

1. GENEL

- 1.1 Bu doküman TÜBİTAK BUTAL ile müşteri arasında bağitlanmış 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 Müşteri ilişkileri ve İş Geliştirme (MİİG)' ye iletilmesi veya haftaıçi 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 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 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.
- 1.7 Rapor kalite sertifikası niteliği taşımaz.
- 1.8 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.
- 1.9 Numune alma işlemi müşteri tarafından gerçekleştirilmiş ise, sonuçların numunenin teslim alındığı hali için geçerli olduğuna dair bir ifade TÜBİTAK BUTAL tarafından raporda belirtilir.
- 1.10 TÜBİTAK BUTAL ek bilgi veya açıklama talep etme hakkını ve hatta müşterinin muayene hizmeti talebini yerine getirmeyi reddetme hakkını saklı tutar.
- 1.11 TÜBİTAK BUTAL'de radyoaktif numune analizleri yapılmamaktadır. Radyoaktif madde içeren numune tespit edildiğinde, Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu-Nükleer Araştırma Enstitüsü (TENMAK NÜKEN) bilgilendirilir ve önerileri doğrultusunda işlem yapılır.
- 1.12 Numuneler altı (6) ay süreyle muhafaza edilir, sonunda belirlenmiş prosedürlere göre imha edilir.
- 1.13 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 belirlendikten sonra, Muayene Hizmeti Talep Formunu doldurarak MİİG'e başvurur. Kendi antetli kağıdı ile başvuru yapması halinde müşteri burada geçen hizmet şartlarını kabul etmiş sayılır.
- 2.2 Numune, MİİG'e 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. Yerinde verilen bu hizmetler için TÜBİTAK BUTAL personelinin iş sağlığı ve güvenliği müşterinin sorumluluğu altındadır.
- 2.3 Muayene personelinin TÜBİTAK BUTAL dışında görevlendirilmesi halinde; yol, konaklama ve iâşe giderleri hizmet bedeli içerisinde yer alır.
- 2.4 Rapor ve sonuçları, talepte bulunan müşteri tarafından reklâm amaçlı kullanılamaz.

- 2.5 Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz. TÜBİTAK BUTAL'ın izni olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz.
- 2.6 Müşteri, ücretini kendisi ödemek koşuluyla rapor ve faturanın kargo ile gönderilmesini isteyebilir. Bu durum başvuru sırasında belirtilmelidir.
- 2.7 Numune Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilen miktar ve ambalaj içerisinde getirilmeli, üzerinde numune ile ilgili açıklayıcı bilgiler (numunenin adı, kodu, numune alınış tarihi gibi) bulunmalı ve insan sağlığı ve çevreye zarar vermeyecek şekilde ambalajlanmasına özen gösterilmelidir. Numunenin MİİG'e ulaştırılması sürecinde oluşabilecek hasardan TÜBİTAK BUTAL sorumlu değildir.
- 2.8 Türkçe dışında İngilizce raporda isteniyor 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.
- 2.9 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.
- 2.12 Müşteri, TÜBİTAK BUTAL'in TÜRKAK ile yaptığı sözleşme gereği (TÜRKAK Form No: F701-039, Madde 4.1.18), TÜRKAK; TÜBİTAK BUTAL ve müşterilerine haber vermeksizin denetim/ziyaret gerçekleştirebilir. TÜBİTAK BUTAL bu denetimleri ve bu amaçla oluşturulan denetim ekibi ile işbirliği yapmayı kabul eder.
- 2.13 TÜBİTAK BUTAL'in TÜRKAK'tan aldığı akreditasyon markasının kullanım izni sadece TÜBİTAK BUTAL'e aittir. Müşteri, tedarikçi veya herhangi bir üçüncü kişi tarafından farklı bir amaç için kullanılamaz.
- 2.14 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.

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 MİİG'e 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. Test/analiz hizmeti ile ilgili olarak dış laboratuvar hizmeti alınması söz konusu ise, dış laboratuvarın kimliği de dahil olmak üzere, gerekli bilgiler müşteri ile paylaşılır ve onayı alınır.

- 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 öngörülemeyen 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 BUTAL'de gerçekleştirilen tüm faaliyetler gizlilik çerçevesinde yürütülmekte ve müşterilere ait bilgiler (Müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya 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 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. Taraflar karşılıklı mutabık kalamazlar ise, öncelikle 632 sayılı Hukuk Anlaşmazlıklarında Arabulucuk Kanunu çerçevesinde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemine başvuracaklardır. Anlaşmazlık arabuluculuk ile çözülemez ise hal mercii Bursa Mahkemeleridir.

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