



Türkşeker

**TÜRKİYE ŞEKER FABRİKALARI A.Ş.**  
**ŞEKER ENSTİTÜSÜ**  
**KALİTE KONTROL ŞUBESİ LABORATUVARI**

**DENEY TALEP FORMU**

**MÜŞTERİ BİLGİLERİ**

Kurum/Firma/Gerçek Kişi ( Ad Soyadı)	
Vergi Dairesi No (Kişiler için T.C. Kimlik No)	
Adres	
Telefon	
Faks	
e-posta	

**TALEP EDİLEN DENEYLER**

Numune mühür, barkod vb. No	Deney Adı	Deney Adedi	Deney Standardı

Bu bölüm <http://enstitu.turkseker.gov.tr/hizmetler> adresindeki Kalite Kontrol Şubesi Deney Listesi kullanılarak doldurulur. Deney hizmeti için, Kalite Kontrol Şubesi Deney Listesinde ilgili parametrede belirtilen metot kullanılır.

Hizmet tamamlandığında numunenin iadesini	İstiyorum <input type="checkbox"/>	İstemiyorum <input type="checkbox"/>
İadesi istenen numuneler karşı ödemeli olarak kargo ile gönderilecektir		

Raporda uygunluk değerlendirilmesi yapılmasını	İstiyorum <input type="checkbox"/>	İstemiyorum <input type="checkbox"/>
--	------------------------------------	--------------------------------------

Uygunluk / Uymazlık Değerlendirmesinin yapılacağı:

Alt, üst, aralık sınır değerleri veya standartlar/ teknik şartname vb. dokümanın isimlerini ve yılını belirtiniz. Ayrıca ilgili dokümanları ekleyiniz, aksi takdirde uygunluk değerlendirmesi yapılmayacaktır.

Rapor teslim şekli	Elden <input type="checkbox"/>	Posta <input type="checkbox"/>	Ödemeli Kargo <input type="checkbox"/>	e-mail <input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------------	--------------------------------	--	---------------------------------

Fatura posta ile teslim edilir.

Yukarıda belirtmiş olduğum deneylerin laboratuvarınızda yapılmasını arz ederim.

Talep Tarihi:

Talep Sahibi Adı Soyadı/ İmza:

# HİZMET ŞARTLARI

## 1.GENEL

- 1.1 Bu doküman Türkiye Şeker Fabrikaları A.Ş. Şeker Enstitüsü Kalite Kontrol Şubesi Laboratuvarı (Şeker Enstitüsü olarak adlandırılacaktır) ile müşteri (Şeker Enstitüsü Kalite Kontrol Şubesinden hizmet talebinde bulunan kurum, kuruluş ve kişiler) arasındaki idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- 1.2 Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, Şeker Enstitüsü ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
- 1.3 Deney hizmeti, müşteri talebinin kabul edilmesi ve hizmet bedelinin belirtilen banka hesabına yatırılması ile başlar.
- 1.4 Numune Şeker Enstitüsü'ne ulaştıktan sonra başvuru işlemleri 15 takvim günü içinde tamamlanmadığında, yazılı bildirimle gerek duyulmaksızın numune imha edilir.
- 1.5 Müşteri ödeme işlemini gerçekleştirdiğinde Hizmet Şartlarını kabul etmiş sayılır.
- 1.6 Yapılacak hizmetin bedeli, ilgili yıl için geçerli olan "Türkiye Şeker Fabrikaları A.Ş. Şeker Enstitüsü Teknolojik Araştırmalar Müdürlüğü Analiz Fiyatları Listesi"nde belirtilen değerlerle tespit edilir, aksi belirtilmedikçe, ücretler %18 KDV hariç verilmiştir.
- 1.7 Numune üzerinde, numune ile ilgili bilgiler (numune adı, kodu, alınış tarihi gibi) bulunmalıdır. Hizmete konu olan numunelerin, teknik şartlara uygun olarak alınmasından, naklinden, laboratuvara teslim edilmesinden müşteri sorumludur. Şeker Enstitüsünün numunelerle ilgili sorumluluğu, numunenin laboratuvara kabulü ile başlar.
- 1.8 Numune bilgileri müşteri tarafından sağlandığı durumlarda, bu bilgiler müşterinin sorumluluğundadır.
- 1.9 Deney hizmeti için Kalite Kontrol Şubesi Deney Listesinde ilgili parametrede belirtilen metot kullanılır.
- 1.10 Rapor kalite sertifikası niteliği taşımamaktadır. Sonuçlar sadece deneyi yapılan numuneye aittir.
- 1.11 Numuneler 1 ay süreyle muhafaza edilir, bu süre sonunda, belirlenmiş prosedürlere göre, imha edilir.
- 1.12 İtiraz süresi rapor tarihinden itibaren 5 iş günüdür. Bu süre zarfında vasfını yitiren veya saklanması mümkün olmayan numuneler için tekrar çalışma yapılamaz.

