



HİZMET ŞARTNAMESİ

1. ŞARTNAME İÇERİĞİ

Bu şartname ile Adalab Gıda Tarım Lab. Hiz. Ltd. Şti. tarafından verilen ve müşteri tarafından onaylanan teklife istinaden verilecek hizmetin her iki taraf için de şartlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Müşteri teklifi onayladığı takdirde aşağıda belirtilen şartları kabul etmiş sayılır.

2. NUMUNE KABUL VE ANALİZ SÜRECİ

2.1. Müşteri Sorumlulukları

- ✓ Adalab Müşterisi: İhracat ve resmi analizlerde numuneyi alarak laboratuvara gönderimini sağlayan resmi kuruluştur. 3. Taraf denetim numunelerinde; numuneyi alarak laboratuvara gönderimini sağlayan denetim/gözetim firmasıdır. Özel istek numunelerinde numuneyi alarak laboratuvara gönderimini sağlayan firma/kişidir.
- ✓ İhracat numunelerinde numune ile birlikte gönderilen üst yazı ve tutanaklar, talep formu olarak kayda alınır. Ayrıca teklif hazırlanmaz.
- ✓ İhracat numuneleri GGBS sistemi üzerinden gönderilmekte olup, sistemde Adalab'ın yaptığı analizlere ait metodlar ve akreditasyonu mevcuttur. Metod, analiz fiyatı müşteri tarafından bilinerek onaylanmış kabul edilir.
- ✓ Müşteri, Hizmet ile ilgili Adalab tarafından verilen tüm kayıt ve dokümanları inceler ve onaylar.
- ✓ Madde 2.2. de belirtilen taşeroni laboratuvarlarından çalışılmasını istenilmediği bir laboratuvar olması durumunda teklif onay aşamasında laboratuvarımıza yazılı olarak bilgi verilmesi gerekmektedir.
- ✓ Numunelerin yetkili yasal mercii (Tarım Bakanlığı'na bağlı kuruluşlar, 3. Taraf gözetim ve denetim kuruluşları v.b.) tarafından alınmadığı durumda numune, minimum 300 g olacak şekilde alınmalı, ışık ve mikrobiyal kontaminasyonu önleyecek ambalaj ile Adalab'a teslim edilmelidir. Numune alım, muhafazası ve laboratuvara ulaştırılması esnasında yaşanan ve numune kabul esnasında farkedilemeyen olumsuz durumlar nedeniyle analiz sonuçları gerçeği yansıtmayabilir. Numunenin alınışından laboratuvarımıza teslimine kadar olan prosedürlerin ve bakılması istenilen grup ve parametrelerin belirlenmesinde teknik ve hukuki sorumluluk numuneyi alana aittir.
- ✓ Numuneler, numuneyi tanımlayan etiket, numune bilgi formu veya dilekçe ile birlikte gönderilmelidir. Analiz raporları müşteri tarafından yazılı (etiket numune bilgi formu ve/veya dilekçe) beyan edilen (numune cinsi, numune alma noktası, parti no v.b.) bilgiler ve onaylanmış teklif içeriği kullanılarak hazırlanacaktır.
- ✓ Uygunsuz şartlarda gelen numuneler Adalab tarafından reddedilir veya buna rağmen çalışılması istenirse feragat beyanı imzalaması şartıyla kabul edilir ve bu durum analiz raporunda belirtilir.
- ✓ Talep kabulü, analiz ücretinin ödendiği ve numune ile ilgili evrakların eksiksiz laboratuvara teslim edildiği tarihten itibaren başlar. Ücret ödenmemesi ve evrak eksikliği giderilmediği takdirde analize başlanmayacaktır. Bu nedenlerle oluşabilecek gecikmelerden Adalab sorumlu değildir.
- ✓ Müşteri ve/veya temsilcisinin, talep etmiş oldukları analize eşlik edebilmesi için, sözlü/yazılı olarak başvuru yapılması, hizmete başlanmamış olması, laboratuvar gizlilik kurallarına uyulacağına dair Gizlilik Ve Tarafsızlık Beyanı'nın verilmesi ve Temel İş Sağlığı ve Güvenliği kurallarına uyulması gerekmektedir.
- ✓ Taşeron Laboratuvarı'nda deneye tanıklık edebilmeleri için ilgili laboratuvarlardan ayrıca izin alınır. 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 ücreti tahsil edilir.

