

## PENDİK VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ ANALİZ, TEŞHİS MÜŞTERİ SÖZLEŞMESİ

1. Bu doküman Pendik Veteriner Kontrol Enstitüsü ile Müşteri arasında hizmet sözleşmesi niteliğindedir. Bu sözleşmenin şartlarını kapsamayan hizmet taleplerinin gerçekleştirilmesi T.C. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ilgili mevzuata göre yürütülür.
2. Pendik Veteriner Kontrol Enstitüsü'nden hizmet talebinde bulunan resmi ya da özel firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar, T.C. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'na bağlı bütün kuruluşlar dahil "MÜŞTERİ", Pendik Veteriner Kontrol Enstitüsü ise "ENSTİTÜ" olarak adlandırılmıştır.
3. Enstitü, Müşterinin tescilli haklarını tanımayı, tüm müşteri bilgilerini gizli tutmayı, gelen numune ve numuneye uygulanan işlemler ile analiz sonuçları hakkında müşteri dışında kimseye bilgi vermemeyi, laboratuvar şartlarını etkilememek ve laboratuvar şartlarının müsait olması ve yetkililerden izin alınması kaydıyla isteği doğrultusunda ve gizlilik çerçevesinde analizleri izleme olanağı tanımayı kabul eder.
4. Enstitü ayrıca, Personelin her türlü ticari baskıdan uzak yapılan işin kalitesini olumsuz etkileyecek faaliyetlerden uzak durmasını sağlamayı, Müşterilere ait numunelere uygulanacak metotları beyan etmeyi ve beyan ettiği metodu uygulamayı kabul eder.
5. Analizi istenen numunenin Enstitü'ye kabulüne kadar geçen süre zarfında, niteliğine uygun ambalajlanması, muhafazası ve taşınması analizi talep eden Müşteri sorumluluğundadır. Bu sebeplerden dolayı analiz sonuçlarında oluşabilecek olumsuzluklardan Enstitü sorumluluk kabul etmeyecektir. Mikrobiyolojik analiz istenen numuneleri steril kaplarda getirmek de Müşteri sorumluluğunda olup, steril olmayan kaplarda gelen numuneleri mikrobiyolojik analiz sonuçlarında Enstitü sorumluluk kabul etmez. Brucellosis, Anthrax, Kuduz vb. bulaşıcı ve zoonoz hastalıkların teşhisi için gönderilen numuneler üçlü paketleme esasına göre paketlenmiş üçlü kap sisteminde gönderilmediği (25.09.2010 tarih ve 27710 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Enfeksiyöz madde ile enfeksiyöz tanı ve klinik örneği taşıma yönetmeliği) takdirde kabul edilmeyecektir.
6. Analiz İstek Formlarının doldurulup imzalanmasıyla analizi talep eden kişi yada kurum, analize gönderilen numunenin varsa insan ve çevre sağlığına olan zararlı etkilerini beyan ettiğini, etmediği takdirde oluşacak uygunsuzluklardan sorumlu olacağını kabul eder. Radyoaktif numuneler analize kabul edilmemektedir.
7. Toksikoloji analizleri için analiz sonucuna göre adli bir yol izlenecek ise, numune alımının uygun adli birimler tarafından yapılması ve mühürlü olarak laboratuvara ulaştırılması gereklidir.
8. Analizi talep eden "Müşteri" numune gönderirken Analiz Hizmet Sözleşmesinde yazılan şartlarla birlikte, Enstitü Numune Kabul kriterlerinde belirtilen şartlara ve kurumumuz tarafından yayımlanan ve tüm taşra birimlerine dağıtılan veteriner hekimin el kitabı adlı kitapta belirtilen şartlara uymakla yükümlüdür. Uygun olmayan numune gönderilmesi halinde "Enstitü"numuneyi kabul etmeme hakkına sahiptir.
9. Müşteri analizinin/teşhisinin yapılmasını istenen numune/numuneler için Muayene protokolü veya Numune Bilgi Formunu eksiksiz doldurmalıdır. Numuneler "Numune Bilgi Formu"ndaki kodlamaya uygun olarak etiketlenmelidir. Deney raporunda sadece etiket numaraları belirtilecektir.
10. Analiz taleplerinin kabul edilebilmesi için "Muayene protokolü veya Özel Analiz Talep Formu"nun eksiksiz olarak doldurulması ve yetkili kişiler tarafından elektronik veya ıslak imza ile imzalanması gerekmektedir. İmzasız belgeler geçersizdir. Bakanlık ve Taşra teşkilatları arasında kullanılan Numune Takip Sistemi üzerinden gönderilen numuneler resmi olarak işlem görmektedir ve imza şartı gerektirmemektedir.
11. Analizler ve ücretlerinin listesi, Analiz İstek Formu ve ödeme şartları web sitesinde (<http://vetkontrol.tarim.gov.tr/pendik>) ayrıntılı olarak yayımlanmıştır. Belirtilen analiz süreleri