## 2.MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- 2.1 Müşteri, alacağı deney hizmetini Kalite Kontrol Şubesi Deney Listesinden belirledikten sonra, Deney Talep Formunu doldurarak başvurur.
- 2.2 Deney hizmeti için Kalite Kontrol Şubesi Deney Listesinde ilgili parametrede belirtilen metot kullanılır.
- 2.3 Numune alma işlemi müşteri tarafından yapılmış olan numunede, rapor sonuçlarında belirsizlik hesap sonucu da yer alacak ise, numune alma işleminden kaynaklanan katkı belirsizlik hesabına dahil edilmez.
- 2.4 *Müşteriye uygunluk beyanı verilmesi gerektiğinde yasal mevzuatta karar kuralı belirtilmemişse, ürün veya deney standardı laboratuvar raporunda uygunluk bildirimini zorunlu kılar ancak ilgili standartlarda uygunluğun değerlendirilmesinde güven düzeyinin ve ölçme belirsizliğinin etkilerine ilişkin herhangi bir bilgi vermez ise, güven düzeyini ve ölçme belirsizliğini göz önünde bulundurmaksızın elde edilen deney sonucunun yalnızca belirtilmiş sınırlar içinde olup olmadığına dayanarak uygunluğun veya uymazlığın değerlendirilmesi yapılır. Ölçüm belirsizliği eklenmeden deney sonucu, mevzuatta verilen üst sınırdan küçük ve alt sınırdan büyük ise "Uygun", tam üst sınır veya alt sınır değere eşit ise; sınırında "Eşit" varsa "Uygun, sınırında "Eşit" yoksa "Uygun Değil", üst sınırdan büyük ve alt sınırdan küçük ise "Uygun Değil" olarak değerlendirilir.*
- 2.5 Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) akreditasyon markasının kullanım izni sadece Şeker Enstitüsü'ne aittir. Müşteri tarafından farklı bir amaç için kullanılamaz.

- 2.6 Rapor ve sonuçları reklâm amaçlı kullanılamaz. Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz, kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz.
- 2.7 Müşteri, hizmet tamamlandığında kalan numunenin iadesini isteyebilir ve kalan numune iade edildiğinde, sonuçlara itiraz durumunda, numune üzerinde tekrar çalışmak mümkün değildir.

### 3.ŞEKER ENSTİTÜSÜNÜN SORUMLULUKLARI

- 3.1 Şeker Enstitüsü hizmet talebini imkanları dahilinde karşılamaktan sorumludur, portföyünde olmayan deney taleplerinin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.
- 3.2 Numune deney için gerekli şartlarda değil ise, müşteri ile mutabakata varılarak, numunenin iadesi veya şartlı kabul süreci işletilir.
- 3.3 Önceden tahmin edilemeyen bir sebepten dolayı hizmette bir aksama söz konusu olduğunda, müşteriye bilgi verilir ve hizmet süreci hususunda mutabakat sağlanır.
- 3.4 Rapor ve faturanın müşteriye ulaştırılması başvuru sırasında belirtilen teslim şekline göre yapılır.
- 3.5 Gizlilik ilkesi doğrultusunda, hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda Şeker Enstitüsü sorumludur. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya müşteri ile yapılan özel sözleşme olduğu durumlar hariç, müşteriye ait diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve gizli bilgi olarak kabul edilir. Kamuya açık hale getirilmek istenen bilgi hakkında müşteri önceden bilgilendirilir. Yasal yükümlülükler (yasal otorite müşterinin haberi olmadan bilgilere ulaşmak isteyebilir) haricinde, üçüncü taraflara hiçbir şekilde bilgi ve belge verilmez.
- 3.6 Deney raporunda görüş/yorum yapılmaz.

### 4.ANLAŞMAZLIKLAR

- 4.1 Şeker Enstitüsü 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 (312) 293 44 00/2655 numaralı telefonla iletilebilir.
- 4.2 Şeker Enstitüsü ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle karşılıklı mutabakat aranır. Taraflar karşılıklı mutabık kalamazlar ise, hal mercii Ankara Mahkemeleridir.

Bu belge, Şeker Enstitüsü dokümantasyon sisteminde yer almaktadır, revizyona tabidir ve güncel hali geçerlidir. \_\_\_\_\_ LAB-FR-98 Rev.01-Tarih 01/02.11.2022

Türkiye Şeker Fabrikaları A.Ş. Şeker Enstitüsü Müdürlüğü Ayaş Yolu 18. Km 06930 Etimesgut/Ankara

T: (312) 2934400, F: (312) 2433278

Banka Bilgileri: T.C. Ziraat Bankası Etimesgut Cari Hesap IBAN: TR85 0001 0008 7737 7119 5863 36