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

1. İletişim

TENMAK, Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu, Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü, İstanbul Yerleşkesi

Yarımburgaz Mahallesi, Nükleer Araştırma Merkezi Yolu No:10

34303 Küçükçekmece - İstanbul

Tel: 0212 473 26 00

Faks: 0212 473 26 34

E-mail: hko@tenmak.gov.tr

2. Genel Şartlar

2.1. Bu doküman, Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu (TENMAK), bağlı hizmet birimlerinden, Nükleer Araştırma Enstitüsü İstanbul Yerleşkesi ile hizmet alan gerçek ve tüzel kişiler arasındaki hizmet sözleşmesidir ve aslı Nükleer Araştırma Enstitüsü'ndedir.

2.2. NÜKEN İstanbul Yerleşkesinde test/analiz talebinde bulunan gerçek ve tüzel kişiler metnin bundan sonraki kısmında "**Müşteri**" olarak, Müşteriyi temsil etmeye yetkili, elinde imza sirküleri bulunan veya 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 NÜKEN İstanbul Yerleşkesine teslim etmek/almak üzere görevlendirilmiş kişi/kargo elemanı "**Müşteri Elemanı**" olarak, NÜKEN İstanbul Yerleşkesine test/analiz ettirilmek üzere getiren malzeme/örnek "**Numune**", NÜKEN İstanbul Yerleşkesinde yapılan her türlü test/analiz, "**deney**" olarak adlandırılacaktır.

2.3. NÜKEN-İ hizmet taleplerini, kendi imkanı ve verdiği hizmetler dahilinde karşılamaktan sorumludur. Verdiği hizmetler arasında olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.

2.4. NÜKEN-İ Laboratuvarlarına deney hizmeti almak üzere Numune getiren müşteri, NÜKEN-İ www.tenmak.gov.tr adresinde e-devlet üzerinden başvuru koşullarını ve Numune getirme şartlarını, mevcut ve gerekli gördüğünde değiştirebileceği rapor formatını, belirtilen test/analiz sürelerini ve bu sürelerde mücbir sebeplerle (Madde 6) gecikme olabileceğini, ölçümlemeye dayanan test/analiz sonuçlarını kabul eder.

2.5 NÜKEN-İ'den talep edilen hizmetin verilmesi, devlet üzerinde, (<https://ehizmet.tenmak.gov.tr/run/TAEK/EDEVLET/giris>) e-TENMAK Hizmetlerinden deney talebinde bulunulması, başvuru sırasında iş bu sözleşmenin kabul edilmesi ve başvurunun tamamlanması ile başlar. Bu amaçla, Müşteri NÜKEN İstanbul Yerleşkesinden talep edeceği hizmet için başvuru işlemlerini tamamlamakla mükelleftir.



2.6. NÜKEN-İ Laboratuvarları numune almaz. Numune, NÜKEN İstanbul Yerleşkesine doğrudan elden getirilebileceği gibi kargo ile de gönderilebilir. Getirilen ve/veya gönderilen kargoların ulaşım sırasında hasar görmeyecek şekilde ambalajlanması gerekmektedir. Getirilen ve/veya gönderilen kargonun ulaştırılması sırasında meydana gelebilecek hasarlardan NÜKEN-İ sorumlu tutulamaz.

2.7. 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 İade 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.


2.8. NÜKEN-İ'ye gönderilen ancak eksik başvuru nedeniyle bekleyen ve bozulabilen numuneler bozulma süresi kadar, diğer numuneler ise en fazla 1(bir) ay süre ile Hizmet kayıt Ofisinde muhafaza edilir. Eksik başvuru veya numune ile ilgili uygunsuzluk bu süre içinde müşteri tarafından giderilemediği takdirde müşteri ile temasa geçilerek numune, iade veya imha edilir.

2.9. 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.

2.10. Bazı numunelerle ilgili ileri düzeyde deneyler yapılması gerektiğinde müşteriyle temasa geçilerek bu durum bildirilir ve deney ücreti talep edilir.

2.11. NÜKEN-İ Müşteri tarafından 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.

2.12. NÜKEN-İ Laboratuvarlarından talep edilen **deney hizmetlerine ait bilgiler ve süreleri**, e-TENMAK hizmet başvurusu sırasında, "**Analiz Hizmeti Bilgi Dokümanı**"nda bildirilmektedir.

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

2.13. NÜKEN İstanbul Yerleşkesinde verilen her türlü hizmete ait şikayet, öneri ve memnuniyet bildirimini, www.tenmak.gov.tr adresi ana sayfasında, [Müşteri Mem. ile Öneri ve Şikayeti Anketi](#) başlığı altında bulunan bağlantılarla yapılır.

