



1. GENEL ŞARTLAR

1.1 Bu doküman Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu (TENMAK)-Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü (NÜKEN) Başkanlığı ile hizmet alan kişi/kurum/kuruluş arasında hukuki sözleşme niteliğindedir.

1.2 NÜKEN Başkanlığı'ndan deney hizmeti talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar metnin bundan sonraki kısmında "Müşteri" olarak, Müşteriyi temsil etmeye yetkili, müşteri tarafından yetkilendirildiğini kanıtlayan belgeye sahip olan ve talep edildiğinde resmi ve onaylı yetkilendirme belgesini ve imza sirkülerini ibraz edebilecek kişi ve/veya kuruluş "Müşteri Temsilcisi" olarak, Müşteri tarafından numuneyi Numune Kabule teslim etmek üzere görevlendirilmiş kişi "Müşteri Elemanı" olarak adlandırılacaktır.

1.3 NÜKEN Başkanlığı'ndan talep edilen her türlü deney hizmetinin verilmesi, e-Devlet üzerinden hizmet talebinde bulunulması, iş bu sözleşmenin kabul edilmesi ve başvurunun tamamlanması ile başlar. Hizmet başvurusundan, hizmetin sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, NÜKEN Laboratuvarları ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri, NÜKEN Laboratuvarları Hizmet Şartlarının bir parçası olarak kabul edilir.

1.4 NÜKEN Başkanlığı web sayfasında bulunan "TENMAK Hizmet ve İşlem Bedelleri" listesindeki deney hizmeti taleplerini, kendi imkanları dahilinde karşılamaktan sorumlu olup dış tedarikçi kullanılmamaktadır. Verdiği deney hizmetleri arasında olmayan deney taleplerinin karşılanmasından sorumlu tutulamaz. Deney için müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden NÜKEN Başkanlığı sorumlu değildir.

1.5 NÜKEN Başkanlığı, aksi belirtilmedikçe talep edilen deney hizmetlerini ulusal ve uluslararası kuruluşlar tarafından kabul edilmiş standartlara, standart hükmündeki kılavuzlara, bunların olmaması durumunda cihaz/sistem üreticileri tarafından verilen teknik dokümanlara ve kullanım kılavuzlarına uygun olarak verir. Talep edilen metodun uygun veya güncel olmadığı değerlendirildiğinde müşteri bilgilendirilir.

1.6 NÜKEN Başkanlığı, verilen hizmetler için müşterilerinin 1 yıl içerisinde yapacakları geri bildirimleri dikkate alır. NÜKEN Başkanlığı laboratuvarlarında verilen her türlü hizmete ait şikayet, öneri ve memnuniyetin alınması ve değerlendirilmesine ilişkin hususlar, web sayfasındaki "Hizmetlerimiz" sekmesinden erişilebilen "İlgili Taraf Şikayeti, Önerisi ve Anket Prosedürü"nde belirtilmiştir. İlgili taraf şikayet, öneri ve memnuniyeti, web sayfasındaki İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayet Anketi aracılığıyla alınmaktadır.

1.7 Laboratuvara getirilmiş numunenin analiz raporu sadece NÜKEN Başkanlığına gönderilen numuneye ait olup şahidinin müşteride veya başka kurumlarda muhafaza edilmiş olması halinde itiraz geçerli sayılamaz. İtirazlara konu olacak numuneler, laboratuvarımıza şahit numune olarak gönderilmiş numuneleri kapsar. Müşterinin sonuca itirazı ve analiz tekrarı talebi olması halinde NÜKEN analizi tekrar eder ve analiz ücreti müşteri tarafından ödenir. Bu miktar ilave iş başlamadan müşteriye bildirilir ve taraflarca gerekli taahhütler alınır. Sonucun birbirini teyit etmesi durumunda tekrar edilen analiz ücreti müşteriye iade edilmez. Sonucun öncekinden farklı bulunması halinde ise analiz ücreti müşteriye iade edilir. NÜKEN Başkanlığında yapılan tekrar analizi sonucuna da itiraz edilmesi halinde müşteri ile laboratuvarın mutabık kaldıkları bir laboratuvar hakem laboratuvar olarak belirlenir. Şahit numune üzerinde yapılan hakem laboratuvarın sonuçları müşteri itirazını haklı çıkaracak ölçüde farklılık taşırırsa, hakem laboratuvara ait analiz ücreti NÜKEN Başkanlığı tarafından, aksi durumda müşteri tarafından ödenir.



