|  |
| --- |
| **Analizi Talep Eden Kişi/Kuruluş Bilgileri** |
|  **Adı, Soyadı:**  **Kurum/Üniversite-Bölüm:** ☐ GAÜN ☐ Diğer Üniversite ☐ GAÜN Teknopark  ☐ Kamu Kurum ☐ Kamu/Üniversite/Özel Sektör İş Birliği ☐ Diğer  |  **Adres:** **Tel-Faks:**  **E-Posta:** |
| **FATURA BİLGİLERİ** |
|  **\*Firma / Kuruluş / Şahıs Adı :** **\*Adresi:** \*Faturanın kesileceği kişinin adı-soyadı veya şirketin/kurumun unvanı ve adresi mutlaka belirtilmelidir. |  **Vergi Dairesi Adı ve No :** **T.C. Kim. No (şahıs ise) :** **Tel-Faks:** **E-Posta:** |
|  Deney sonuçlarının kullanım amacı: ☐ Y. Lisans ☐ Doktora ☐ Proje ☐ Danışmanlık ☐ Diğer |
|  GAÜN, Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü’ne, ......... adet numunenin deneyleri yapılarak deney raporunun ve faturamın tarafıma ☐ Elden ☐ E-posta ☐ Kargo ile iletilmesini arz ederim.  Numunenin çevre, insan sağlığına veya cihaza zararlı etkisi ☐ Vardır ☐ Yoktur  Kullanıcıya, çevreye veya cihaza zarar verme olasılığı olan numunelerin Madde Güvenlik Bilgilerinde (MSDS) belirtilen miktarları yazılmalıdır. ☐ Solunum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ☐ Deri: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ☐ Göz: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Artan Numunenin İadesini İstiyorum ☐ İstemiyorum ☐ |
|

|  |
| --- |
| **DENEY BİLGİLERİ** |
| ☐ Nem Tayin Cihazı ☐ Reflaktometre ☐ pH Metre ☐ Kübik Desikatör ☐ Hassas Terazi ☐ Yoğunluk Ölçer☐Rotasyonel Viskozimetre☐Ultrasonik Banyo☐Mikrodalga Yakma Fırını☐Ultra Saf Su☐Solvent Ekstraksiyon Ünitesi☐Diğer \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**NUMUNE BİLGİLERİ** |
| **Etiket No** |  | **Numune Adı** | **Numune İçeriği** |  | **Numunenin Veriliş Şekli** | **Numunenin Çözücüsü** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |
|  **Numunenin (varsa) özel saklama koşulları:** |
| **BU FORMDA BELİRTMİŞ OLDUĞUM BİLGİLERİN DOĞRULUĞUNU VE ARKA SAYFADAKİ HİZMET SÖZLEŞMESİNDEKİ HÜKÜMLERİ AYNEN KABUL ETTİĞİMİ BEYAN EDERİM.****YETKİLİ/PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ ADI SOYADI VE İMZA**  |

|  |
| --- |
| FOURIER DÖNÜŞÜMLÜ KIZIL ÖTESİ SPEKTROMETRESİ (FTIR) NUMUNE KABUL KRİTERLERİMüşteri numune gönderirken Deney Hizmet Sözleşmesinde yazılan şartlarla birlikte, aşağıda belirtilen şartlara da uymakla yükümlüdür. Uygun olmayan numune gönderilmesi halinde ULUTEM numuneyi kabul etmeme hakkına sahiptir. **A. Numunenin Getiriliş Şekli ve Süresi**1. Numunelerin ULUTEM’e getirilmesine kadar geçen sürede muhafazasının sorumluluğu müşteriye aittir.
