



## DENEY HİZMET ŞARTLARI

Doküman/Bölüm No:	VKMAE. F.Pr.14.09
Yayın Tarihi:	12.06.2023
Rev.Tarihi/No:	09.08.2024/02
Sayfa/Top.Sayfa:	1/5

### 1. TANIMLAR VE GENEL ŞARTLAR

1.1. Bu doküman VKMAEM Laboratuvarları ile müşteri arasındaki deney faaliyetleri ile ilgili idari, mali ve hukuki şartları içerir.

1.2. VKMAEM Laboratuvarları'ndan hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar "Müşteri" olarak adlandırılmıştır.

1.3. VKMAEM Laboratuvarları'ndan talep edilen her türlü hizmetin verilmesi, Müşteri'nin yazılı başvurusunun VKMAEM Laboratuvarları tarafından kabulü ile mümkündür.

1.4. Talep edilen deney hizmeti için, müşterinin yazılı başvurusu için; başvuru yazısı (dilekçe /resmi yazı), VKMAE.F.Pr.01.09 Numune Kabul Formu kullanılır. Kuduz Aşısı Titrasyon Testi başvurusunun özel veteriner kliniklerinden gelmesi durumunda sadece VKMAE F.Pr.08.09 Kuduz Teşhis Laboratuvarı Numune Dilekçe Formu kullanılır. Bu testin başvurusunun Bakanlığımız İl ve İlçe Müdürlüklerinden gelmesi durumunda, resmi yazılar da, başvuru belgeleri içinde yer alır. Yarış atlarında doping analizi için yurtdışından yapılacak başvurularda VKMAE. F.Pr.11.09 Doping Analysis Request Formu kullanılır. Müşteri ilgili Başvuru Formunu eksiksiz doldurup VKMAEM'ne BELGENET/VELBİS/e-posta/posta/faks/elden, vb. yollarla ulaştırmakla mükelleftir. VKMAE F.Pr.08.09 Kuduz Teşhis Laboratuvarı Numune Dilekçe Formu ve VKMAE. F.Pr.11.09 Doping Analysis Request Formu bu maddeden sonra artık Numune Kabul Formu olarak adlandırılacaktır.

• Kurumumuza devamlı olarak numune gönderen kurum, kuruluş ve şirketlerden VKMAEM Hizmet Şartları'nı kabul ettiklerini gösterir bir anlaşması bulunanlar için Numune Kabul Formunun doldurulması koşulu aranmaz.

• 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu çerçevesinde Bakanlığımız İl ve İlçe Müdürlüklerinden resmi yazı ve marazi madde gönderme protokolü ile analiz/test/muayene için gelen başvurularda Numune Kabul Formunun doldurulması koşulu aranmaz.

• Atlarda DNA mikrosatellite analizleri için Bakanlığımız İl ve İlçe Müdürlüklerinden gelen başvurularda, sığırlarda DNA mikrosatellite analizleri için Veteriner Sınır Kontrol Noktası Müdürlüklerinden gelen başvurularda Numune Kabul Formunun doldurulması koşulu aranmaz.

• Türkiye Jokey Kulübü Hipodrom Müdürlüklerinden, Saf kan Arap ve İngiliz At Yarışlarında yarış öncesi kan numunelerinde TCO<sub>2</sub> deneyi için gelen başvurular ile Saf Kan Arap ve İngiliz At Yarışlarında yarış sonrası idrar ve kan numunelerinde doping etkili ilaç etkenleri ile elementlerin kontrol deneyleri için gelen başvurularda, Numune Kabul Formunun doldurulması koşulu aranmaz.

• Ulusal Kalıntı İzleme Planını (UKİP) kapsamında gelen başvurularda Numune Kabul Formunun doldurulması koşulu aranmaz.

1.5. VKMAEM'ne; müşteri, posta ya da kargo şirketleri tarafından uygun şartlarda (Soğuk zincirde, kokuşmamış, dökülmemiş vb.) ulaştırılan, Web Sitemizde yayınlanan VKMAEM



## DENEY HİZMET ŞARTLARI

Doküman/Bölüm No:	VKMAE. F.Pr.14.09
Yayın Tarihi:	12.06.2023
Rev.Tarihi/No:	09.08.2024/02
Sayfa/Top.Sayfa:	2/5

