

GENEL HİZMET KOŞULLARI

1. GENEL

- 1.1. Dizayn Kalite Mühendislik Hizmetleri San. ve Tic. Ltd. Şti. (bundan sonra DQE olarak anılacaktır) bağımsız bir muayene kuruluşudur ve hizmetlerini daima tarafsız ve objektif olarak sürdürür.
- 1.2. Uygulanabilirliği olan yazılı anlaşmalarda başka şekilde belirtilmediği takdirde DQE tarafından verilen tüm teklif ve hizmetler ve mütevellit kontrat ve anlaşmalarda bu GENEL HİZMET KOŞULLARI hükümleri geçerlidir.
- 1.3. DQE, sözlü veya yazılı olarak talepte bulunan (bundan sonra Müşteri olarak anılacaktır) kişi veya kurumlara (özel, kamu veya devlet) hizmet verebilir.
- 1.4. DQE çalışanlarının veya onlar tarafından görevlendirilmiş uzmanların yaptıkları sözleşme ekleri, verdikleri vaatler ve diğer beyanlar yalnızca DQE tarafından açık bir şekilde ve yazılı olarak teyit edildiği durumlarda bağlayıcıdır.

2. HİZMETİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

- 2.1. DQE'nin vereceği hizmetlerin türü ve kapsamı Müşteri ile karşılıklı yazılı anlaşmalar ile belirlenir. DQE'nin vereceği akdi hizmetlerin kapsamında herhangi bir değişiklik veya ekleme söz konusu olursa, bunlar üzerinde önceden yazılı olarak ayrıca anlaşmaya varılmalıdır. Yapılan değişiklik veya eklemeler Müşteri açısından sözleşmeye bağlı kalmamaya bir durum arz ederse, Müşteri sözleşmeyi feshedebilir. Ancak böyle bir durumda, Müşteri Borçlar Kanunu'nun 369'uncu maddesine göre kararlaştırılan tazminatı veya anlaşmanın yerine getirilmemesi sebebiyle belirlenecek tazminatı ödemekle yükümlüdür.
- 2.2. DQE hizmetlerini normal şartlarda ulusal ve uluslararası standartlara / kodlara / teknik şartnamelere ve/veya yasal tüzüklere göre gerçekleştirir. Açık bir şekilde ve yazılı olarak aksi kararlaştırılmadığı müddetçe, denetimlere (testlere) temel oluşturan yönetmelik ve standartların doğruluğu için sorumluluk alınmaz.
- 2.3. Verilecek hizmet ile ilgili standart bir doküman yoksa, hizmet DQE'nin prosedür, talimat ve el kitaplarına göre verilir. Müşteri'nin özel talimatlarına, DQE'nin onaylaması halinde veya aşağıdakilerden biri veya birkaçının eksikliği durumunda uyulabilir:
 - a. Verilecek hizmet ile ilgili herhangi bir standart, kod, şartname veya tüzük ve DQE'ye ait herhangi bir prosedür, talimat, el kitabı olmaması,
 - b. DQE'nin teknik, operasyonel ve / veya finansal olarak uygun bulunduğu yöntemlerin olmaması.
- 2.4. DQE tarafından ilgili rapor veya sertifikalar onaylı bir şekilde sağlanmadan, muayene konusu ürün, malzeme, imalat, proje, saha, tesis vb.nin DQE tarafından ilgili şartlara uygun bulunduğu şeklinde bir beyan yapılamaz.
- 2.5. DQE tarafından verilen bir onay, rapor veya sertifika Müşteri'yi kanunlarca belirlenmiş veya Üçüncü Taraflar ile sözleşmelerinden kaynaklanan sorumluluklar ve yükümlülüklerinden alıkoymaz.
- 2.6. Muayene raporu, DQE'nin yalnızca muayene sırasında elde ettiği ve gözlemlendiği bulguları içerir ve 2.2 veya 2.3 maddesinde belirtilen teknik dokümanlarda belirlenmiş kurallara ve varsa özel talimatlar ile sınırlıdır.
- 2.7. DQE, Müşteri'yi bilgilendirmek şartıyla işin belirli bir kısmını bir taşeronla verebilir veya harici enspektör kullanabilir. Bu durumda Müşteri, taşeronla verilmiş kısmın yürütülmesi için gerekli tüm bilgilerin taşeronla veya harici enspektöre verilmesini kabul etmiş

olur. Muayene raporunda taşeronla verilmiş olan kısım uygun şekilde belirtilir.