2. Soğuk zincir gerektiren numuneler, soğuk zincir bozulmadan laboratuvara getirilmelidir.
3. Numunelerin özelliği bozulmadan, gerekiyorsa aynı gün içinde laboratuvara ulaştırılmalıdır.
4. Numunelerin özel saklama şartları varsa MUTLAKA Deney İstek Formunda ilgili bölümde belirtilmelidir.

**B. Ambalaj Şekli ve Numune Miktarı**1. Analiz için gönderilecek numuneler toz, katı blok, film, kaplama veya sıvı halinde olabilir. Toz numunelerde 50-100 mg arasında (bu miktar çalışmanın cinsine göre değişiklik gösterebilir) olmalıdır. Sıvı numunelerde ise 10-20 ml arasında olmalıdır. Numunede meydana gelebilecek bozulma, kirlenme, deformasyon, kırılma vb. gibi aksaklıklardan Merkez Laboratuvarı sorumlu tutulamaz.
2. Numune ambalajları numuneyi açıklayacak bilgileri içeren etikete sahip olmalıdır. Numuneler 1’den başlanarak müşteri tarafından mutlaka kodlanmalıdır. Deney Raporunda sadece numune kodları belirtilecektir.
3. Numune kapları kontamine olmamış bir şekilde ve kontaminasyona yol açmayacak şekilde olmalıdır.
4. Daha önce başka amaçlarda kullanılmış ve yıpranmış ambalajlarda getirilen numuneler kabul edilmez.
5. Çatlak, kırık yada temiz bir görünüme sahip olmayan ambalajlar numunenin özelliklerini bozmuş olabileceğinden kabul edilmeyecektir.
6. Numune ambalajları numuneyi açıklayacak bilgileri içeren etikete sahip olmalıdır.
7. Numune Hazırlık başvurularında “Numune Hazırlık Laboratuvarı Numune Kabul Kriterleri” okunduktan sonra “Numune Hazırlık Deney İstek Formu” eksiksiz olarak doldurulup ULUTEM Numune Kabul Birimine müracaat edilecektir.
8. İletişim için ulugbey@gantep.edu.tr adresi kullanılabilir

**ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ HİZMET SÖZLEŞMESİ**1. **GENEL**
	1. Bu doküman Gaziantep Üniversitesi Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM) ile müşteri arasında bağıtlanmış idari, mali ve hukuki şartları içerir. İş bu sözleşme 4 sayfadan oluşmaktadır.
	2. Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, ULUTEM ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
	3. Deneyler ve ücretlerinin listesi, numune kabul kriterleri ve ödeme şartları web sitesinde (ulugbey.gantep.edu.tr) ayrıntılı olarak yayınlanmıştır.
	4. ULUTEM ek bilgi veya açıklama talep etme hakkını ve hatta müşterinin muayene hizmeti talebini yerine getirmeyi reddetme hakkını saklı tutar.
	5. Hizmet bedeli peşin alınır. Belirtilen banka hesabına yatırılması, ilgili dekontun ULUTEM’e iletilmesini takiben iş giriş süreci başlatılır.
	6. Numune kabul kriterlerine uygun olmayan numunelerin başvurusu ULUTEM tarafından kabul edilmez.
	7. Muayene sonuçları muayenesi yapılan numuneye aittir. ULUTEM, muayene raporunda yer alan sonuç ve yorumların müşteri tarafından herhangi bir şekilde suiistimali veya yanlış yorumlanması ile ilgili herhangi bir sorumluluk taşımaz.
	8. Beyan edilen deney süreleri tahmini süre olup elde olmayan nedenlerden dolayı olabilecek gecikmelerden ULUTEM sorumlu tutulamaz. Taahhüt edilen şartlardan sapma olduğunda müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir.
	9. Başvuruların kabul edilebilmesi için ilgili Deney İstek Formu’nun eksiksiz olarak doldurulması ve yetkili kişi tarafından imzalanması gerekmektedir.
