|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Numuneyi Gönderen Firma/Kişi Bilgileri** | | **Fatura Bilgileri** | |
| Firma/ Kişi Adı |  | Fatura Kesilecek Firma/Kişi |  |
| Adresi |  | Fatura Adresi |  |
|
| Telefon ve Faks No. |  | Vergi Dairesi Adı/ Vergi No |  |
| e-posta |  | e- Fatura Kullanıcısı | Evet  Hayır |

|  |  |
| --- | --- |
| **Raporlama Bilgileri** | |
| Uygunluk Değerlendirme | TGK TS  Şartname/Spekt Diğer (…………………………….) |
| Rapor teslim şekli: | Kargo e-posta Faks Elden |
| Raporlama Dili | Türkçe İngilizce  Türkçe-İngilizce |
| İstenilen Ek Bilgiler | Karar Kuralı (…………………………….) Diğer (………………………………………………….) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Numune Bilgileri** | | | |
| **Adı/Cinsi** |  | **Kodu** |  |
| **Parti/Seri/Mühür No** |  | **Miktarı/Adedi** |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Talep Edilen Analizler** | **Teklif No\*** |  | **Talep Edilen Analizler** | **Teklif No\*** |
| **1** |  |  | **6** |  |  |
| **2** |  |  | **7** |  |  |
| **3** |  |  | **8** |  |  |
| **4** |  |  | **9** |  |  |
| **5** |  |  | **10** |  |  |

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

|  |
| --- |
| **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 15(onbeş) gündür. Müşteri, talep esnasında laboratuvara asıl numune ile birlikte şahit numune göndermediği taktirde 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. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteri ile laboratuvar arasında gizli kalır.  **9-**Uygunluk beyanının ve karar kuralının neye göre yapılacağı müşteri tarafından beyan edilmelidir. Bu durumda bu beyan feragatname olarak kabul edilir. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Gönderdiğim numunede yukarıda belirttiğim analizlerin bu formda yer alan şartlar dahilinde yapılmasını, bu hizmet karşılığında uygulanacak fiyat ve ödeme koşullarını ve ekte bulunan Nanolab Analiz ve Medikal Hizmetleri .A.Ş Laboratuvarları Analiz Hizmet Süreci Esaslarını kabul ettiğimi beyan ederim.  **ONAY**  Ad Soyad :  Tarih :  İmza : | **Bu bölüm Nanolab Analiz ve Medikal Hizmetleri A.Ş Yetkilisi Tarafından Doldurulacaktır.** | | **Aşağıdaki boşluğa numune kabul kaşesi basılır.** |
| Numunenin Teslim Şekli |  |
| Numuneyi Teslim Alan/Yeri/Tarihi |  |
| Teslim Anında Numune/ Ortam Sıcaklığı |  |
| Numunei Lab’da Kaul Eden / Tarih |  |
| Numunenin Sıcaklığı/Miktarı |  |

**İletişim Bilgileri** **Hesap Bilgileri**

NANOLAB ANALİZ VE MEDİKAL HİZMETLERİ A.Ş Garanti Bankası Samsun Şubesi

Hançerli Mahallesi Postane Sokak No2/7 İlkadım/SAMSUN IBAN No: TR450006200019000006292224

Tel: +90 362 431 30 60, Fax: +90 362 233 90 09

**EK- NANOLAB ANALİZ VE MEDİKAL HİMETLERİ A.Ş ÖZEL GIDA LABORATUVARI ANALİZ HİZMET SÜRECİ ESASLARI**

**KISALTMALAR**

**NANO-S** : Nanolab Samsun Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı

**NANO-G** :Nanolab Giresun Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı

**Hizmet** : NANO-S / NANO-G tarafından verilen test/analiz

**Müşteri** : NANO-S / NANO-G’den hizmet almak isteyen veya alan kurumlar, kuruluşlar ve şahıslar

**Numune** : Analiz yapılmak üzere NANO-S / NANO-G'ye gelen ürün

**Teklif** : Yapılacak analiz ile ilgili bilgileri, metotları, ücreti ve verilen diğer hizmetlerle ilgili detayları içeren doküman

Bu belge, NANO-S / NANO-G ile müşterileri arasındaki çalışmaların esaslarını ve sorumlulukları kapsar.

