

	MÜŞTERİ ANALİZ SÖZLEŞMESİ	Doküman No Yayın Tarihi Revizyon No Revizyon Tarihi Sayfa No	SÖZ-SRMD-002 02.03.2020 02 17.07.2023 1 / 2
---	----------------------------------	--	---

Laboratuvar Numune No:.....

Tarih:.....

Madde 1: TARAFLAR

İstanbul Ağaç ve Peyzaj A.Ş. Laboratuvarı (bundan sonra laboratuvar olarak anılacaktır) ve
(bundan sonra müşteri olarak anılacaktır).

Madde 2: KONUSU

Müşteri numunelerinin laboratuvara kabulü, analizlerinin yapılması ve raporlanması.

Madde 3: HİZMET KAPSAMI

3.1. Uygun standarda göre numune alınması, numunenin laboratuvara nakli süresince uygun şekilde depolanması ve muhafazası müşterinin sorumluluğundadır. Uygun numune alma işlemi <https://agac.istanbul/detay/toprak-analizi-113> linkinde bulunan anlatıma göre alınmalıdır. Yapılacak parametre sayısına göre numune miktarı hakkında laboratuvar ile iletişime geçilmelidir. Bu etkenlerden dolayı analiz sonuçlarında oluşacak olumsuzluklardan Laboratuvar sorumlu tutulamaz. Birden fazla analizi istenen numuneler için numune miktarı en az; su 2 L, bitkinin yaprak büyüklüğüne göre 100-150 yaprak, toprak 3 kg, torf 2 L olmalıdır.

3.2. Analiz talep eden, numune(ler)i etiketlemeli ve sıralamalıdır. Etiketlerin silinmeyecek şekilde numune(ler)in üzerinde bulunması ve en az alındığı tarih, adres, firma/kişi ismi ayrıca toprak numuneleri için numunenin alındığı derinlik, bitki için bitkinin türü ve su numuneleri için alındığı yer ile ilgili (kuyu, akarsu v.b.) bilgiler yer almalıdır. Başvuruların kabul edilebilmesi için Müşteri Analiz Sözleşmesinin laboratuvarımızda analiz talebinde bulunan özel veya tüzel kişi tarafından imzalanmış olması, ardından ilgili Numune Kabul Formu numune(ler) ile birlikte laboratuvarımıza ulaştırılması gerekmektedir. Numune(ler) için hangi analiz(ler) ve metot(lar) isteniyor ise analiz fiyat listesini dikkate alarak Analiz Metotları seçilir ve numune kabul formunda ilgili satırda belirtilir. Analiz fiyat listesi, müşteri analiz sözleşmesi ve numune kabul formu(ları)na laboratuvarından veya <https://agac.istanbul/detay/analiz-fiyat-listesi-86> linkinden ulaşılabilir.

3.3. Numune(ler)in kayıt işlemi, istenilen parametrelerin toplam ücreti ilgili hesaba yatırıldıktan sonra yapılır. Kabul kriterlerine uygun bulunmayan numunelerden Laboratuvar sorumlu değildir. Her türlü posta/kargo masrafı analiz talep edene aittir.

3.4. Analizi istenen numunelerin Laboratuvar tarafından analize başlama zamanı yukarıda belirtilmiş olan tüm evraklar tamamlandıktan sonra olacaktır. Laboratuvar numune kabul tarihi olarak, bu tarih kabul edilecektir.

3.5. Numune kabul kriterlerine uygun olmayan (etiketsiz, analiz yapmaya yetersiz miktarda ve/veya bozuk) numuneler Laboratuvar tarafından kabul edilmez.

3.6. Başvuru sahibi, analize gönderilen numunenin (varsa) insan ve çevre sağlığına olan zararlı etkilerini beyan ettiğini, etmediği takdirde oluşacak uygunsuzluklardan sorumlu olacağını kabul eder.

3.7. Analiz listesi ve ücretleri İstanbul Ağaç ve Peyzaj A.Ş tarafından her yıl belirlenir.

3.8. Analiz süresi maksimum 20 iş günü olarak belirlenmiştir.

3.9. Laboratuvarında meydana gelebilecek teknik arızalardan dolayı olabilecek gecikmelerden Laboratuvar sorumlu tutulamaz. Taahhüt edilen şartlardan sapma olduğunda müşteri yazılı veya mail ortamında bilgilendirilir.

