

1. GENEL

- 1.1 Bu doküman TÜBİTAK BUTAL ile müşteri arasında bağlanmış idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- 1.2 Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜBİTAK BUTAL ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
- 1.3 Hizmet bedeli peşin alınır. Belirtilen banka hesabına yatırılması, ilgili dekontun Endüstriyel Hizmet Bürosuna (EHB) iletilmesi ya da hafta içi 08:00 ile 17:00 saatleri arasında TÜBİTAK BUTAL veznesine yatırılmasını takiben iş giriş süreci başlatılır.
- 1.4 Endüstriyel Hizmet Kataloğunda yer alan ücret bilgileri, aksi belirtilmedikçe, %18 KDV hariç verilmiştir.
- 1.5 Muayene sonuçları muayenesi yapılan numuneye aittir. TÜBİTAK BUTAL, muayene raporunda yer alan sonuç ve yorumların müşteri tarafından herhangi bir şekilde suistimali veya yanlış yorumlanması ile ilgili herhangi bir sorumluluk taşımaz.
- 1.6 Muayene faaliyetinin ve bunun için kullanılan test/analiz metotlarının akredite edilmiş olması, hiçbir koşul altında TÜBİTAK BUTAL tarafından çalışması yapılan malzemelerin akreditasyon kurumu tarafından onaylandığı veya sertifikalandırıldığı hususunu ima etmez.
- 1.7 Muayene raporu düzenlenmiş bir ürün için, farklı müşterilerden talep olsa dahi, tekrar muayene hizmeti verilmez.
- 1.8 TÜBİTAK BUTAL ek bilgi veya açıklama talep etme hakkını ve hatta müşterinin muayene hizmeti talebini yerine getirmeyi reddetme hakkını saklı tutar.
- 1.9 TÜBİTAK BUTAL'de radyoaktif numune analizleri yapılmamaktadır. Radyoaktif madde içeren numune tespit edildiğinde, Türkiye Atom Enerjisi Kurumu (TAEK) bilgilendirilir ve TAEK'in önerileri doğrultusunda işlem yapılır.
- 1.10 Numuneler 5 yıl süreyle muhafaza edilir ve bu süre sonunda, belirlenmiş prosedürlere göre, imha edilir.
- 1.11 İtiraz süresi rapor tarihinden itibaren 45 iş günüdür. Bu süre zarfında vasfını yitiren veya saklanması mümkün olmayan numuneler için tekrar çalışma yapılamaz.

2. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- 2.1 Müşteri, almak istediği muayene hizmetini Endüstriyel Hizmet Kataloğundan belirledikten sonra, Muayene Hizmeti Talep Formunu doldurarak EHB'ye başvurur. Kendi antetli kağıdı ile başvuru yapması halinde, müşteri burada geçen hizmet şartlarını kabul etmiş sayılır.
- 2.2 Numuneler, EHB 'ye üç yöntemle ulaştırılabilir: (a) Müşteri numuneyi elden teslim edebilir, (b) Müşteri numuneyi kargo veya posta ile gönderebilir, (c) Talep üzerine, TÜBİTAK BUTAL personeli müşterinin gösterdiği yerde numune alabilir. Müşterinin yerinde verilen hizmetler için TÜBİTAK BUTAL personelinin iş sağlığı ve güvenliği müşteri tarafından sağlanır.
- 2.3 Muayene personelinin TÜBİTAK BUTAL dışında görevlendirilmesi halinde; yol, konaklama ve iaşe giderleri hizmet bedeli içerisinde yer alır.
- 2.4 Numuneler üzerinde numune ile ilgili açıklayıcı bilgiler (numunenin adı, kodu, numune alınış tarihi gibi) bulunmalıdır ve insan sağlığı ve çevreye zarar vermeyecek şekilde ambalajlanmasına özen gösterilmelidir. TÜBİTAK BUTAL nakil sırasında numunede oluşabilecek hasardan sorumlu değildir.
- 2.5 Müşteri, ücretini kendisi ödemek koşuluyla rapor ve faturanın kargo ile gönderilmesini isteyebilir. Bu durum başvuru sırasında belirtilmelidir.
- 2.6 Rapor ve sonuçları, talepte bulunan müşteri tarafından reklâm amaçlı kullanılamaz.
- 2.7 Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz. TÜBİTAK BUTAL'in izni olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz.