	10. **Deney sonuçlarının bilimsel bir yayında kullanılması halinde bu deneylerin yapıldığı yerin Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM) olduğunun yayında belirtilmesi gerekmektedir.**
	11. Her deney sonucunda bir adet deney raporu düzenlenir. İlave raporlar ve farklı sonuç formatları ek ücrete tabiidir.
	12. ULUTEM’e deney talebinde bulunulan SANTEZ, KOSGEB, BAP, AB, TÜBİTAK vb. kapsamında yürütülen projelerin içerik, süre ve deney bilgileri ULUTEM tarafından bilinmemekte ve takibi yapılmamaktadır. ULUTEM’de yapılması talep edilen deneylerin ilgili Deney İstek Formu’nda ve/veya Para Aktarma Formu’nda numarası belirtilen proje şartlarına uygunluğunun olmamasından doğabilecek hukuki ve cezai sorumluluk proje yürütücüsü ve müşterilere aittir. Süresi bitmiş proje ücretlerinin kullanılması, projede belirtilen deneyler harici olan ve proje kapsamındaymış gibi talep edilecek deney yaptırılması ve yapılan deney ile GAÜN Döner Sermaye İşletmesi’nden alınacak fatura içeriğinin birbiriyle farklı olmasında doğabilecek hukuki ve cezai sorumluluklar ULUTEM tarafından tanzim edilen işbu sözleşme gereğince proje yürütücüsü ve müşterilere aittir.
	13. ULUTEM’de radyoaktif numune analizleri yapılmamaktadır. Radyoaktif madde içeren numune tespit edildiğinde, Türkiye Atom Enerjisi Kurumu (TAEK) bilgilendirilir ve TAEK’in önerileri doğrultusunda işlem yapılır.
2. **MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI**
	1. Müşteri Deney İstek Formu’nun doldurulup imzalamasıyla, deneye gönderilen numunenin (varsa) insan ve çevre sağlığına olan zararlı etkilerini beyan ettiğini, etmediği takdirde oluşacak uygunsuzluklardan sorumlu olacağını kabul eder.
	2. Deney şartlarına uygun şekilde numune alma işlemi müşteriye aittir.
	3. Numunenin ULUTEM kabulüne kadar geçen süre zarfında taşınması, ambalajlanması ve muhafazası müşterinin sorumluluğundadır. Bu etkenlerden dolayı deney sonuçlarında oluşacak olumsuzluklardan ULUTEM sorumlu tutulamaz.
	4. Her türlü kargo masrafı müşteriye aittir.
	5. Deney ve hizmet ücretinin ödendiğine dair belge ULUTEM’e ibraz edilmeden deney raporu düzenlenmez.
	6. Müşteri, numuneleri 1’den başlayarak kodlamalı ve sıralamalıdır. Kodlama silinmeyecek şekilde numunelerin üzerine yazılmalıdır ve/veya paket üzerine etiketlenmelidir. Numune kodlamalarında meydana gelecek karışıklıklardan ve/veya deney/analiz sonuçlarını etkileyecek durumlardan ULUTEM sorumlu değildir. Tüm sorumluluk müşterilere aittir.
	7. Müşteri randevulu deneylerde; randevu zamanında belirtilen laboratuarda hazır olacağını, zorunlu sebeplerle hazır olamadığı durumlarda en az bir gün önce haber vereceğini, aksi durumlarda deney ücretini ödeyeceğini taahhüt eder.
	8. Müşteri tarafından iadesi talep edilen numunelerden ULUTEM’e 2 (iki) adet teslim edilir ve deney sonrası sadece 1 (bir) adet numune deney/analiz raporu ile birlikte iade edilir. Numunelerin 2 (iki) adet teslimi söz konusu değil ise ve numune tekrar isteniyor ise numuneden bir bölge/miktar örnek alınarak saklanır. Numuneden örnek alımı müşteri tarafından istenmiyor ise deney/analiz öncesi ULUTEM yönetimi ile görüşülerek onay alınır. Deney işlemleri tamamlandıktan sonra, saklanması mümkün olan numuneler üç ay süreyle uygun şartlarda saklanır, bu süre sonunda atığa gönderilir.