Laboratuvarlarının Numune Kabul Talimatları ile Numune Gönderme Kılavuzları Formuna (VKMAE.F.Pr.10.09) uygun şekilde alınan, ücrete tabi numuneler için ücreti ödenerek dekontu numune ile birlikte gönderilmiş/kargo içine koyulmuş, başvuru evrakları bulunan, numuneler kabul edilir. **Hayvan hastalıklarından şüpheli numunelerde VELBİS(Veteriner Laboratuvar Bilgi Sistemi)'te protokol oluşturma sayfasında yer alan bilgileri taşımayan, beraberinde marazi madde gönderme protokolü bulunmayan numuneler, ayrıca uygun şartlarda gönderilmediği, kokuştığı, sızdırdığı, kontamine olduğu ve uygunsuz paketlenmediği tespit edilen numuneler kabul edilmez ve analize alınmaz.**

1.6. Hizmete konu olan numunelerin, teknik şartlara uygun olarak alınmasından, naklinden, laboratuvara teslim edilmesinden müşteri sorumludur. VKMAEM Laboratuvarlarının numunelerle ilgili sorumluluğu, numunenin Numune Kontrol ve Kabul Formu ile laboratuvara kabulü ile başlar. Deneyler, VKMAEM Laboratuvarlarında uygulanan usul ve esaslar dâhilinde, ilgili VKMAEM Laboratuvarlarında gerçekleştirilir.

1.7. Mesai saatleri dışında numune kabul edilmez yalnızca uygun koşullarda getirilenler emanete alınır. Numune Kabul Formu doldurulan tüm numunelerin kabulüne Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından mesai saatleri içinde yapılacak kontroller sonucunda karar verilir. Numunenin işleme alınması için numuneyi teslim eden kişinin Numune Kabul ve Raporlama Birimi ile en kısa sürede mesai saatleri dâhilinde iletişime geçmesi gereklidir. İletişime geçilmeyen numuneler 7(yedi) gün sonunda imha edilir ve bu konuda hiçbir hak iddia edilemez. **Ayrıca İl/İlçe Müdürlükleri tarafından VELBİS'te oluşturulan protokole ait numunenin, herhangi bir gerekçeyle numune alma tarihinden itibaren 10 gün içerisinde Enstitüye ulaşmaması halinde protokol VELBİS'te reddedilir.**

1.8. Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen numunede deney yapılması istendiğinde veya deneyi etkileyecek veriler müşteri tarafından sağlandığında, bu şartlar altında deney sonuçlarının kabulüne dair müşteriden (VKMAE.F.Pr.12.09) Feragat Beyan Formu alınır ve bu beyan deney raporuna eklenir.

**1.9. Dondurulmuş halde gelen fetüs numuneleri reddedilir.**

1.10. Ücreti ödenmeyen numunelerin testine başlanmaz. **Ücreti yatırılmayan numuneler, analiz ücretleri yatırılana kadar uygun şartlarda muhafaza edilir. Protokol oluşturulduktan sonra 10 gün içinde Enstitü Müdürlüğüne ödemesi yapılmaz ise imha edilir ve VELBİS'te kayıtlı ilgili protokol reddedilir.** Bu konuda VKMAEM sorumlu tutulamaz. **Ayrıca bekleme kaynaklı bozulmalardan dolayı analize alınmayacak numuneler de imha edilir.**

**1.11. Hayvan hastalıklarından şüpheli numunelerde; zaruri durumlar hariç olmak üzere yetiştirici/hayvan sahibi ile gönderilen numuneler kabul edilmez, kan ve kan serumu gibi numuneler ise kesinlikle teslim alınmaz ve VELBİS protokolü varsa veri tabanından reddedilir.**



## DENEY HİZMET ŞARTLARI

Doküman/Bölüm No:	VKMAE. F.Pr.14.09
Yayın Tarihi:	12.06.2023
Rev.Tarihi/No:	09.08.2024/02
Sayfa/Top.Sayfa:	3/5

**1.12. Hayvan Hastalıklarında Numune Alma ve Gönderme Talimatı uyarınca, hayvan hastalıklarından şüpheli numuneler için Şahit numune veya bu manaya gelecek şekildeki numune alımı yapılmaz ve çalışılmaz.**

1.13. Kuduz Antikor Titre Tayini (FAVN) testi için gönderilecek serum numuneleri, kan alımını takiben 7(yedi) gün içerisinde Enstitü Müdürlüğüne ulaşmamış ise işleme alınmayarak reddedilir.

1.14. Enstitü Müdürlüğüne test için getirilen ya da emanete bırakılan numunelerde zoonoz ve/veya ihbari mecburi hastalık şüphesi belirlenmesi durumunda numune iade edilmeksizin ilgili mevzuatlar uyarınca gerekli işlemler yapılır. Yasal zorunluluk hallerinde müşteri bilgileri yasal otoriteler ile paylaşılabilir. Belirtilen şüpheler bulunmaması ve/veya teste başlanmaması durumunda numune iade edilebilir.