- 2.8 Türkçe dışında İngilizce rapor da isteniyor ise başvuru sırasında mutlaka belirtilmelidir. Raporlama sonrası İngilizce rapora ihtiyaç duyulmuş ise, rapor tarihinden itibaren en fazla 30 işgünü içerisinde yazı ile talep edilmesi kaydıyla, İngilizce rapor düzenlenebilir.
- 2.9 İngilizce rapor istendiğinde ilave ücret alınır.
- 2.10 Müşteri tarafından muayene hizmetinin iptal edilmesi halinde, iptal tarihine kadar yapılmış test ve analizler ücretlendirilir. Hizmetin TÜBİTAK BUTAL tarafından iptal edilmesi halinde, herhangi bir ücret talep edilmez.
- 2.11 Müşteri, TÜBİTAK BUTAL'in Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) ile yaptığı sözleşme gereği (TÜRKAK Form No: F701-039, Madde 4.1.17), gerektiğinde ve uygulanabilir olduğunda, TÜBİTAK BUTAL'in verdiği hizmetin incelenmesi amacı ile TÜRKAK'ın kendilerini ziyaret etmesini ve ilgili gerekli bilgileri almasını kabul eder.

3. TÜBİTAK BUTAL'İN SORUMLULUKLARI

- 3.1 TÜBİTAK BUTAL hizmet talebini imkanları dahilinde karşılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.
- 3.2 Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilmeyen muayene isteklerinde, müşteriye teklif verilir. Muayene süresi, çalışma tipine, sayısına ve mevcut iş yüküne bağlı olarak TÜBİTAK BUTAL tarafından tespit edilir. Teklifin kabul edilmesi ve hizmet bedelinin banka hesap numarasına yatırılarak dekontun EHB'ye iletilmesini ya da elden TÜBİTAK BUTAL veznesine yatırılmasını takiben hizmet iş girişi süreci başlatılır.
- 3.3 Müşteri başvurduğunda; muayene hizmetinin akreditasyon kapsamında olup olmadığı, hangi muayene metodunun müşteri ihtiyacını daha iyi karşılayabileceği, talep edilecek ücret, ödeme yöntemi ve rapor teslim süresi hakkında açıklayıcı bilgi verilir.
- 3.4 Numune muayene için gerekli şartlarda değil ise, müşteri ile karşılıklı mutabakata varılarak, ilgili prosedüre göre numunenin iadesi veya şartlı kabul süreci işletilir.
- 3.5 Muayene işlemi ile ilgili ilave bilgi, numune, belge gerekli olduğunda veya öngörülemez sebeplerden dolayı hizmette bir aksama söz konusu olduğunda müşteri bilgilendirilir. Gecikme süresi Hizmet Standartlarında belirtilen hizmet süresine ilave edilir.
- 3.6 Rapor ve faturanın müşteriye ulaştırılması başvuru sırasında belirtilen teslim şekline göre yapılır.
- 3.7 Raporun hazırlanmasına müteakip müşteriye bildirim yapılır.
- 3.8 Tarafsızlık ilkesi doğrultusunda, yasal yükümlülükler haricinde, üçüncü taraflara hiçbir şekilde bilgi ve belge verilmez.

4. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

- 4.1 TÜBİTAK BUTAL "TS ISO 10002: Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi"ni uygulayarak, müşteriden gelen beğeni, öneri, şikayet ve itirazları en kısa sürede, objektif, adil ve yasal şartlara uygun, müşteri odaklı bir yaklaşımla incelemekte ve geri bildirimde bulunmaktadır. Beğeni, öneri, şikayet ve itirazlar (224) 233 94 40 numaralı telefon veya butal.10002@tubitak.gov.tr e-posta adresi üzerinden iletilebilir.
- 4.2 TÜBİTAK BUTAL ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle karşılıklı mutabakat aranır. Çözumsuzlük durumunda hal mercii Bursa Mahkemeleridir.