3.10. Müşteri şahit numune saklama süresince analiz sonuçlarına itiraz etme hakkına sahiptir.

3.11. Numunenin laboratuvara iletilmesinden sonra uygun koşullarda saklanması laboratuvar sorumluluğundadır. Şahit numuneler ilgili numuneye göre genelge kapsamında analizi yapılan toprak ve bitki numunesi 1 yıl, torf ve toprak düzenleyici numunesi 1 hafta saklanır. Su numunesi saklanmaz, müşteri numunenin saklanmasını talep ederse bu süre $3\pm 2^{\circ}\text{C}$ de 1 aydır. Bekleme sırasında oluşabilecek uygunsuzluklardan laboratuvar sorumlu değildir. Saklama süresi geçen numuneler imha edilir.

3.12. Numuneler yasal haklar korunarak müşterinin yazılı talep etmesi durumunda iade edilebilir.

3.13. Islak imzalı analiz raporu talep eden tarafından teslim alınır veya mail ortamında talep edene iletilir. Islak imzalı rapor 3 ay içerisinde teslim alınmalıdır, alınmayan rapordan Laboratuvar sorumlu tutulamaz. Müşteri analiz raporunun kargolanmasını talep ederse ücretini müşteri karşılar.

3.14. Laboratuvarın akredite olduğu metotlar analiz raporlarında (*) ile belirtilir.

3.15. Ölçüm belirsizliği; müşterinin talep etmesi halinde, yasal şart olması ve analiz sonucunun sınır değere yakın olması durumunda raporlarda beyan edilir.

3.16. Müşteri, analiz için bir şartnameye, standarda veya mevzuata göre uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) şartname, standart veya mevzuat ve karar kuralı açıkça tanımlanmaktadır. Seçilen karar kuralı, hâlihazırda talep edilen şartname, standart veya mevzuatta yer almıyorsa müşteriye bildirilir ve bu konuda müşteriyle anlaşılır. Bu anlaşma ilgili "Numune Kabul Formu" ile sağlanmaktadır. Karar Kuralının uygulanması ile ilgili açıklamalar Laboratuvar Karar Kuralı Talimatı'nda verilmiş olup, müşteri ile de <https://agac.istanbul/detay/numune-kabul-formlari-112> linkinde paylaşılmaktadır.

3.17. Analiz raporlarında görüş ve yorum verilmemektedir.

3.18. Analiz numunelerinin laboratuvara kabulünden itibaren belirlenmiş şartlardan sapmalar kaydedilecektir. Bir numunenin analiz için uygunluğuna dair şüphe olduğunda veya numune, sunulan açıklamalara uymadığında, laboratuvar işlemlere başlamadan önce daha fazla talimat için müşteriye başvuracak ve buna ilişkin sonuçları kaydedecektir. Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen bir numunede analiz yapılması istenildiğinde; laboratuvar, hangi sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren bir feragat beyanını rapora ekleyecektir. Olması durumunda müşteri tarafından sağlanan veriler raporda açık bir şekilde

	MÜŞTERİ ANALİZ SÖZLEŞMESİ	Doküman No Yayın Tarihi Revizyon No Revizyon Tarihi Sayfa No	SÖZ-SRMD-002 02.03.2020 02 17.07.2023 2 / 2
---	----------------------------------	--	---

tanımlanacaktır. Bilginin müşteri tarafından sağlanması ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek olması durumunda rapora bir feragat beyanı eklenecektir.

Madde 4: MÜŞTERİYLE BİRLİKTE DENEY YAPILMASI ŞARTI

Müşteri yapılacak kendi numunesinin analizlerini izlemek isterse laboratuvara yazılı olarak bildirmelidir. Laboratuvar da talebi değerlendirip, 3 gün içinde yazılı olarak müşteriye geri dönüş yapmalıdır. Müşteri, laboratuvar şartlarına ve Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi' ne uyacağını taahhüt eder.

Madde 5: DENEYİN TAŞERON YAPTIRILMASI ŞARTLARI

Analizler için taşeron kullanılmamaktadır.

Kapsam dışı analizlerde işbirliği laboratuvarı kullanılacaksa müşterinin onayı alınmaktadır.

