

ANALİZ TALEP FORMU EKİ

Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı Analiz Hizmet Süreci Esasları

Bu doküman WIN ÖZEL GIDA LABORATUVARI LTD. ŞTİ. ile müşteri arasında yapılacak çalışmaların esas ve yükümlülüklerini kapsamaktadır.

**1. GENEL**

Tarım ve Orman Bakanlığı'nın 19.11.2024 tarihli 225 sicil numaralı kuruluş izni; 21.08.2025 tarihli 1251 çalışma izni ve **Türkak**'tan 18.12.2025 tarihli AB-2106-T akreditasyon numarasına sahiptir. Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı olarak Kalıntı/Kimyasal analiz hizmetleri vermekteyiz.

**2. HİZMET TALEBİ**

- Laboratuvarımızdan 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 Analiz Talep Formu ile numunesini elden, kargo ile veya personelimize yerinde teslim şeklinde Laboratuvarımıza ulaştırır.
- Yazılı teklif istemeden veya yazılı teklifi onaylamadan laboratuvara numune gönderilmesi durumunda Analiz Talep Formu Laboratuvar Personelince doldurulur ve aksi belirtilmedikçe müşteri, laboratuvarın yapacağı analizlere ait metotları, analiz raporlandırma süresini ve laboratuvarın mali /hukuki şartlarını kabul etmiş sayılır.
- Analiz Talep Formu Laboratuvara ulaştıktan sonra ilgili işlemlere başlanır. Bu form bağlayıcı nitelikte olup müşteri istek ve onayının belgesidir. Talep edilen hizmetin (test/analiz) iptali söz konusu olduğunda, numune Laboratuvarımıza ulaştıktan en geç 1 gün içerisinde, müşteri tarafından Laboratuvarımıza yazılı bildirimde bulunulmalıdır. Bu süre aşıldığında test/analiz'e ait bedelin tamamı alınır. Teklifte yapılan değişiklikler yazılı olmadıkça geçerlilik taşımaz.

**3. HİZMET AKIŞI**

- Laboratuvarımıza ulaştırılan numune, test/analize alınması için uygun olmayan şartlarda ise müşteriye bilgi verilir (Feragat Beyanı ve Şartlı Kabul Maddesinde detaylandırılacaktır.) Numunelerin Laboratuvara transferi sırasında oluşabilecek olumsuz şartlar ve hasarlardan dolayı Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumlu tutulamaz. Numunenin kabulünden sonraki sorumluluk Laboratuvarımıza aittir. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan dolayı Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumludur.
- Numunenin Laboratuvara ulaşması sonrası Analiz ve Raporlandırma süresi 1-3 iş günüdür. Raporlandırma süresi için Laboratuvarımızdan bilgi alınır. Şahit numuneler farklı bir uygulama talep edilmediği sürece raporlama tarihinden itibaren 15 gün saklanır. Ancak bu süre içerisinde analize alınması elverişli olmayan, kimyasal olarak bozulabilen numuneler saklama süresi bitimi beklemezsiniz 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.