1.8 NÜKEN tarafından düzenlenen deney raporları/sertifikalari bir ürünün onayı anlamını taşımaz, rapor/sertifika ve sonuçları talepte bulunan kuruluş ve müşterilerince ticaret ve reklam amaçları ile kullanılamaz. Rapor/sertifika tamamen veya kısmen çoğaltılamaz/yayınlanamaz. NÜKEN Başkanlığı'ndan aldığı belgeleri ürün onayı olarak gösterip kullanan müşteri için gerekli hukuki işlem başlatılır.

1.9 Deney için iletilen numunenin “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı”nda belirtilen şartları sağlamadığı durumlarda, müşterinin deneyin yapılmasını talep etmesi halinde, Müşteri ile mutabık kalınan şartlarda kabul edilen numunenin sonuçlarındaki sapmalardan NÜKEN Başkanlığı sorumlu olmayıp Müşteri feragat etmiş sayılır ve bu feragat Deney Raporunda “Açıklamalar” kısmında belirtilir.

2. DENEY HİZMETLERİNE İLİŞKİN AÇIKLAMALAR VE BAŞVURU ŞARTLARI

2.1 İletişim

TENMAK, Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü
Saray Mahallesi, Atom Caddesi No:27
06980 Kahramankazan – ANKARA, Tel: 0312 810 15 00 Faks: 0312 815 43 07
Numune Kabul
Tel: 0312 810 18 50-51
Faks: 0312 815 43 08
E-mail: nkb@tenmak.gov.tr

2.2 Başvuru ve Numunenin NÜKEN Başkanlığı'na Ulaştırılması

NÜKEN Başkanlığı numune almaktan sorumlu değildir. Numunenin ne şekilde gönderilmesi gerektiğine ve hizmet süresine ilişkin bilgi e-devlet üzerinden e-TENMAK hizmetlerine başvuru aşamasında başvurulacak deney hizmeti için “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı”nda verilmektedir. NÜKEN Başkanlığı'na deney için iletilen numunenin “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı”nda belirtilen şekilde uygun olarak alındığı ve uygun şartlarda NÜKEN Başkanlığı'na iletilmiş olduğu varsayılır. Numune, “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı”nda belirtilen özel şartlara uygun olarak nakledilmelidir. Numunenin teslimi ve iadesi işlerinin müşteri temsilcisi veya müşteri elemanınca yapılması tercih edilir. Ancak, ücretleri müşteri tarafından karşılanmak üzere, bu işler kargo ile de yapılabilir. Numunelerin ulaşım sırasında hasar görmeyecek şekilde ambalajlanması gerekmektedir. NÜKEN Başkanlığı, nakil sırasında olabilecek hasardan sorumlu değildir.

Deney hizmet süreci, e-Devlet üzerinden deney talebinde bulunulması, iş bu sözleşmenin kabul edilmesi ve başvurunun tamamlanması ile başlar. Müşteri tarafından numune ve e-devlet üzerinden yapılan başvuruya ilişkin Başvuru Numarası NÜKEN Başkanlığı'na ulaştırılır. Numune, Numune Kabul Görevlisi tarafından Numune Kabul ve İade Tutanağı Formu ile teslim alınır. Bu formun bir nüshası müşteriye verilir.