**1. NANO-S / NANO-G**

NANO-S, Tarım ve Orman Bakanlığı’nın 02.09.2015 tarihli 155 sicil numaralı kuruluş ve 03.12.2015 tarihli 00707 numaralı faaliyet iznine sahiptir. Laboratuvarlarımız, “ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği” standardına göre akredite edilmiştir.

NANO-G, Tarım ve Orman Bakanlığı’nın 01.07.2016 tarihli 165 sicil numaralı kuruluş ve 27.09.2016 tarihli 00454 numaralı faaliyet iznine sahiptir. Laboratuvarlarımız, “ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği” standardına göre akredite edilmiştir.

**2. HİZMET KAPSAMI**

Gıda ve Yem sektörlerine yönelik fiziksel/kimyasal/moleküler biyolojik analiz hizmetleri verilmektedir.

**3. HİZMET TALEBİ**

NANO-S / NAN-G’den yazılı veya sözlü olarak hizmet talebinde bulunulduğunda, müşteri yetkilisi tarafından talep edilen hizmet ile ilgili teklif hazırlanarak müşteriye ulaştırılır. Teklif, yapılacak 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 NANO-S’ / NANO-G‘ye ulaştırır.

Yazılı teklif istemeden veya yazılı teklifi onaylamadan laboratuvara numune gönderilmesi durumunda ve aksi belirtilmedikçe müşteri, laboratuvarın yapacağı analizlere ait metotları, analiz raporlandırma süresini ve laboratuvarın mali /hukuki şartlarını kabul etmiş sayılır.

Talep edilen hizmeti belirten dilekçe NANO-S’e ulaştıktan sonra ilgili işlemlere başlanır. Dilekçe bağlayıcı nitelikte olup müşteri istek ve onayının belgesidir. Talep edilen hizmetin (test/analiz) iptali söz konusu olduğunda, numune NANO-S / NANO-G‘ye 'e ulaştıktan en geç 1 gün içerisinde, müşteri tarafından NANO-S / NANO-G‘ye yazılı bildirimde bulunulmalıdır. Bu süre aşıldığında test/analiz’e ait bedelin tamamı alınır. Teklifte yapılan değişiklikler yazılı olmadıkça geçerlilik taşımaz.

**4. HİZMET AKIŞI**

NANO-S / NANO-G‘ye ulaştırılan numune, test/analize alınması için uygun olmayan şartlarda ise müşteriye bilgi verilir. Numunelerin NANO-S / NANO-G‘ye transferi sırasında oluşabilecek olumsuz şartlar ve hasarlardan dolayı NANO-S / NANO-G sorumlu tutulamaz. Numunenin kabulünden sonraki sorumluluk NANO-S / NANO-G‘ye aittir. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan NANO-S / NANO-G‘ye sorumludur.

Raporlandırma süresi analize göre değişmekle birlikte maksimum 14 iş günüdür. Normal raporlandırma ve hızlandırılmış raporlandırma süresi için NANO-S / NANO-G‘den bilgi alınır. Müşteri isteğine bağlı olarak hızlı raporlandırma talep edildiğinde %50 fiyat artışı uygulanır. Müşteri talebine bağlı olarak istenilen yerden numunelerin alımı NANO-S / NANO-G personeli tarafından prosedürlere uygun olarak yapılabilmektedir. Şahit numuneler farklı bir uygulama talep edilmediği sürece laboratuvara ulaştığı tarihinden itibaren maksimum 15 gün saklanır. Ancak bu süre içerisinde analize alınması elverişli olmayan, fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik olarak bozulabilen numuneler saklama süresi bitimi beklemeksizin imha edilirler.

Numunenin kabulünden sonra müşteri tarafından analiz iptal edilmek istendiğinde herhangi bir analitik işlem başlamamış ise analiz iptal edilerek ücret talep edilmez. Numunenin analize alınması durumunda çalışılan analizlerin ücreti talep edilir ve analiz raporu müşteriye gönderilir.

Diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın kendi performansının izlenmesine izin vermek hususunda NANO-S / NANO-G müşterileri ile işbirliği yapar.

**5. UZUN DÖNEMLİ ÇALIŞMALAR**

Uzun dönemli çalşmalar için sözleşmeler hazırlanmaktadır. Bu sözleşmeler tarafların sorumluluklarını, iş akışını ve hizmetin içeriğini kapsamaktadır. Aksi talep edilmediği sürece test/analiz hizmetlerinde NANO-S / NANO-G‘nin uyguladığı metotlar kullanılır. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan NANO-S / NANO-G sorumludur. Sözleşme süresi ve fiyat artış oranları tarafların karşılıklı mutabakatı ile belirlenir.