3. Ödeme Şartları

“[TENMAK Mal ve Hizmet Türlerine Ait Ücret Listesinde](#)” yer alan gelir kalemlerine yönelik Müşteriden yapılacak tahsilatlar, e-TENMAK sistemi üzerinden yapılan başvurular için otomatik oluşan tahakkuk ile, e-TENMAK hizmetinde bulunmayan diğer hizmetler için [Listede](#) bildirildiği şekliyle yapılır.

4. Deney Raporları

4.1. Deneyler, ilgili standart, talimat, şartname ve prosedürlere uygun olarak yapılarak rapor edilir.

4.2. Deney Raporu ve Radyasyon Sertifikası verilmiş ihraç numuneleri için, numunenin "Lot/Parti No"su aynı olmak ve analiz süresi üzerinden 1 ay geçmemek koşulu ile daha önce analizi yapılmış numunelere ait deney sonuçlarına atıf yapılarak ücreti karşılığında ilave sertifika düzenlenebilir. 1 aylık süre sonunda aynı numune ile tekrardan NÜKEN-İ Laboratuvarlarından Deney Raporu ve Radyasyon Sertifikası talep edilemez. Ayrıca "Lot/Parti No" su olmayan numuneler için geriye dönük analiz sertifikası düzenlenmeyecektir.

4.3. Deney hizmeti kapsamında verilen sonuçlara ilişkin olarak uygunluk beyanına dayanak teşkil edecek bir şartname/ standart mevcut ise veya müşteri tarafından bir karar kuralı belirlenmiş ise, talep edilmesi durumunda Deney Raporunda uygunluk beyanı verilir.

4.4. Ölçüm belirsizliği hesaplanabilen deney hizmetleri için Deney Raporunda ölçüm belirsizliği verilir.


4.6. Rapor ve sertifikalarda müşteri talep ederse görüş ve yorumda bulunulabilir.

4.7. Deney sonuçları ile ilgili veriler, yasal bir zorunlulukla belirlenmediği sürece müşteri gizliliği dikkate alınarak 10 yıl süre ile saklanır.

4.8. Müşteri tarafından talep olması durumunda önceden izin alınmak şartıyla, müşteri veya temsilcisine kendi numunelerinin analizlerini laboratuvarında izleme imkanı sağlanır.

5. Gizlilik

NÜKEN-İ Laboratuvarlarında müşteriye ait gizli (veya değil) bilgilerin ve tescilli hakların korunması sağlanmaktadır. Bilgilerin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya sonuçların açıklanması yasal zorunluluk olduğu durumlar hariç, müşteriye ait tüm bilgiler gizli kabul edilir.

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

Laboratuvarların yasal zorunluluk sonucu veya kamuya açık hale getirmeyi öngördüğü durumlarda müşteri önceden telefon ve e-mail ile bilgilendirilir.

Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteriye ait bilgiler de gizli tutulur. Müşteriye ait bilgileri sağlayan kaynaklar, sağlayıcı tarafından kabul edilmedikçe müşteri ile paylaşılmaz.

Laboratuvarlara ziyaret veya zorunlu sebeplerle gelen müşteri ve müşteri dışındaki kişilere tarafsızlık ve gizlilik beyanı imzalatılır.

6. Anlaşmazlıkların Halli

NÜKEN-İ ile Müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklar öncelikle karşılıklı görüşme ile çözülmeye çalışılır. Anlaşılmadığı takdirde bu Sözleşme ve eklerinin uygulanmasından doğan her türlü anlaşmazlığın çözümünde İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

7. Mücbir Sebepler

Sözleşmeden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesine engel nitelikte olması nedeniyle aşağıda belirtilen haller mücbir sebep sayılır:

1. Savaş ve milli seferberlik durumu,
2. Fevkalade hal ile işletmelerin çalışmalarının kısıtlanması,
3. Enerji kısıtlanması,
4. Deprem, yer kayması, su baskını vb. gibi doğal afetler,
5. Yangın, bina çökmesi vb. gibi tesiste meydana gelen fiziksel zararlar,
6. Merkezde oluşabilecek güvenliği ve işletimi engelleyebilecek arızalar.

Mücbir sebeplerden birinin ortaya çıkması nedeniyle numunelerde meydana gelebilecek hasar ve zararlardan NÜKEN-İ sorumlu değildir. Müşteri bunlar için NÜKEN İstanbul Yerleşkesinden herhangi bir tazminat talebinde bulunmayacağını kabul eder.

8. Diğer Hususlar

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

Bu sözleşme test/analiz hizmetinin gereklilikleri kapsamında güncellenecektir.

9. Hüküm Bulunmayan Haller

Bu sözleşme ve eklerinde hüküm bulunmayan hallerde, genel hükümlere göre hareket edilecektir.

Güncel Akreditasyon kapsamına www.turkak.org adresinden, deneyler için AB-0230-T dosya numarası, ile ulaşılabilir.