

### 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 test/analiz talebi ile birlikte 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 vizesine yatırılmasını takiben iş giriş süreci başlatılır.
- 1.4 Endüstriyel Hizmet Kataloğunda yer alan ücret bilgileri, aksi belirtilmedikçe, %18 KDV hariç verilmiştir.
- 1.5 Test/analiz hizmeti talebinde, aynı numune tanımlı numune sayısı bir(1)den fazla olduğunda *yığın numune uygulaması* söz konusu olacağından hizmet bedeli ilave birim fiyat eklenerek tayin edilir.
- 1.6 Test/analiz raporu kalite sertifikası niteliği taşımamaktadır. Sonuçlar sadece deneyi yapılan numuneye aittir, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz.
- 1.7 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.

### 2. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- 2.1 Müşteri, almak istediği test/analiz hizmetini Endüstriyel Hizmet Kataloğundan belirledikten sonra, Test/Analiz Talep Formunu doldurarak EHB’ye başvurur. Kendi antetli kağıdı ile başvuru yapması halinde, müşteri burada geçen hizmet şartlarını kabul etmiş sayılır.
- 2.2 Test/Analiz için standart/metodun müşteri tarafından verilmesi gerekliliği olup, verilememesi halinde talep konusu standart/metot Endüstriyel Hizmet Kataloğundan müşteri ile birlikte belirlenir.
- 2.3 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.
- 2.4 Yapılacak analizlere ait numune alma işlemi için TÜBİTAK BUTAL personelinin görevlendirilmesi halinde; yol, konaklama ve iade giderleri müşteri tarafından karşılanır.
- 2.5 Numuneler, Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilen miktar ve ambalaj içinde getirilmeli, üzerinde numune ile ilgili açıklayıcı bilgiler (numunenin adı, kodu, numune alınış tarihi gibi) bulunmalıdır. Numunelerin miktarı ve ambalaj türü belirtilmemiş ise insan sağlığı ve çevreye zarar vermeyecek şekilde ambalajlanmasına özen gösterilmelidir. TÜBİTAK BUTAL nakil sırasında numunede oluşabilecek hasardan sorumlu değildir.
- 2.6 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı-Çevre Ölçüm ve Analiz Laboratuvarları Yeterlik Yönetmeliği uyarınca TÜBİTAK BUTAL’in Çevre Analizleri Yeterlik Belgesinde yer alan test/analizlere ilişkin müşteri talebi söz konusu ise, bu talebin *Özel Talep Kapsamında* veya *Çevre Mevzuatı Kapsamında* mı olduğunun belirtilmesi gerekmektedir.
- 2.7 Müşteri, ücretini kendisi ödemek koşuluyla rapor ve faturanın kargo ile gönderilmesini isteyebilir. Bu durum başvuru sırasında mutlaka belirtilmelidir.
- 2.8 Rapor ve sonuçları reklâm amaçlı kullanılamaz.
- 2.9 Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz. TÜBİTAK BUTAL’in izni olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz.

- 2.10 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.
- 2.11 İngilizce rapor istendiğinde test/analiz hizmet ücretine ilave ücret alınır.

### 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 test/analiz isteklerinde, müşteriye teklif verilir. Teklifin kabul edilmesi ve hizmet bedelinin banka hesap numarasına yatırılarak dekontun EHB'ye iletilmesi ya da elden TÜBİTAK BUTAL veznesine yatırılmasını takiben hizmet iş giriş süreci başlatılır.
- 3.3 Müşteri başvurduğunda; test/analizin akreditasyon kapsamında olup olmadığı, hangi deney metodunun müşteri ihtiyacını daha iyi karşılayabileceği, talep edilecek ücret, ödeme yöntemi ve rapor teslim süresi hakkında açıklayıcı bilgi verilir.
- 3.4 Numune test/analiz için gerekli şartlarda değil ise, müşteri ile karşılıklı mutabakata varılarak, ilgili prosedüre göre numunenin iadesi veya şartlı kabul süreci işletilir.
- 3.5 Önceden tahmin edilemeyen sebeplerden dolayı hizmette bir aksama söz konusu olduğunda, müşteriye bilgi verilir ve hizmet süreci hususunda mutabakat sağlanır.
- 3.6 Raporun hazırlanmasına müteakip müşteriye bildirim yapılır.
- 3.7 Rapor ve faturanın müşteriye ulaştırılması başvuru sırasında belirtilen teslim şekline göre 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/Dahili-234 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.