

TEST/ANALİZ HİZMETLERİ - HİZMET ŞARTLARI

1. GENEL

- 1.1. Bu doküman TUBİTAK BUTAL ile müşteri arasında bağlanmış idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- 1.2. Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TUBİTAK 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, dekontun Müşteri Hizmetleri Birimi (MHB)'ne iletilmesi ya da hafta içi 08:00 ile 17:00 saatleri arasında TUBİTAK BUTAL veznesine yatırılmasını takiben numune kayıt süreci başlatılır.
- 1.4. Endüstriyel Hizmet Kataloğunda yer alan ücret bilgileri, aksi belirtilmedikçe, %20 KDV hariç verilmiştir.
- 1.5. Aynı numune tanımlı numune sayısı bir(1)den fazla olduğunda yığın numune uygulaması söz konusu olduğundan hizmet bedeli ilave birim fiyat eklenerek tayin edilir.
- 1.6. Rapor kalite sertifikası niteliği taşımamaktadır. Sonuçlar sadece deney yapılan numuneye aittir.
- 1.7. TUBİTAK BUTAL'da radyoaktif numune analizleri yapılmamaktadır. Radyoaktif madde içeren numune tespit edildiğinde, Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu-Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü (TENMAK NÜKEN) bilgilendirilir ve önerileri doğrultusunda işlem yapılır.
- 1.8. Malzeme - Tekstil Laboratuvarında numuneler altı (6) ay süreyle, Kimya - Çevre Laboratuvarında su/atık su numuneleri rapor hazırlanıncaya kadar, kömür numuneleri altı (6) ay süreyle, Gıda ve Tarım Kimyası Laboratuvarında et, süt ve süt ürünleri ile meyve ve sebze numuneleri deney raporu hazırlanıncaya kadar, yağ vb., tahlil,findüks, kısıpse vb. numuneler altı (6) ay süreyle muhafaza edilir. Diğer numune tipleri ise altı (6) ay süreyle muhafaza edilir.
- 1.9. İtiraz süresi rapor tarihinden itibaren 45 iş günüdür. Bu süre zarfında vassını yitiren veya saklanması mümkün olmayan numuneler için tekrar çalışma yapılamaz.
- 1.10. Numune alma işlemi müşteri tarafından yapılmış ve rapor sonuçlarında belirsizlik hesap sonucu da yer alacak ise, numune alma işleminden kaynaklanan katkı belirsizlik hesabına dâhil edilemez.
- 1.11. Raporda ölçüm belirsizliği verilmesi durumunda, genişletilmiş ölçüm belirsizliği %95 güven aralığında (k=2) verilir.
- 1.12. Numune alma işlemi müşteri tarafından gerçekleştirilmiş ise, sonuçların numunenin teslim alındığı hali için geçerli olduğuna dair bir ifade TUBİTAK BUTAL tarafından raporda belirtilir.
- 1.13. Malzeme - Tekstil Laboratuvarının TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonu kapsamındaki test/analizlerde müşteri talebi ile bir uygunluk değerlendirme yapılması durumunda; ILAC G8 Basit Karar Kuralına yönelik İkili Beyan Yöntemi kullanılır (Limit değere göre Geçti / Kaldı veya Uygun / Uygun Değil gibi). Uygunluk değerlendirmesi için ölçüm belirsizliğinin dikkate alınıp alınmayacağı hususunda müşteri ile mutabakata varılır. Müşteri, uygunluk beyanı için limit değerleri içeren dokümanı (şartname, standart, spesifikasyon vb.) belirtmelidir. Rapor birden çok parametre (ve/veya ölçülen büyüklük) içeriyorsa, her bir parametre bağımsız olarak değerlendirilir.
- 1.14. Kimya - Çevre ile Gıda ve Tarım Kimyası Laboratuvarlarının TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonu kapsamındaki test/analizlerde müşteri talebi ile bir uygunluk değerlendirmesi yapılması durumunda; ILAC G8 Basit Karar Kuralına yönelik İkili Beyan Yöntemi kullanılır. Uygunluk değerlendirmesi ilgili limit değerlere göre yapılır. Karar için, %95 güven aralığında genişletilmiş belirsizlik dikkate alınır ve sıfır eşit uzunlukta olan bir koruma bandı (w=0) kullanılır. Kararın özel riski %50'ye kadardır (<%50 PFA ve PFR). Müşteri, uygunluk beyanı için limit değerleri içeren dokümanı (şartname, standart, spesifikasyon vb.) belirtmelidir. Rapor birden çok parametre (ve/veya ölçülen büyüklük) içeriyorsa, her bir parametre bağımsız olarak değerlendirilir.

2. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- 2.1. Müşteri, alacağı test/analiz hizmetini Endüstriyel Hizmet Kataloğundan belirledikten sonra, Test/Analiz Talep Formunu doldurarak MHB'ye başvurur.
- 2.2. Test/Analiz için standardın/metodun müşteri tarafından belirtilmesi gerekmekte olup, belirtilmemesi halinde standart/metot müşteri ile mutabık kalarak belirlenir.
- 2.3. Numune, MHB'ye üç yöntemle ulaştırılabilir: (a) Müşteri numuneyi elden teslim edebilir, (b) Müşteri numuneyi kargo veya posta ile gönderebilir, (c) Talep üzerine, TUBİTAK BUTAL personeli müşterinin gösterdiği yerde numune alabilir. Yerinde verilen bu hizmetler için TUBİTAK BUTAL personelinin iş sağlığı ve güvenliği müşterinin sorumluluğu altındadır.
- 2.4. Yapılacak analizlere ait numune alma işlemi için TUBİTAK BUTAL personelinin görevlendirilmesi halinde; işe, yol ve konaklama giderleri müşteri tarafından karşılanır.
- 2.5. Numune, Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilen miktar ve ambalaj içinde getirilmeli, üzerinde numune ile ilgili bilgiler (numune adı, kodu, alınış tarihi vb.) bulunmalıdır. Numune miktarı ve ambalaj türü belirtilmemiş ise insan sağlığı ve çevreye zarar vermeyecek şekilde ambalajlanmasına özen gösterilmelidir.
- 2.6. Numunenin MHB'ye ulaştırılması sürecinde oluşabilecek hasardan TUBİTAK BUTAL sorumlu değildir.
- 2.7. Numune bilgileri müşteri tarafından sağlandığı durumlarda, bu bilgiler müşterinin sorumluluğundadır.
- 2.8. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Çevre Ölçüm ve Analiz Laboratuvarları Yeterlik Yönetmeliği uyarınca TUBİTAK BUTAL'ın Çevre Ölçüm ve 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.
- 2.9. Müşteri, ücretini kendisi ödemek koşuluyla rapor ve faturanın kargo ile gönderilmesini isteyebilir. Bu durum başvuru sırasında belirtilmelidir.
- 2.10. TUBİTAK BUTAL'ın Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK)'ndan aldığı akreditasyon markasının kullanım izni sadece TUBİTAK BUTAL'a aittir. Müşteri, tedarikçi veya herhangi bir üçüncü kişi tarafından farklı bir amaç için kullanılamaz.
- 2.11. Rapor ve sonuçları reklam amaçlı kullanılamaz.

- 2.12. Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz. TUBİTAK BUTAL'ın izni olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz.
- 2.13. Türkçe dışında İngilizce rapor da isteniyorsa ise başvuru sırasında mutlaka belirtilmelidir. Raporlama sonrası İngilizce rapora ihtiyaç duyulmuş ise, rapor tarihinden itibaren en fazla 30 iş günü içerisinde yazı ile talep edilmesi kaydıyla, İngilizce rapor düzenlenebilir.
- 2.14. İngilizce rapor istendiğinde test/analiz hizmet ücretine ilave ücret alınır.
- 2.15. Müşteri, hizmet tamamlandığında kalan numunenin iadesini isteyebilir ve rapor ile birlikte kendisine teslim edilir. Kalan numune iade edildiğinden, sonuçlara itiraz durumunda, numune üzerinde tekrar çalışmak mümkün değildir. Bu durum raporda belirtilir.
- 2.16. Müşteri, TUBİTAK BUTAL'ın TÜRKAK ile yaptığı sözleşme gereği (TÜRKAK Form No: F701-039/Rev.10/0124, Madde 4.1.14), gerektiğinde ve uygulanabilir olduğunda, TUBİTAK BUTAL'ın verdiği hizmetin incelenmesi amacı ile TÜRKAK'ın kendilerini ziyaret etmesini ve gerekli bilgileri almasını kabul eder.
- 2.17. Müşteri, TUBİTAK BUTAL'ın TÜRKAK ile yaptığı sözleşme gereği (TÜRKAK Form No: F701-039/Rev.10/0124, Madde 5.2.2), TÜRKAK'ın TUBİTAK BUTAL'a ve müşterilerine haber vermeksizin denetim/ziyaret gerçekleştirebileceğini ve bu amaçla oluşturulan denetim ekibi ile işbirliği yapmayı kabul eder.