1.15. Müşteri herhangi bir nedenle testin durdurulmasını talep ederse teste başlanmış olması durumunda test ücreti iade edilmez. Müşteri test metodu belirtmediği takdirde <https://vetkontrol.tarimorman.gov.tr/merkez> adresinde yer alan Analiz/Test/ Muayene yöntemlerini ve ücretini kabul etmiş sayılır. <https://vetkontrol.tarimorman.gov.tr/merkez> internet adresinden ulaşılabilecek numune kabul kriterlerine uymayan örnekler, iade edilebilecek durumda değil ise ivedilikle imha edilir.

1.16. Numune Kabul Formuyla ve resmi makamlarca elden ya da kargoya teslim edilmeyen rapor sonuçları adli ve idari işlerde kesinlikle kullanılamaz.

1.17. Verilecek raporlar yalnızca teslim edilen örnek için geçerlidir.

1.18. Rapor sonuçları reklam ve/veya tanıtım amacıyla kullanılamaz.

1.19. Numune ile ilgili tüm kargo ve posta masrafları göndericiye aittir.

1.20. Müşteri hakları ve şikâyetlerinde izleyeceği yollar Enstitü Müdürlüğü internet sayfasında (<http://vetkontrol.tarimorman.gov.tr/merkez>) yer almaktadır.

1.21. Müşteri; Doping, Biyokimya ve Toksikoloji (Zehirlenme ve Kalıntı) analiz sonuçlarına itiraz etme ve yeniden analiz isteme hakkına sahiptir ve itiraz edilen analiz için tekrar ücret ödemeleri gerektiğini kabul eder.

• Pestisit ve anabolik madde kalıntı analizleri için Ulusal Kalıntı İzleme Planı kapsamında analize alınan numuneler Ulusal Kalıntı İzleme Planı gereği negatif numuneler için raporlama tarihini müteakip bir ay, pozitif numuneler için plazma, balık, tavuk-hindi eti ve bal 4 ay, süt 6 ay, yumurta 28 gün idrar 2 ay süreyle muhafaza edilerek süre bitiminde imha edilir. Zehirlenme analizleri için analize alınan numuneler ise raporlama tarihini müteakip 5 iş günü süreyle laboratuarda uygun koşullarda muhafaza edilir ve süre bitiminde imha edilir.



## DENEY HİZMET ŞARTLARI

Doküman/Bölüm No:	VKMAE. F.Pr.14.09
Yayın Tarihi:	12.06.2023
Rev.Tarihi/No:	09.08.2024/02
Sayfa/Top.Sayfa:	4/5

• Doping analizi biten numuneler; herhangi bir madde bulunmamışsa yani negatif numuneler 1 ay +4-8 C de, doping Maddesi tespit edilen pozitif numuneler 6 ay -18 C de muhafaza edilmektedir. Bu süre zarfları sonunda numuneler imha edilir.

• Biyokimya Laboratuvarında numuneler, raporlama tarihini müteakip 5 iş günü süreyle laboratuvarda uygun koşullarda muhafaza edilir ve süre bitiminde imha edilir.

• Numunenin saklanabilme özelliğinin olmaması (örneğin mikrobiyolojik analizler vb.), laboratuvarda numunenin bulunmaması, müşteriye şahit numunenin uygun şartlarda muhafaza edilememesi, şahit numune alınmamış olması, biyogüvenlik koşulları, uzman görüşü, ilgili yönetmelikler gereği vb. durumlarda analiz/test/muayene tekrarı yapılmaz.

1.22. Adli vakalarda istenen analiz için ayrılan materyalin ilgili laboratuvara sevki yapıldıktan sonra geriye kalan karkas/kadavra aynı gün içerisinde imha edilir. Analizi gerçekleştirilen numuneler altı (6) ay saklanır.

1.23. Numunenin saklanabilme özelliğinin olmaması (örneğin mikrobiyolojik analizler vb.), laboratuvarda numunenin bulunmaması, müşteriye şahit numunenin uygun şartlarda muhafaza edilememesi, şahit numune alınmamış olması, biyogüvenlik koşulları, uzman görüşü, ilgili yönetmelikler gereği vb. durumlarda analiz/test/muayene tekrarı yapılmaz.

1.24. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda VKMAEM Laboratuvarları sorumludur. Yasal zorunluluk hallerinde müşteri bilgileri yasal otoriteler ile paylaşılır.

