır. Müşteri yazılı olarak talep etmediği sürece EFİST uygunluk değerlendirmesi yapmamaktadır.

11. SÖZLEŞMEDEN DOĞAN ANLAŞMAZLIKLAR

Doğabilecek anlaşmazlıkların çözümlenmesine İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.