Madde 6: ANLAŞMAZLIK DURUMUNDA YAPILACAK İŞLEMLER

Müşterinin deney sonuçlarına itirazının değerlendirilmesi sonucunda mutabakata varılmamışsa, müşteri ile laboratuvarın ortak olarak belirlediği, itiraz konusu analiz parametreleri, akredite bağımsız bir laboratuvarda analize tabii tutulacaktır. Analiz sonuçlarının haricinde müşteriler için doğabilecek her türlü ihtilafların çözümünde İstanbul Mahkemeleri ve İcra Dairelileri yetkili olacaktır.

Madde 7: GİZLİLİK VE EMNİYET

7.1. Laboratuvar ve çalışanları, sözleşmeye konu faaliyetlerinden doğan sonuçları, ticari ve istatistikî bilgileri, taraflar arasındaki yazılı ve sözlü bilgi akışını, müşterinin yazılı onayı olmaksızın, hiçbir yolla veya şekilde açıklamayacaktır. 6698 sayılı KVKK kapsamında Ağaç ve Peyzaj A.Ş. tarafından hazırlanan dokümanlara <https://agac.istanbul/detay/numune-kabul-formlari-112> ulaşılabilir. Şirketimizin faaliyet konularını ve kamu hizmetlerini gerçekleştirebilmek amacıyla işbirliği içinde olduğumuz gerçek/tüzel kişiler ile kamu kurum ve kuruluşlarına aktarılabilmektedir. Müşteri dışındaki (Örneğin Şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli tutulacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulmakta ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır. Laboratuvar, müşterinin faaliyetleri ile ilgili bilgileri, yürürlükteki kanunlar, yönetmelikler veya kurallar gereği resmi olarak sormaya yetkili makamlara (Mahkemeler, Bakanlıklar ve Belediyeler gibi) yazılı olarak talep edilmesi halinde verebilir. Ancak resmi makamlarca bu bilgi aktarımının gizli tutulması talep edilirse, bu işlemle ilgili müşteriye bilgi verilmeyecektir. Müşteri, laboratuvarın onaylama makamları (Bakanlıklar gibi) belgelendirme veya akreditasyon tetkiklerinde kendisi ile ilgili kayıtların 3. taraf tetkikçilerin incelemesine açılmasına izin verir.

7.2. Laboratuvar kullandığı analiz metotlarını, test ile ilgili diğer laboratuvar belgelerini, cihaz veya bilgisayar çıktılarını, aksi müşteri tarafından talep edilmedikçe, kendi kalite yönetim sisteminde belirtilen "Saklama Süresi" boyunca saklar.

7.3. Analiz talep eden, analiz sonuçlarının sadece analizi yapılan numuneye ait olduğunu, ticari bir amaçla kullanılmayacağını ve reklamlarda kurum ve laboratuvarımızın adının kullanılarak ve/veya söz konusu ürünün kurumumuz tarafından onaylandığı anlamına gelecek şekilde kullanılmayacağını taahhüt eder.

Madde 8: HATALI ANALİZ SONUCUNDA DOĞACAK ZARARIN KARŞILANMASI

Laboratuvar, Madde 6' de belirtilen şartlar dâhilinde, müşteriye hatalı bir analiz sonucu bildirdiği tespit edilirse, müşteride oluşabilecek zarar ve ziyanlarını, yasal ispat koşulu geçerli olmak üzere, laboratuvar tarafından tanzim ettirilen Mesleki Sorumluluk Sigortası limitleri dâhilince sorumlu olacaktır.

Madde 9: Bu " Müşteri Analiz Sözleşmesi " 9 maddeden oluşmakta olup, analiz talebinde bulunan tarafından imzalandıktan sonra tümüyle kabul edilmiş sayılır. Müşteriye ait her türlü bilginin, üçüncü kişi ve kuruluşlara karşı gizliliğini taahhüt ederiz.

Analiz bedeli, İstanbul Ağaç ve Peyzaj A.Ş. Laboratuvarına aşağıdaki IBAN numarasına açıklaması (toprak, torf, su, bitki, mil, toprak düzenleyici analiz ücreti) ile birlikte yatırılacaktır.

IBAN NO: TR950001500158007304499036 VAKIFBANK

İstanbul Ağaç ve Peyzaj A.Ş.
Laboratuvarı
Tarih/İmza

Müşteri
Tarih/İmza