**4. MÜŞTERİ İŞ BİRLİKLERİ**

- Diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın kendi performansının izlenmesine izin vermek hususunda Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı müşterileri ile iş birliği yapar.
- Müşterilerin laboratuvarın izin verilen alanlarına girişi için Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'nın aşağıdaki kurallarını uygular.
  - Müşteri mail veya yazılı olarak laboratuvar alanlarını ziyaret etme talebini iletmelidir.
  - Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
  - Laboratuvar Müdürü; müşterinin laboratuvar alanlarına girişine onay verdikten sonra ziyaret tarihi için mutabakat sağlanmalıdır.
  - Ziyarete bulunan müşteriye "Gizlilik Beyanı" imzalatılarak müşterinin laboratuvara girişine izin verilir.
- Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı müşteriler ile iyi iletişimin sürdürülmesi, teknik konularda tavsiyelerde bulunulması, kılavuzluk yapılması, sonuçların dayandırıldığı görüşler ve yorumlar hakkında müşterilerin bilgilendirilmesi için tüm desteği sağlamaktadır.
- Müşterilerin talep etmesi durumunda; kendi analizleri ile ilişkili deney raporlarını Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı yetkilileri ile birlikte gözden geçirebilir. Gözden geçirme işleminin sağlanabilmesi için aşağıda belirtilen yol izlenmelidir.
  - Müşteri mail veya yazılı olarak gözden geçirme talebini Laboratuvara iletir.
  - Talep; gözden geçirme nedenini, rapor numarasını, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
  - Ziyaret tarihi uygunluğu konusunda bilgilendirme yapılarak mutabakat sağlanmalıdır.
- Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, müşterinin istemesi durumunda doğrulama amaçlı olarak deney numunelerinin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesini için aşağıdaki yolu izler.
  - Müşteri mail veya yazılı şekilde doğrulama amaçlı olarak numune bilgilerini içeren talebini Laboratuvara iletmelidir.
  - Talebin uygun görülmesi durumunda numune müşteriye uygun koşullarda kargo ile veya elden teslim edilir.

**5. UZUN DÖNEMLİ PROJELER**

- Uzun dönemli projeler için sözleşmeler hazırlanmaktadır. Bu sözleşmeler tarafların sorumluluklarını, iş akışını ve hizmetin içeriğini kapsamaktadır. Aksi talep edilmediği sürece test/analiz hizmetlerinde Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'nın uyguladığı metotlar kullanılır. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumludur. Sözleşme süresi ve fiyat artış oranları tarafların karşılıklı mutabakatı ile belirlenir.

**6. SONUÇLARIN RAPORLANDIRILMASI**

- Raporlar, teklifte belirtilmiş test/analiz ya da diğer Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı hizmetlerini, analiz sonuçlarını, metotlarını, müşteri/numune bilgilerini içermektedir. Raporlanan LOQ, Geri Kazanım ve belirsizlik değerleri analiz raporuna eklenebilmektedir.
- Müşteri çevre koruma amacıyla basılı rapor istemediği durumda, sadece bir orijinal rapor basılmaktadır, e-mail yolu ile müşteriye pdf formatı şeklinde imzalı rapor paylaşılır. Raporun kaybolması durumunda ya da sonradan basılı nüsha 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 işlemler ile reklam amacıyla kullanılamaz, Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı izni olmadan yayınlanamaz ve çoğaltılamaz.
- Raporlar 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 5 iş günü içerisinde Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'na iletişim kanallarıyla bildirilmelidir. 5 iş günü içerisinde yapılmayan itirazlar Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı tarafından dikkate alınmaz.

**7. RAPORLARIN REVİZE EDİLMESİ**

- Revizyon ve tadil talepleri raporlama tarihinden itibaren 6 ayı geçemez.
- Raporlarda sonradan yapılacak değişikliklerde yeni revizyon numaralı analiz raporu hazırlanmaktadır ve eski raporun Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'na geri iade edilmesi zorunludur. Geçerliliğini kaybetmiş olan eski versiyon raporların orijinalinin veya kopyasının kullanılmasından kaynaklanan yasal sorumluluk ve Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'nın uğrayabileceği her türlü zarar müşteriye aittir.
- Raporda yapılan her türlü bilgi değişikliği rapordaki "Revizyon Nedeni" başlığı karşısına değişiklik sebebi yazılarak açık bir şekilde belirtilir.
- 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 incelemeye alınır ve yapılan değerlendirme sonucuna göre müşteriye geri dönüş ilgili müşteri yetkilisi tarafından sağlanır. 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 müşteriden analiz tekrar bedeli talep edilir ve ilgili analiz teklifinde yer alan ücretin tamamı müşteriye faturalandırılabilir.
- Doğal afet, yangın ve ekonomik kriz vb. hukuken mücbir sebep sayılan olaylardan dolayı raporlandırma süresinin uzamasından Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumlu tutulmaz.

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

- Numunelerin analiz sonrası kalan kısmı; numunenin özelliğine göre oda sıcaklığında, buzdolabında veya derin dondurucuda raporun çıkmasını takiben Resmi numuneleri 6 ay, Özel İstek 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.