Fiziksel olarak uygun şartlarda teslim edilmeyen (ezik, dökülür, saçılır nitelikte vb.) numunenin deney başvurusu kabul edilmez ve deneyine başlanmaz. Müşteri ile temasa geçilerek eksikliklerin giderilmesi sağlanır. Bekleyen ve bozulabilen numuneler bozulma süresi kadar, diğer numuneler ise en fazla 1(bir) ay muhafaza edilir. Numune ile ilgili uygunsuzluk bu süre içinde müşteri tarafından giderilemediği takdirde müşteri ile temasa geçilerek numune iade veya imha edilir.

- Numuneler doğrudan NÜKEN Başkanlığına getirilebileceği gibi kargo ile de gönderilebilir. Ancak, kargo ile gönderilen numunelerin ulaşım sırasında hasar görmeyecek şekilde ambalajlanması gerekmektedir.



- Numuneler dökülmeyecek, akmayacak veya içine konulduğu kaptan etkilenmeyecek şekilde bir ambalaj (orijinal ambalajında veya dökülme, yırtılma, akma riski taşımayan uygun plastik torba, poşet, cam kavanoz veya şişe) içerisinde getirilmeli ve ambalaj üzerinde numuneyi tanımlayan isim ve/veya kod numarası bulunmalıdır.
- Özellikle bozulabilecek numunelerin (süt ve süt ürünleri, et ve et ürünleri, deniz mahsulleri, tatlı su ürünleri, yaş mantar, yaş sebzeler, vb.) uygun kaplarda mevsim koşulları dikkate alınarak soğuk zincir (+2 ile +8 °C) koşulları altında, en kısa sürede ulaştırılmasına dikkat edilmelidir.
- Dondurulmuş numuneler taşınma sırasında çözülmemeleri için soğuk zincirde getirilmelidir.
- Bozulmuş, çözülmüş numuneler kesinlikle kabul edilmez ve Numune Kabul ve İade Tutanağı Formu ile iade edilir ve müşteri ile görüşme sonucunda yeni numune istenir. Müşteri tarafından ücreti yatırılıp bozuk olduğu için geri iadesi yapılan numunelerle ilgili olarak yeni numune gönderilemediği durumlarda müşteriye yatırmış olduğu ücret geri ödenir.
- İthalat ve ruhsat işlemlerinin yürütülmesi sırasında ya da adli yollardan gelen numunelerin mühürlü; diğer hallerde ise kapalı ambalajlarda getirilmesi esastır.
- Teslimatı tatil günlerine denk gelen numune gönderimlerinde, kargo şirketlerinin teslimatı yapamadığı, dolayısıyla gıda numunelerinin bozulabileceği düşünülerek numunelerin haftanın daha uygun günlerinde (mümkünse haftanın ilk dört günü) gönderilmesi gerekmektedir.
- Aynı numunede, birden fazla deney talebi var ise talep edilen deneyler açıkça belirtilmeli ve numuneyi temsil edecek şekilde her deney için “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı”nda belirtilen gerekli miktarlarda ve ayrı ambalajlarda teslim edilmelidir.
- Bazı numunelerle ilgili ileri düzeyde deneyler yapılması gerektiğinde müşteriyle temasa geçilerek yeni numune ve deney ücreti talep edilir.

2.3 Ödeme Şartları

NÜKEN Başkanlığı’nda yapılan deneylerin hizmet bedelleri her yıl için yıllık olarak belirlenmektedir. NÜKEN web sitesinde yayınlanan TENMAK Hizmet ve İşlem Bedelleri Listesi’nde belirtilen fiyatlara KDV dahildir.


E-devlet üzerinden yapılan başvurularda ödeme, talep sonrası oluşan otomatik taahhük ile ve bunun mümkün olmadığı bazı hizmetler için ise talep alındıktan sonra NÜKEN Başkanlığı’nca oluşturulan tahakkukun ödemesi ile yapılır. Müşterinin sonuca itirazı ve analiz tekrarı talebi olması halinde ödeme hususları Madde 1.1.7’de belirtilmiştir.