2.2. Laboratuvar Sorumlulukları

- ✓ TÜRKAK ve T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından yayınlanan yasal mevzuat esasları, ulusal ve uluslararası geçerliliği olan uygun standart ve metotlar doğrultusunda çalışır



HİZMET ŞARTNAMESİ

- ✓ Laboratuvarımız numune almamaktadır
- ✓ Numuneyi, fiziksel ve kimyasal özellikleri bozulmayacak şekilde, ilgili metoda uygun saklama koşullarında muhafaza eder. Numunelerin laboratuvarda kaldığı sürece korunmasından ve muhafazasından sorumludur.
- ✓ Aanaliz sonuçlarının doğruluğundan sorumludur ve talep edildiğinde sonuçların doğruluğuna etki eden süreçlere ait ilgili kayıtları ibraz etmek durumundadır.
- ✓ Analiz sonucunun doğru çıkmama olasılığına neden olabilecek cihaz sorunu, personelin yetkin olmaması, laboratuvar yetkinliğinin yitirilmesi, metoddan sapma v.b. durumlarla sınırlı kalmamak kaydı ile derhal sözlü veya yazılı bilgilendirme yapar ve bu süre içinde analiz yapmaz.
- ✓ Metot ile ilgili değişiklik olması ve/veya **taşeron laboratuvar kullanılması gerektiği durumunda sözlü veya yazılı Müşteriye bilgi verir ve onay alır.** Laboratuvar taşeron laboratuvara yaptırdığı tüm analizlerden sorumludur.
- ✓ Adalab'ın sözleşme yaptığı Taşeron Laboratuvarlar:
- ✓ Laboratuvarda kalan numuneler için müşteri tarafından 7 gün içerisinde iadesinin istenmesi halinde numunenin kalanını iade eder, 7 gün içinde iadesi istenmeyen numuneler iade edilmez.
- ✓ Raporlandırma sonrası aksi belirtilmedikçe numuneler 15 gün sonra imha edilir.
- ✓ 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 miktarının yetersiz olmaması)
- ✓ Teklif şartlarının sağlanmaması durumunda, nedenini bildirmek kaydı ile analizleri iptal etme hakkında sahiptir.

3. RAPORLAMA SÜRECİ

- ✓ Adalab raporlarını yasal mevzuatlar kapsamında istenen ve olması gereken tüm bilgileri içerecek şekilde **kendi formatında** hazırlar.
- ✓ Analiz Raporlarının teslim süresi ödemenin yapılması şartıyla numune kabulünden sonra maksimum 2 iş günüdür. Bu süre içerisinde herhangi bir sebep ile sonuçları bildirememesi durumu söz konusu ise bilgi vererek süre uzatımı için onay alır
- ✓ Resmi makamlarca denetleyici firma ve kurumlarca adalab'dan talep edilmiş ihracat/denetim analizlerine ait raporlar aksi belirtilmedikçe sadece ilgili resmi makama gönderilir. Müşteri analiz sonuçlarını yetkili makamdan talep edecektir.
- ✓ Analiz raporu müşteri tarafından bildirilmiş ve teklifin iletilerek müşteri tarafından onaylanan iletişim bilgilerine ulaştırılır ve bu iletişim bilgilerinden doğabilecek müşteri gizliliğinin korunamamasından laboratuvarımız sorumlu değildir.
- ✓ Yazılı olarak talep edilmediği ve mevzuat kapsamı belirtilmediği sürece raporda sınır değer vermez.
- ✓ Raporlarda ölçüm belirsizliklerinin verilmesi durumunda $k=2$, % 95 güven aralığındadır.
- ✓ Adalab uygunluk değerlendirmesini müşteri yazılı talep etmişse veya verilecek hizmetlerle ilgili metotlar, yasal düzenlemeler veya bağlayıcı dokümanlar bir şartname veya standartta uygunluk beyanı (örneğin, kabul/ret, tolerans içi/ tolerans dışı vb.) yapmayı gerektirdiği durumlarda yapar. Olması halinde bu hususlara ait teknik açıklamalar Analiz Raporlarında belirtir.