ANALİZ TALEP FORMU EKİ

Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı Analiz Hizmet Süreci Esasları

**9. FATURALANDIRMA ve ÖDEME PLANI**

- Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, 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, ödenmeyen tutar üzerinden mevduattaki en yüksek faiz oranında faiz işletme hakkına sahiptir ve Müşteri bu faizi ödeyecektir. Ödemede yaşanan gecikmelerden ötürü Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı fazla 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 ardından yapılan değişiklik talebinin yerine getirilmesi durumunda yeniden rapor düzenleme ücreti fatura edilebilir. Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, ödenmemiş ücretlerin tahsili için yargılama yetkisini haiz herhangi bir mahkemede dava açabilir. Müşteri, yargılama ve avukatlık ücretleri ve ilgili masraflar dahil Laboratuvarın tüm tahsilat masraflarını ödeyecektir.

**10. GİZLİLİK VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI**

- Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı personeline gizlilik, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine uyma konusunda "F.23 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhünamesi"ni imzalatır.
- Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda tarafsızlığı ve gizliliği etkileyecek riskler sürekli olarak tanımlanmakta ve bu riskler risk değerlendirmesi yapılarak giderilmekte veya en aza indirilmektedir.
- Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı 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.
- Laboratuvar 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 bilginin 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.
- Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, 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.

**11. NUMUNE KABUL KRİTERLERİ**

- **Dış Ambalaj Kontrolü:** Posta, kargo veya elden gönderilen numunelerin dış ambalajlarının kontrolüdür. Bu yolla gelen paketlerin içinde numune olduğu biliniyor ise ambalaj Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından açılır. Kutular (plastik, karton, vb.) tümüyle kapalı olacak, kesinlikle delik bulunmayacaktır. Torbalar (şeffaf plastik torba, bez torba) ağızları muntazam şekilde kapatılmış, kesinlikle kırık, çatlak, yırtık, delik, ...vb. hasar bulunmamalıdır. Dış ambalaj üzerinde hasar mevcut ise bu hasarın iç ambalajı etkileyip etkilemediği kontrol edilir. Ambalaj açılırken ambalajın üzerindeki bilgilerin zarar görmemesine özen gösterilir. Dış ambalaj üzerinde bulunan ve analiz için gerekli olan bilgi var ise ve bu bilgiler zarar görmüş ise iç ambalaj kontrol edilerek eksik bilgilerin buradan temini sağlanır.
- **İç Ambalaj Kontrolü:** Numunenin doğrudan temas ettiği bu ambalajlarda kırık, çatlak, delik, yırtık bulunmamalı, kavanozların kapaklarının sıkıca kapalı olması gerekmektedir. İç ambalaj üzerinde bilgi mevcut ise bu bilgilerin (üretici firması, üretim yeri vb) dikkat edilip zarar görüp görmediği kontrol edilir. İç ambalaj üzerinde bulunan ve analiz için gerekli olan bilgi var ise ve bu bilgiler zarar görmüş ise dış ambalaj kontrol edilerek eksik bilgilerin buradan temini sağlanır.
- **Sıcaklık Kontrolü:** Laboratuvara gelen numunelerin sıcaklık kontrolleri Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından İnfrared termometre yardımıyla yapılır. Soğukta muhafaza edilmesi gereken (soğuk zinciri) numunelerin 0 ile +4°C, dondurulmuş ürünlerin -18°C veya daha düşük sıcaklıkta olması gerekmektedir. Oda sıcaklığında (+20°C) ya da daha düşük (+18°C) veya yüksek sıcaklıklarda (+23°C) muhafaza edilmesinde sakınca bulunmayan ve/veya sıcaklık hassasiyeti olmayan numunelerin de sıcaklık kontrolleri yapılarak, numunenin kabulünden sonra "Numune Kabul Kayıt Defteri F.09" a kaydedilir. Sıcaklık ölçümü; numune kapalı ambalajda ise orijinal ambalajını bozmayacak şekilde veya numuneye zarar vermeyecek şekilde yüzey sıcaklığı ölçümü şeklinde yapılır.
- **Miktar Kontrolü:** Laboratuvarımıza gelen numunelerin istenilen analizlere yetecek miktarda ve sayıda olup olmadığı kontrol edilir. Laboratuvarımızda kabul edilecek numuneler yemeklik/salatalık otlar için numune miktarı en az 0,5 kg olmalı, sıvı ürünlerde ve meyve-sebzelerde en az 1 kg ve bunun içindeki bireysel meyve ve sebze miktarı en az 10 adet olmalı eğer bu 10 adet meyve ve sebze 5 kg' yi aşarsa laboratuvar numunesi 5 adet olmalıdır. Laboratuvara gelen numune miktarı Türk Gıda Kodeksi Gıdalarda Pestisit Kalıntılarının Resmî Kontrolü İçin Numune Alma Metotları Tebliği Eki'ne uygun numune kabul edilir. (DKD.31.01)
- Analize ve Numuneye ait Evrakların Uygunluk Kontrolü: Analize alınacak numunelerin; dış baki ile bozulmuş, bütünlüğünü kaybetmiş, kokuşmuş... vb. olmaması gerekir. Analiz talebi ile gelen tüm numunelere ait evrakların "Analiz Talep Formu F.07" okunaklı yazılmış, anlaşılır olmasına, numuneyi tam olarak tanımlamasına (üretici firması, üretim yeri, tarla ise parsel no, parti no vs.) dikkat edilir.