1.25. Veteriner Kontrol Merkez Araştırma Enstitüsü müşteri gizliliği hakları saklı kalmak koşulu ile gönderilen örneği eğitim ve araştırma amaçları için kullanabilir.

1.26. Var/Yok analizlerinde uygunluk beyanı uygulanmaz. Yapılan analiz metodunda ölçüm belirsizliği hesaplanmışsa ve Müşteri tarafından uygunluk beyanı talep ediliyorsa, uygunluk beyanı verilir. VKMAE Laboratuvarlarında ölçüm belirsizliğinin hesaplanarak raporlandığı kantitatif analizlerde/testlerde uygunluk beyanlarının raporlanmasında uygulanan karar kuralı:

• Toksikoloji Laboratuvarında yapılan pestisit ve hormon kalıntı analizlerinde, Biyokimya Laboratuvarında yapılan ağır metal ve iz element analizlerinde çalışılan numunelerde (Resmi ve Özel istek) yasal koşullar gereği ölçüm belirsizlikleri müşteri lehine kullanılır. Sonuç; Bulunan Değerden-Genişletilmiş Ölçüm Belirsizliği çıkartılarak raporlanır. İhracat numunelerine uygunluk beyanı verilmez (TOB Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Resmi Numune Alma Prosedürü.).

• Gıda Kontrol Laboratuvarında yapılan mikrobiyolojik gıda analizlerinde; Bu testlerde referans alınan standartlarda sonuçların raporlanması ile ilgili uygunluk değerlendirmesinde güven düzeyinin ve ölçme belirsizliğinin etkilerine ilişkin herhangi bir tanımlama olmadığı için bulunan sonuçlar, Basit Kabul Kuralı (Paylaşılan Risk Kuralı) uygulamasına göre ölçüm belirsizliği hesaba katılmadan verilir.



## DENEY HİZMET ŞARTLARI

Doküman/Bölüm No:	VKMAE. F.Pr.14.09
Yayın Tarihi:	12.06.2023
Rev.Tarihi/No:	09.08.2024/02
Sayfa/Top.Sayfa:	5/5

• Doping Kontrol Laboratuvarında yapılan analizlerde ise; Bu testlerde referans alınan standartlarda sonuçların raporlanması ile ilgili uygunluk değerlendirmesinde güven düzeyinin ve ölçme belirsizliğinin etkilerine ilişkin herhangi bir tanımlama olmadığı için bulunan sonuçlar ölçüm belirsizlikleri müşteri lehine kullanılır. Sonuç; Bulunan Değerden-Genişletilmiş Ölçüm Belirsizliği çıkartılarak raporlanır.

• Kuduz antikor titre tayini (FAVN) ve DNA mikrosatellite analizinde belirsizlik bileşenleri sonuca dâhil edilmeden raporlama yapılır ve testlerde raporda direk sayısal sonuç verilmez testin sonucu değerlendirme olarak verilir. Bu testlerde referans alınan standartlarda sonuçların raporlanması ile ilgili uygunluk değerlendirmesinde güven düzeyinin ve ölçme belirsizliğinin etkilerine ilişkin herhangi bir tanımlama olmadığı için bulunan sonuçlar, Basit Kabul Kuralı (Paylaşılan Risk Kuralı) uygulamasına göre ölçüm belirsizliği hesaba katılmadan değerlendirilerek verilir.

1.27. Numune Kabul Formunun imzalanması ile numuneyi teslim eden verdiği tüm bilgilerin doğruluğunu ve yukarıda geçen şartname maddelerini kabul etmiş sayılır.

## 2. DİĞER ŞARTLAR

2.1. Hizmet süreleri/Deney süreleri, talep edilen hizmetin özelliklerine ve hizmeti gerçekleştirecek laboratuvar(lar)ın çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir. Hizmet bedelinin ödenmesi ile iş programına alınır.

2.2. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ilave hususlar web sitemizde Analiz ve Aşı Ücretleri bölümünde belirtilmiştir.

2.3. Başvuru ile ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihlerde hizmet ücretlerinde farklılık olması durumunda; Hizmet talep eden kişi ya da kuruluşun Bakanlığımız birimlerine veya Enstitümüze yaptığı resmi başvuru tarihinde geçerli olan fiyatlar dikkate alınarak ücretlendirme yapılır.

## 3. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

3.1. Müşteri, şikayet ve itirazını yazılı olarak hizmet aldığı laboratuvara yapar.

3.2. VKMAEM Laboratuvarları ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır. Müşteri ile anlaşma sağlanamaması durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; laboratuvar hizmetinin alındığı yer Mahkemeleri'dir.