**6. SONUÇLARIN RAPORLANDIRILMASI**

Raporlar, teklifte belirtilmiş test/analiz ya da diğer NANO-S / NANO-G hizmetlerini, analiz sonuçlarını, metotlarını, müşteri/numune bilgilerini içermektedir. Hesaplanmış ise 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. Raporlar talebe bağlı olarak İngilizce hazırlanabilmektedir.

Raporlardaki sonuçlar yalnız analiz edilen numuneye aittir. Analiz raporları adli ve idari işlemlerde kullanılamaz, NANO-S / NANO-G izni olmadan yayınlanamaz ve çoğaltılamaz. Raporlarda sonradan yapılacak değişikliklerde yeni revizyon numaralı analiz raporu hazırlanmakta ve eski raporun NANO-S / NANO-G‘ye tesliminden sonra yeni rapor basılmaktadır. Raporlar faks, e-posta, elden veya kargo ile müşteriye iletilmektedir. Raporun müşteriye teslim edilmesinden sonra hasar/kayıp sorumluluğu müşteriye aittir. Test/Analiz sonuçlarına itiraz raporun müşteriye tesliminden sonra 7 iş günü içerisinde NANO-S / NANO-G‘ye yazılı veya sözlü olarak bildirilmelidir.

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

Doğal afet, yangın ve ekonomik kriz vb. olaylardan dolayı raporlandırma süresinin uzamasından NANO-S / NANO-G sorumlu tutulmaz.

**7. NUMUNELERİN MUHAFAZASI, İMHASI VE İADESİ**

Numunelerin analiz sonrası kalan kısmı; numunenin özelliğine göre oda sıcaklığında, buzdolabında veya derin dondurucuda raporun çıkmasını takiben Bakanlık ve Özel istek numuneleri 15 gün süre ile muhafaza edilir. Analiz sonucu olumsuz çıkan ve orijinal ambalajında gelmeyen veya orijinal ambalaj özelliğini kaybetmiş olan hiçbir numunenin müşteriye iadesi yapılmaz.

**8. ÖDEME PLANI**

Analiz hizmetlerinde faturalar numune kabul tarihinde kesilmekte olup, rapor tesliminden önce tahsil edilir. Hizmet bedellerinin rapor tesliminden önce ödenmesi, hizmetin zamanında teslimini garanti eder.

**9. GİZLİLİK BEYANI**

Yasal olarak gereken haller dışında NANO-S / NANO-G, müşterinin yapı, durum ve faaliyetine ait özel bilgilerin ve analiz sonuçlarının gizliliğini korumayı, elde ettiği bilgileri 3. şahıslara vermemeyi taahhüt eder. NANO-S / NANO-G personeline gizlilik, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine uyma konusunda yaptırımlar uygulanmaktadır. NANO-S / NANO-G’de tarafsızlığı ve gizliliği etkileyecek riskler sürekli olarak tanımlanmakta ve bu riskler risk değerlendirmesi yapılarak giderilmekte veya en aza indirilmektedir.

NANO-S / NANO-G‘nin gizli bir bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir.

Müşteri hakkında düzenleyici, şikayetçi vb. mercilerden veya kurumlardan elde edilen müşteri bilgileri, müşteriyle laboratuvar arasında gizlidir. Bu bilgilerin kaynağı NANO-S / NANO-G tarafından gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.

**10. FERAGAT BEYANI**

Müşteri gerekli hizmetin yerine getirilebilmesi için yeterli bilgi, talimat ve belgeleri NANO-S / NANO-G‘ye zamanında temin etmekle yükümlüdür. NANO-S / NANO-G bilginin müşteri tarafından sağlandığı durumlar hâricinde, raporlarda verilen tüm bilgilerden sorumludur. Bilginin müşteri tarafından sağlandığı ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek olması durumunda  ilgili sonuçlarda oluşabilecek sapmalardan NANO-S / NANO-G sorumlu tutulamaz. Aynı durum  analiz açısından uygun olmayan ancak müşteri tarafından analiz edilmesi istenen numuneler için de geçerlidir.

**11. SÖZLEŞMEDEN DOĞAN ANLAŞMAZLIKLAR**

Doğabilecek anlaşmazlıkların çözümlenmesinde Samsun / Giresun Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.