**12. FERAGAT BEYANI ve ŞARTLI KABUL**

- Müşteri gerekli hizmetin yerine getirilebilmesi için yeterli bilgi, talimat ve belgeleri Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'na zamanında temin etmekte yükümlüdür. Laboratuvar bilginin müşteri tarafından sağlandığı durumlar hâricinde, raporlarda verilen tüm bilgilerden sorumludur. Bilginin müşteri tarafından sağlandığı ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebileceği olması durumunda ilgili sonuçlarda oluşabilecek sapmalardan Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumlu tutulamaz.
- Numune kabul kriterlere uygun gelmeyen numuneler için madde 11; Miktarının yetersizliği, Sıcaklığı (ör; soğuk zincir kırılımı), ambalajın durumu (yırtık, kırık vb.), farklı ürünlerin veya aynı ürüne ait farklı partilerin kontaminasyonu durumu gibi durumlarda sapmalardan etkilenebilecek sonuçlarda numunenin iadesi veya şartlı kabulü yapılır. Laboratuvar şartlı kabul edilen numunelerde oluşabilecek sapmalardan sorumlu tutulamaz ve hangi sonuçların bu sapmalardan etkilenebileceğinin izahı müşteriye yapılır, müşteri ile mutabakata varılarak, şartlı kabulünün nedeni doldurularak imzası alınır ve numune laboratuvara teslim edildiği hali ile işleme alınır.
- Şartlı Kabulü sağlanan numunelerde olası sapmalar şu şekildedir;
  - ❖ Rapor sonuçlarının pestisit kalıntı miktarında değişim,
  - ❖ Pestisit kalıntısı olmayan ürünlerde pestisit kalıntısına rastlanması,

**13. KARAR KURALI**

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

Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı 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. Rusya İhracatı için numune analiz yapıldığında raporda ölçüm belirsizliği belirtilmez ve değerlendirmede analiz sonucuna yansıtılmaz. Müşterinin karar kuralı uygulaması talebi bulunmaması ve/veya ilgili analiz için yasal mevzuat, standart veya şartnamede herhangi bir limit bulunmaması durumunda Win Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sonuçların uygunluğunu değerlendirirken ölçüm belirsizliğini dâhil etmeden karar vermektedir. Müşterinin analiz talep formunda karar kuralını belirtmemesi durumunda bu şartı onayladığı kabul edilir.

**14. SÖZLEŞMEDEN DOĞAN ANLAŞMAZLIKLAR**

Doğabilecek anlaşmazlıkların çözülmesinde Alaşehir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.