	9. Müşteri, deney sonuçlarının sadece deneyi yapılan numuneye ait olduğunu, ticari bir amaçla kullanılmayacağını ve reklamlarda Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM) adının/ünvanının zikredilerek ve/veya söz konusu ürünün Uluğ Bey Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (ULUTEM) tarafından onaylandığı anlamına gelecek şekilde kullanılmayacağını taahhüt eder.
	10. Müşterinin deney sonuçlarına itirazı durumunda yapılan deney tekrarlarında aynı sonuçların bulunması durumunda müşteriden tekrar tam hizmet bedeli tahsil edilir.
	11. Müşteri, ücretini kendisi ödemek koşuluyla rapor ve faturanın kargo ile gönderilmesini isteyebilir. Bu durum başvuru sırasında belirtilmelidir.
	12. Rapor ve sonuçları, talepte bulunan müşteri tarafından reklâm amaçlı kullanılamaz.
	13. Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz. ULUTEM’in izni olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz.
	14. Türkçe dışında İngilizce rapor da isteniyor ise başvuru sırasında mutlaka belirtilmelidir. Raporlama sonrası İngilizce rapora ihtiyaç duyulmuş ise, rapor tarihinden itibaren en fazla 30 işgünü içerisinde yazı ile talep edilmesi kaydıyla, İngilizce rapor düzenlenebilir.
	15. İngilizce rapor istendiğinde ilave ücret alınır.
3. **ULUĞ BEY YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİNİN SORUMLULUKLARI**
	1. ULUTEM hizmet talebini imkanları dahilinde karşılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.
	2. Endüstriyel Hizmet Katalogunda belirtilmeyen muayene isteklerinde, müşteriye teklif verilir. Muayene süresi, çalışma tipine, sayısına ve mevcut iş yüküne bağlı olarak ULUTEM tarafından tespit edilir. Teklifin kabul edilmesi ve hizmet bedelinin banka hesap numarasına yatırılarak dekontun ULUTEM’e iletilmesini takiben hizmet iş giriş süreci başlatılır.
	3. Başvuruda, eğer müşteri talep eder ise, muayene hizmetinin akreditasyon kapsamında olup olmadığı, hangi muayene metodunun müşteri ihtiyacını daha iyi karşılayabileceği, talep edilecek ücret, ödeme yöntemi ve rapor teslim süresi hakkında daha detaylı ve açıklayıcı bilgi verilir. Bu durumların dışında, müşteri Deney İstek Formu, Cihaz Tanıtım Broşürü ve ULUTEM resmi web sayfasındaki bilgilerden faydalanabilir.
	4. Numune muayene için gerekli şartlarda değil ise, müşteri ile karşılıklı mutabakata varılarak, ilgili prosedüre göre numunenin iadesi veya şartlı kabul süreci işletilir. Gerekli şartları sağlayan yeni numunenin temini aşamasında geçen süre deney/analiz süresinin dışında tutulur ve ULUTEM bu geçen süreden sorumlu değildir.
	5. Muayene işlemi ile ilgili ilave bilgi, numune ve belge gerekli olduğunda veya öngörülemeyen sebeplerden dolayı hizmette bir aksama söz konusu olduğunda müşteri bilgilendirilir. Gecikme süresi Hizmet Standartlarında belirtilen hizmet süresine ilave edilir.
	6. Rapor ve faturanın müşteriye ulaştırılması başvuru sırasında belirtilen teslim şekline göre yapılır.
	7. Raporun hazırlanmasına müteakip müşteriye bildirim yapılır.
	8. Tarafsızlık ilkesi doğrultusunda, yasal yükümlülükler haricinde, üçüncü taraflara hiçbir şekilde bilgi ve belge verilmez.
4. **ANLAŞMAZLIKLARIN HALİ**
	1. ULUTEM “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 +90 (342) 3172961-63 numaralı telefon veya ulugbey@gantep.edu.tr e-posta adresi üzerinden iletilebilir.
	2. ULUTEM ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle karşılıklı mutabakat aranır. Çözümsüzlük durumunda hal mercii Gaziantep Mahkemeleridir.
 |