Sağlık Bakanlığı’nın “İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkındaki Yönetmeliği” gereği Toplam Gösterge Dozunun müsaade edilen sınır değerini aşması durumunda ise ileri analizlerin (bazı doğal ve yapay radyonüklitlerin analizi) yapılması gerektiğinden NÜKEN Başkanlığı Numune Kabul müşteri ile temasa geçer.

2.4 Deneyi Talep Edilen Numune İçin Şartlar ve Deney Hizmet Süreleri

Deneyi talep edilen numune için şartlar (gerekli miktarı, muhafaza kabı, laboratuvara gelme süresi,..vb) ve deney süresi e-devlet üzerinden yapılan hizmet başvuru aşamasında başvurulacak deney hizmetine özgü “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı”nda verilmektedir.

Deney süreleri numunenin özelliğine, deneyin niteliğine ve laboratuvarlarımızın çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir. NÜKEN Başkanlığı’nda verilen deney hizmet süreleri ile ilgili bilgiler, her deney için “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı” başlığı altında verilmiştir. NÜKEN Başkanlığı’nın iş yoğunluğu veya başka bir aksaklık nedeniyle deney süresinin aşıldığı durumlarda, rapor teslim tarihi

	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
	DENEY HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

Müşteri ile görüşmeler neticesinde belirlenir. Hizmetin verilememesi durumunda e-devlet_ üzerinden yapılacak duyuru ile müşteri bilgilendirilir.

2.5 Deneylerin Yapılması ve Raporun Hazırlanması

- Deneyler, ilgili standart, talimat, şartname ve prosedürlere uygun olarak yapılarak rapor edilir.
- Raporlar kargo ile gönderimde kargo ücreti Müşteri tarafından ödenir.
- Her numune için ayrı deney raporu düzenlenir.
- Daha önce lot numarası belirtilerek yapılan müracaat üzerine deneyi yapılarak Deney Raporu ve Radyasyon Sertifikası verilmiş ihraç numuneleri için, müşterinin aynı lot numarası ile yeni bir Radyasyon Sertifikası istemesi durumunda sertifika ayrıca ücretlendirilir.
- Tek bir numune için birden fazla Deney Raporu istendiği takdirde, başvuru ekranında “İlave Hususlar” kısmında belirtilmesi gerekmektedir.
- Ölçüm belirsizliği hesaplanabilen deney hizmetleri için Deney Raporunda ölçüm belirsizliği verilir.
- Akredite deney hizmetleri kapsamında uygunluk beyanı “Karar Kuralı Uygulama Talimatı”nda belirtildiği üzere, e-devlet başvuru ekranında yer alan “Karar Kuralına Göre Uygunluk Değerlendirme Formu”nda belirtildiği şekliyle verilir.
- Deney sonuçları ile ilgili veriler, yasal bir zorunlulukla belirlenmediği sürece müşteri gizliliği dikkate alınarak 10 yıl süre ile saklanır.
- Müşteri tarafından talep olması durumunda önceden izin alınmak şartıyla, müşteri veya temsilcisine kendi numunelerinin analizlerini laboratuvarında izleme imkanı sağlanır.

2.6 Numunenin Deney Sonrası Muhafazası

Müşteri tarafından aksi belirtilmediği sürece deney talebiyle gelen numuneler rapor tarihinden itibaren 2 ay süre, bozulabilen numuneler ise bozulma süresi kadar uygun koşullarda muhafaza edilir. Numunenin zorunlu durumlarda daha uzun süre muhafazası talep edildiği takdirde, bu bilginin Müşteri tarafından belirtilmesi gerekir. Adli makam veya merciler kanalıyla deney talebiyle gönderilen numuneler; söz konusu makam veya merciler tarafından iadesi veya müsaderesine ilişkin bir karar verilinceye kadar muhafaza edilir. Muhafaza süresi dolan ve müşteri tarafından iadesi istenmeyen numuneler imha edilir.