3.1. KARAR KURALI

- ✓ Gıda ihracat numuneleri için Bakanlığın 16.02.2015 tarihli yazısı ile atıfta bulunduğu "Avrupa Birliği Ülkelerin Yaepılacak Kuru Meyve İhracatına Dair Prosedür" 11. Madde 9. Bendine istinaden karar kuralı uygulanmamaktadır. İlgili madde ile Tarım Bakanlığı tarafından, laboratuvarlarca hazırlanacak analiz

HİZMET ŞARTNAMESİ

raporlarında değerlendirmeye ilişkin bir bilgi verilmemesi gerektiği, sadece ölçüm belirsizliklerinin verilmesi hususunda düzenleme getirilmiştir.

✓ Aflatoksin B1 ve Toplam Aflatoksin (B1+B2+G1+G2) Tayini ve Okratoksin A Analizleri için aşağıdaki şekilde sonuç verilir.

- Türk Gıda Kodeksi Gıdalardaki Mikotoksin Limitlerinin Resmi Kontrolü İçin Numune Alma, Numune Hazırlama Ve Analiz Metodu Kriterleri Tebliği” EK-12 Madde 4-ç ‘ye göre analitik sonuçlar geri almaya göre düzeltilerek rapor edilir. Geri alma oranları raporda belirtilir. Analitik sonuçlar $x \pm U$ olarak raporlanır. Burada x analitik sonucu, U ise genişletilmiş ölçüm belirsizliğini ifade eder. U değeri; koveraj faktörü olarak yaklaşık % 95’ lik bir güven aralığını veren “2” katsayısının kullanıldığı, genişletilmiş ölçüm belirsizliğini göstermektedir. Analitik sonuç, yasal limitlere uygunluk değerlendirmesi yapılmadan, geri almaya göre düzeltilmiş olan sonuç $\pm$ ölçüm belirsizliği şeklinde verilir.

✓ Müşteri talebi doğrultusunda ölçüm ve analiz sonuçlarının yönetmelik/şartname limit değerlerine göre yorumlanması gerektiğinde ilgili bakanlığa bağlı özel hususlar da dikkate alınarak “ILAC G 8Guidelines on the Reporting of Compliance with Specification” rehber alınarak hazırlanan ve aşağıda açıklanan karar kuralı uygulanır.

- a. (Ölçüm sonucu + genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değerinin üzerinde değilse ölçüm sonucu “Uygun” olarak değerlendirilir.
- b. (Ölçüm sonucu - genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değerinin üzerinde ise ölçüm sonucu “Uygun Değil” olarak değerlendirilir.
- c. (Ölçüm sonucu $\pm$ genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değeri 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 değerinin altında olup (Ölçüm sonucu + genişletilmiş belirsizlik) değeri limit değeri ihlal etse bile “Uygun” olarak beyan edilir. Ölçüm değeri limit değerinin 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.
- e. 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” belirtilir,
 - II. Sınır “≤” veya “≥” olarak tanımlanmış ve deney sonucu sınıra eşitse, “Uygun” belirtilir.

4. İTİRAZ ŞARTLARI

- ✓ İtiraz/şikayet sürecimiz <https://www.adalabgida.com.tr> de tanımlıdır.
- ✓ Analiz sonuçlarına veya rapora, 15 gün içerisinde itiraz etme hakkı saklıdır.
- ✓ İtiraz süresi ihracat numunelerinde raporlama tarihinden itibaren 2 ay özel istek numunelerinde 15 gündür.
- ✓ Eğer uygun sebeplerden dolayı işin gerçekleştirilmesi sırasında yapılan sözleşme veya taleplerde değişiklik(ler) yapılıyorsa, taşeron laboratuvar kullanma ihtiyacı doğuyorsa ilgili değişiklik(ler) aynı gün içerisinde Numune Kabul Sorumlusu tarafından müşteriye açıklaması yapılarak yazılı (e-posta, faks, kargo,elden) olarak iletilir ve müşteri tarafından onayı alındıktan sonra iş gerçekleştirilmeye devam edilir.
- ✓ Eğer değişikliği müşteri yapıyorsa, Adalab’a yazılı olarak bildirir ve Adalab onaylarsa iş gerçekleştirilmeye devam edilir. Herhangi bir tarafın değişikliği onaylamadığı durumda karşılıklı konuşularak ortak bir karar alınır.