ortalama süreler olup, elde olmayan sebeplerle aşıldığında Enstitü sorumlu tutulamaz bu durumda Müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir.

12. Analiz talep edildikten sonra, herhangi bir sebeple analiz sayısında azalma veya analiz talebinin geri çekilmesi halinde, analize başlanırsa ücret iadesi yapılmayacaktır. Analiz sayısı artırma talebinde ise Enstitü Numune Kabul Birimi ile irtibata geçilip, gerekli olana ek ücretin yatırılması halinde ek analizler yapılacaktır.
13. Müşteri tarafından talep edildiği takdirde muayenesi yapılan numuneler iade edilir. Mikrobiyolojik, virolojik, patolojik, serolojik, moleküler, parazitolojik ve toksikolojik teşhis için gönderilen numuneler analiz sonunda imha edilmektedir. Kalıntı analizi için kabul edilen numuneler analiz sonucu negatif ise 1 ay, pozitif numuneler ise her yıl düzenlenen “Ulusal Kalıntı İzleme Planı”nda belirtilen sürede, ilaç ruhsatı için kabul edilen numuneler 6 ay saklanmaktadır.
14. Numune ve analiz şartları veya analiz metodu konusunda belirtilmesi gerekli özel durumlar için başvuru dilekçesinde belirtilmelidir. Müşteri uygulanan farklı bir analiz istiyorsa, metodunu tedarik etmelidir.
15. Müşteri analiz ücretinin ödendiğine dair belgeyi Enstitü Numune Kabul Birimi’ne ibraz etmeden analize başlanılmayacağını kabul eder.
16. Müşteri analiz sonuçlarının bilimsel bir yayında kullanılması halinde bu analizlerin yapıldığı yerin Enstitü olduğunun yayında belirtilmesi gereğini kabul eder.
17. Müşteri analiz sonuçlarının sadece analizi yapılan numuneye ait olduğunu, ticari bir amaçla kullanılmayacağını ve reklamlarda Enstitü adının zikredilerek ve/veya söz konusu ürünün Enstitü tarafından onaylandığı anlamına gelecek şekilde kullanılmayacağını taahhüt eder.
18. Müşteri analiz sonuçlarına itiraz etme ve yeniden analiz isteme hakkına sahiptir. Müşteri, rapor çıkış tarihinden sonraki 15 gün içinde (şahit numunesi saklanabilen ve mikrobiyolojik analiz sonuçları hariç) analiz sonuçlarına itiraz hakkı bulunduğunu ve itiraz edilen analiz için analiz ücretini ödemeleri gerektiğini kabul eder.
19. Kargo ile numune gönderildiğinde, ücretin gönderici tarafından ödenmiş olması gerekmektedir. Kurum tarafından numune için herhangi bir kargo masrafı ücreti ödenmeyecektir.
20. Müşteri kargo ile gönderilen numunelerde kargoda oluşacak sorunlardan Enstitünün sorumlu olmadığını kabul eder
21. Anlaşmazlık hallerinde İstanbul Anadolu Adliyesi Mahkemeleri yetkilidir.
22. Müşteri tarafından dilekçe, Numune Bilgi Formu veya Muayene Protokolünün Müşteri ve Enstitü yetkilisi tarafından imzalanması ile bu sözleşmedeki şartlar kabul edilmiş olur ve yürürlüğe girer.

Enstitü Yetkilisi

Müşteri

Tarih

Tarih

İmza

İmza