3. TUBİTAK BUTAL'IN SORUMLULUKLARI

- 3.1. TUBİTAK BUTAL hizmet talebini imkânları dâhilinde karşılamaktan sorumludur. Portföyünde olmayan test/ analiz taleplerinin 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 MHB'ye iletilmesi ya da elden TUBİTAK BUTAL veznesine yatırılmasını takiben hizmet iş girişi süreci başlatılır.
- 3.3. Müşteri başvurduğunda; test/analiz akreditasyon/yeterlik kapsamında olup olmadığı, hangi deney metodunun müşteri ihtiyacını daha iyi karşılayabileceği, talep edilecek ücret, ödeme yöntemi ve rapor teslim süresi hakkında açıklayıcı bilgi verilir. Test/analiz hizmeti ile ilgili olarak dış laboratuvar hizmeti alınması söz konusu ise, dış laboratuvarın kimliği de dâhil olmak üzere, gerekli bilgiler müşteri ile paylaşılır ve onay alınır.
- 3.4. Numune test/analiz için gerekli şartlarda değil ise, müşteri ile mutabakata varılarak, numunenin iadesi veya şartlı kabul süreci işletilir.
- 3.5. Önceden tahmin edilemeyen bir sebepten dolayı hizmette bir aksama söz konusu olduğunda, müşteriye bilgi verilir ve hizmet süreci hususunda mutabakat sağlanır.
- 3.6. Rapor ve faturanın müşteriye ulaştırılması başvuru sırasında belirtilen teslim şekline göre yapılır.
- 3.7. TUBİTAK BUTAL'da gerçekleştirilen tüm faaliyetler gizlilik çerçevesinde yürütülmekte ve müşterilere ait bilgiler (Müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya TUBİTAK BUTAL ile müşterinin aralarında anlaşmaya vardığı bilgiler hariç) gizlilik ilkesine uygun olarak korunmaktadır. Yasal zorunluluklar dışında 3. şahıslara herhangi bir bilgi aktarımı yapılmamaktadır. Yasal zorunluluk durumunda, yasal süreçte aksi belirtilmemişse müşteri bilgilerinin hangi makamlar ile paylaşıldığı müşteriye bildirilir. Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler gizli olarak değerlendirilir.

4. ANLAŞMAZLIKLARIN HALİ

- 4.1. TUBİTAK BUTAL, TS ISO 10002: Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini uygulayarak, müşteriden gelen beğeni, öneri, şikâyet ve itirazları en kısa sürede, objektif, adil ve yasal şartlara uygun, müşteri odaklı bir yaklaşımla incelemekte ve geri bildirimde bulunmaktadır. Beğeni, öneri, şikâyet ve itirazlar butal.10002@tubitak.gov.tr e-posta adresi üzerinden veya (224) 233 94 40 numaralı telefondan iletilir.
- 4.2. TUBİTAK BUTAL ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle karşılıklı mutabakat aranır. Taraflar karşılıklı mutabık kalamazlar ise, öncelikle 6325 sayılı Hukuk Anlaşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu çerçevesinde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemine başvurulacaktır. Anlaşmazlık arabuluculuk ile çözülemez ise hal merci Bursa Mahkemeleridir.

Bu kısım TUBİTAK BUTAL tarafından doldurulacaktır.

Numunenin Geliş Şekli	Elden ☐	Mühürlü Elden ☐
	Kargo ☐	Mühürlü Kargo ☐
İşin Yapılabilirliği	Evet ☐	Şartlı Kabul ☐
	Hayır ☐	
Numune Kayıt No		
Numune Kayıt Tarihi		
Açıklama		
Onay		

Bu belge, TUBİTAK BUTAL dokümantasyon sisteminde yer almaktadır, revizyona tabidir ve güncel hali geçerlidir.

BTA-P001-F001-Rev.26 Tarih 24/12/2025 Sayfa 2/2