HİZMET ŞARTNAMESİ

- ✓ Eger 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 teklif tutarındaki ücret tahsil edilir.

5. GİZLİLİK, TARAFSIZLIK, BİLGİ GÜVENLİĞİ

- ✓ Adalab Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı müşterisinin yazılı izni olmadıkça müşterilerine ait bilgilerini, deney sonuçlarını "T.C Tarım ve Orman Bakanlığı "ve Türk Akreditasyon Kurumu" yetkili denetçileri hariç üçüncü şahıslara paylaşmaz Adalab üst yönetimi ve personeli teklif kapsamında yaptığı tüm iş ve işlemlerde tarafsız olacağını taahhüt eder.
- ✓ Adalab elde edilen tüm bilgilerin yönetiminden sorumludur. Kanunen zorunlu olunan durumlar hariç hiçbir bilgiyi dışarıya veremez. Yasal olarak gereken durumlar dışında (mahkeme, denetim vb.) ve bilginin Müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya Müşteri ile anlaşmalı olduğu durumlar hariç (Ör: Şikayete cevap verilmesi gibi), Laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutar.
- ✓ Kamuya açık hale getirilmesi gereken bilgi hakkında Adalab Müşteriyi önceden bilgilendirir. Bunun için Müşteriden yazılı onay almak kaydı ile dışarıya bilgi verebilir.
- ✓ Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgileri, kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe, Adalab ile Müşteri arasında gizli tutar (Ör: Şikayetçi, düzenleyici merciler).
- ✓ Adalab, personelinin her türlü ticari baskıdan ve yapılan işin kalitesini olumsuz etkileyecek faaliyetlerden uzak durmasını sağlar.
- ✓ Laboratuvarımıza ait TÜRKAK Markası laboratuvarımız dışında hiçbir kurum/kuruluş tarafından kullanılamaz

6. HİZMET BEDELİ VE ÖDEME KOŞULLARI

- ✓ Hizmet bedeli, verilecek teklif üzerinden takip edilir. İhracat numunelerinde T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından açıklanan analiz ücretleri uygulanmaktadır. İskonto kesinlikle yapılamaz. Özel istek numunelerinde ise teklifte verilen fiyat geçerlidir.
- ✓ Ödemeler Adalab tarafından kesilen fatura tutarı üzerinden faturada belirtilen iban numarasına yapılır.

7. HUKUKİ SÜREÇ VE TEBLİGATA İLİŞKİN HUSUSLAR

- ✓ Tarafların kanuni tebligat ve yazışma adresleri, teklif ve sözleşmede beyan edilen adreslerdir.
- ✓ Taraflar, bu adreslerdeki herhangi bir değişimi diğer tarafa yazılı bildirir.
- ✓ Taraflar, yapılan tebligatların Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edilmiş sayılacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Bildirim yapılamaması halinde bu kanun hükümleri uygulanır.
- ✓ Taraflar, işbu sözleşmenin tüm maddelerini uygulayacağını, sözleşmede belirtilen ve mevzuat hükümlerine aykırılık teşkil eden ihlaller sonu oluşacak zararları tazmin edeceğini kabul beyan ve taahhüt eder.
- ✓ Devlet Kurumları ile yaşanması muhtemel olumsuzlukların giderilmesi için gerekli çalışmaları bir arada yürütürler.
- ✓ Sözleşmenin uygulanmasından doğacak anlaşmazlıkların çözümünde Aydın Mahkemeleri ve/veya İcra Daireleri yetkili olacaktır.

8. ONAY

Teklifi onaylanan tüm hizmetler için bu şartname onaylanmış kabul edilir.