

## 1. Tanımlamalar Ve Genel Şartlar

- 1.1. Bu doküman Tüpraş ile müşteri arasındaki idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- 1.2. Tüpraş'tan deney hizmeti talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar "Müşteri" olarak adlandırılmıştır.
- 1.3. Tüpraş'tan deney hizmeti talep eden özel ve tüzel kişiler (müşteriler) aşağıdaki şartları kabul etmiş sayılır ve şartların sağlanması ile yükümlüdürler.
- 1.4. Tüpraş'tan talep edilen deney hizmetinin verilmesi, müşterinin başvurusunun TÜPRAŞ tarafından kabulü ile mümkündür.
- 1.5. Tüpraş, müşterinin deney hizmeti taleplerini, altyapısı dâhilinde karşılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.
- 1.6. Deney hizmet talebinden sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜPRAŞ ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
- 1.7. Tüpraş, laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden, yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Laboratuvar; müşteri gizliliği ile ilgili hususların güvenliğini sağlar. Laboratuvar, kamuya açık hale getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirir. Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliliklerinin standardın gereklilikleri ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.

## 2. Deney Hizmetlerine İlişkin Şartlar

- 2.1. Numune alma işlemi ve Tüpraş laboratuvarlarına uygun şekilde teslim edilmesi müşterinin sorumluluğundadır.
- 2.2. Deney numunesinin hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak Tüpraş'a gönderilmesi müşterinin sorumluluğundadır. Tüpraş, nakil sırasında deney numunesinde oluşabilecek hasardan sorumlu değildir.
- 2.3. Numunelerin üzerinde numune ile ilgili açıklayıcı (Numune adı, kuruluş adı, numune kodu, numunenin alınış tarihi, saati ve numunenin tehlike oluşturan özelliklerini: patlayıcı, zehirleyici, parlayıcı gibi.) bilgilerin yer aldığı bir etiket bulunmalıdır.
- 2.4. Numune kapları kontamine olmamış ve kontaminasyona yol açmayacak şekilde olmalıdır.
- 2.5. Işıktan etkilenen numuneler için koyu renkli şişe veya ambalajlar kullanılmalıdır.
- 2.6. Numunelerin nem alması önlenmiş olmalıdır.
- 2.7. Talep edilen analiz belirtilirken güncel "Tüpraş Rafinerileri Laboratuvarları Dış Analiz Ücretleri" içerisindeki talep edilen ürüne / analize karşılık gelen metodun seçilmesi

gerekmektedir. Analiz ücretleri listesine Tüpraş internet sitesinin ürünler alt başlığının “analiz ücretleri” kısmından ulaşılabilir.

- 2.8. Analiz ücreti ödenir ve banka dekontu Tüpraş’a teslim edildikten sonra analizlere başlanır.
- 2.9. Müşteri tarafından talep edilen sapmalar laboratuvarın tutarlılığını veya sonuçların geçerliliğini etkilemediği takdirde kabul edilir.
- 2.10. “Tüpraş Rafinerileri Laboratuvarları Dış Analiz Ücretleri” bulunmayan metot ile analiz talebi gerçekleştirilmemektedir.
- 2.11. Talep edilen analizlerin ücretlendirilmesi “Tüpraş Rafinerileri Laboratuvarları Dış Analiz Ücretleri” dikkate alınarak hesaplanır.
- 2.12. Analiz raporuna, rapor tarihinden itibaren yirmi (20) gün içinde itiraz edilebilir.
- 2.13. Raporun teslimi numune kabulünden sonra en fazla dört (4) haftadır.
- 2.14. Laboratuvarın kapsamında numune alma faaliyeti bulunmaması sebebiyle ölçüm belirsizliği hesaplarında numune almadan kaynaklı belirsizlikler dikkate alınmaz.
- 2.15. Laboratuvarımız TSE ve AFQRJOS ürün standartlarına göre uygunluk beyanı vermektedir. Mevzuat gereklilikleri laboratuvar raporunda uygunluk bildirimini zorunlu kılmaktadır. Ancak ilgili standartlarda uygunluğun değerlendirilmesinde güven düzeyinin ve ölçme belirsizliğinin etkilerine ilişkin herhangi bir bilgi bulunmamaktadır. Laboratuvar güven düzeyini ve ölçme belirsizliğini göz önünde bulundurmaksızın elde edilen deney sonucunun yalnızca belirtilmiş sınırlar içinde olup olmadığına dayanarak uygunluğun veya uymazlığın değerlendirilmesi yapılmamaktadır.  
Ürün raporlarında belirtilen uygunluk beyanlarında ölçüm belirsizlikleri değerlendirmeye alınmaz, ölçüm belirsizlikleri ayrıca beyan edilir.
- 2.16. Motorin, Bazyağı ve Fuel Oil numuneleri bir (1) lt’lik standart cam şişelerde, Benzin ve JetA1 numuneleri ise koyu renkli bir (1) litrelik cam şişelerde gönderilmelidir.
- 2.17. Motorin, Benzin, JetA1, Bazyağı ve Fuel Oil numuneleri testleri için iki (2) litre numune gönderilmelidir. Motorin ürünü için “setan” analizi, Benzin ürünü için “oktan” analizi istenmesi durumunda artı bir(1) litre, JetA1 ürünü için “partiküler kirlilik” istenmesi durumunda artı dört (4) litre, yukarıda belirtilenden fazla numune gönderilmelidir
- 2.18. LPG, OTO – LPG, Su ve Atık Su numuneleri deney talepleri karşılanmamaktadır.
- 2.19. Taşeron laboratuvar kullanımında, durum ve analiz sonuçları müşteriye ayrıca belirtilir.
- 2.20. Şahit numune saklanmamaktadır.
- 2.21. İş yoğunluğu ve/veya cihaz arızaları ve/veya mücbir sebeplerle numune kabul edememe durumunda müşteriye bilgilendirme yapılır.

- 2.22. Deney hizmeti ile ilgili şikayetler, Tüpraş kurumsal web sitesi [www.tupras.com.tr](http://www.tupras.com.tr) adresindeki Müşteri > Tüpraş Çözüm Merkezi bağlantısında belirtilen kanallarla iletilebilir.
- 2.23. Müşteri bildirim ve şikayetlerinin ele alınması, incelenmesi ve çözülmesine ilişkin prosese Tüpraş kurumsal web sitesi [www.tupras.com.tr](http://www.tupras.com.tr) adresindeki Müşteri >Tüpraş Çözüm Merkezi bağlantısından ulaşılabilir.
- 2.24. Tüpraş laboratuvarları, hizmetlerin yerine getirilmesi süresince elde ettiği bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler çerçevesince sorumludur. Müşterinin yazılı izini bulunmaksızın mülkiyetindeki numune, analiz raporu, kişisel vb. bilgiler başka kişi ve/veya kurum ile paylaşılmayacaktır. Laboratuvarların gizli bir açıklamaya , kanunen zorunlu olduğu durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri açıklanacak bilgi konusunda bilgilendirilecektir.
- 2.25. Bu belge üç (3) sayfadan oluşmaktadır. Her iki sayfanın da okunduktan sonra imzalanması gerekmektedir.

Numune Adı:		
Talep Edilen Analizler		Analizin Metodu
Numuneyi Teslim Eden Kişinin	Adı Soyadı:	
	Görevi:	
	Kurumu:	
Numune Teslim Tarihi:		
İmza:		