3. ANLAŞMAZLIKLARIN HALİ

NÜKEN Başkanlığı ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır. Karşılıklı mutabakat sağlanamaması halinde, bu Sözleşmenin uygulanmasından doğabilecek her türlü anlaşmazlığın çözümünde öncelikle arabuluculuğa başvurulması esas olmakla beraber, Ankara Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

4. MÜCBİR SEBEPLER

NÜKEN Başkanlığı’ndan kaynaklanan bir kusurdan ileri gelmemiş olması, Sözleşmeden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesine engel nitelikte olması ve söz konusu engelin meydana geldiği tarihi takiben en fazla beş (5) iş günü içinde Müşteriye bildirilmesi kaydıyla aşağıda belirtilen haller mücbir sebep sayılır:

- a) Savaş ve milli seferberlik durumu,
- b) Fevkalade hal ile işletmelerin çalışmalarının kısıtlanması,
- c) Enerji kısıtlanması,
- d) Deprem, yer kayması, su baskını vb. gibi doğal afetler,
- e) Yangın, bina çökmesi vb. gibi tesiste meydana gelen fiziksel zararlar,
- f) NÜKEN Başkanlığı’nda oluşabilecek güvenliği ve işletimi engelleyebilecek arızalar.
- g) Ulusal ya da uluslararası salgın, pandemi vb. gibi durumlar.



Mücbir sebeplerden birinin ortaya çıkması nedeniyle numunelerde meydana gelebilecek hasar ve zararlardan NÜKEN Başkanlığı sorumlu değildir. Müşteri bunlar için NÜKEN Başkanlığı'ndan hiçbir bedel talep edemez.

5. DİĞER HUSUSLAR

5.1 NÜKEN Laboratuvarlarında tarafsızlık ve gizlilik kurallarına riayet edilir. Yasal olarak gereken haller dışında müşteri ile ilgili tüm bilgiler gizli tutulur. Ancak yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez. NÜKEN, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriye önceden bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya NÜKEN ile müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâriç diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle NÜKEN arasında gizli kalır. Bu bilgilerin kaynağı NÜKEN tarafından gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.

5.2 TÜRKAK ile Enstitümüz arasındaki Akreditasyon Sözleşmesi gereğince; TÜRKAK gerekli gördüğü ve uygulanabilir olduğu hallerde, akredite ettiği kuruluşların müşterilerini haber vermeksizin denetim/ziyaret ederek alınan hizmet ile ilgili görüşme ve inceleme yapma hakkına sahiptir.

5.3 Numunenin iadesi talep ediliyor ise mümkün olduğu takdirde Müşteri veya Müşteri Temsilcisine iade edilir veya ödemeli olmak kaydıyla kargo ile iade edilir.

5.4 Müşteri, hizmetin verilmesine ilişkin süreçlerde ortaya çıkabilecek gecikme, sapmalar vb. konular hakkında bilgilendirilir.

5.5 Müşteri tarafından hizmete ilişkin değişiklik istenirse bu talep yazılı olarak alınır. Talep, laboratuvar tutarlılığına ve sonuçların geçerliliğine etki etmemesi gerekliliği göz önüne alınarak değerlendirilir, sonucu müşteriye ve ilgili personele iletilir.

5.6 Bu sözleşme deney hizmetinin gereklilikleri kapsamında güncellenmektedir. Bu Sözleşmenin güncel haline e-devlet üzerinden hizmete başvuru aşamasında ulaşılabilir.

5.7 Güncel Akreditasyon Sertifikamıza ve Akreditasyon kapsamımıza TÜRKAK internet sayfasından "<https://secure.turkak.org.tr/kapsam/search>" ve "<https://nuken.tenmak.gov.tr/tr/kurumsal/>" adresinden ulaşılabilir.

6. HÜKÜM BULUNMAYAN HALLER

Bu sözleşmede hüküm bulunmayan hallerde, genel hükümlere göre hareket edilecektir.