- 2.8. İşin gerektirdiği hallerde DQE tarafından alınmış numuneler normal şartlarda azami 3 (üç) ay süre ile saklanabilir. Bu süre sonunda numuneler Müşteri'ye iade edilir. Numunelerin Müşteri'ye iadesi mümkün değilse veya Müşteri iadeyi reddederse numuneler yok edilir. Bu süreçten sonra DQE'nin numunelere ilişkin tüm sorumluluğu sona erer. Numunelerin Müşteri'ye iadesi veya yok edilmesi için gerekli tüm taşıma, nakliye, sevk veya varsa özel imha masrafları Müşteri'ye fatura edilir.
- 2.9. Müşteri'nin talep ettiği hizmet Üçüncü bir Tarafın yaptığı uygulamaya şahitlik niteliğindeyse, Müşteri, DQE'nin tek sorumluluğunun yapılan uygulama esnasında bulunmak, uygulamayı ve sonuçlarını takip etmek, uygulanan yöntem ve sonuçlarını değerlendirerek gerekli raporlamayı yapmak olduğunu kabul etmiş sayılır. Müşteri, DQE'nin, uygulama esnasında Üçüncü Taraf'ın kullandığı ekipman, aparat, test ve ölçüm aletlerinin kondisyonu ve kalibrasyonundan, uygulanan analiz metodlarının, kalifikasyonların doğruluğundan ve Üçüncü Taraf personellerinin ihmallerinden sorumlu olmadığını da kabul eder.

3. SÜRELER VE TEMERRÜT

- 3.1. DQE'ye verilmiş olan işin hak edişi için zaman sınırlaması ancak DQE ve Müşteri'si arasındaki yazılı anlaşmalar ile böyle bir termin belirlendiyse uygulanabilir.
- 3.2. DQE'nin böyle bir süreyi aşması durumunda – gecikme DQE'den kaynaklanıyorsa - Müşteri öncelikle DQE'nin akdi görevlerini bitirebileceği kadar uygun bir zaman verecektir. Bu süre zarfı sonunda DQE işi sonlandırmadıysa veya işin sonlandırılması artık mümkün değilse, Müşteri sözleşmeyi feshedebilir ve eğer hata DQE'den kaynaklanıyorsa DQE'nin akdi görevindeki gecikmesiyle ilgili zararlarını talep edebilir.
- 3.3. DQE'nin kendi hatasından dolayı meydana gelen gecikmelerden kaynaklı ödeyeceği cezai şart, yazılı anlaşmalarda başka şekilde belirtilmediği takdirde, gecikilen her hafta için gecikme meydana gelen hizmetlere ait bedelin %1'ini geçemez. Toplam ödenecek cezai şart bahsi geçen bedelin %15'ini geçemez.

4. MÜŞTERİ'NİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 4.1. Müşteri, DQE'nin hizmetlerini düzgün bir şekilde ve gecikmesiz verebilmesi için gerekli şartları sağlamakla yükümlüdür. DQE, istenilen kapsamdaki muayene konusu ürünler, malzemeler, tesisler, kişiler, bilgiler, dokümanlara sınırsız erişim ve muayene hakkına sahip olacaktır.
- 4.2. DQE işbaşı yapmadan önce, Müşteri ilgili iş güvenliği hususlarında DQE'yi bilgilendirecektir ve güvenlikle alakalı kendi üzerine düşen tedbirleri alarak, DQE personeli ve DQE adına çalışanların muayene hizmetlerini güvenli bir çalışma ortamında gerçekleştirmelerini sağlayacaktır ve tüm yasal ve diğer güvenlik kurallarına uygun hareket edecektir.
- 4.3. Müşteri, yazılı anlaşmalara bağlı olarak, hizmetlerin yerine getirilebilmesi için gerekli özel teçhizat ve personeli sağlayacaktır.
- 4.4. Müşteri, hizmetlerin yerine getirilmesi için gerekli olan şartname, proje, çizim, talimat gibi bilgi ve belgelerin, DQE'nin işbaşı yapacağı günden, 48 saatten az olmamak kaydıyla, uygun bir mühlet önce DQE'ye iletilmesini sağlayacaktır.

Kaşe ve imza

GENEL HİZMET KOŞULLARI

5. GİZLİLİK

- 5.1. Taraflar DQE'nin vereceği Hizmetler veya yazılı anlaşmalar kapsamında elde edecekleri tüm özel veya gizli bilgileri ("Gizli Bilgi") gizli olarak tutacak ve bunları ziyadesiyle hizmete ait sözleşme kapsamı ile ilgili olarak kullanacak ve böyle bir özel veya gizli bilginin maliki olan Taraf'ın önceden yazılı izni olmaksızın, bunları basmayacak ve/veya ifşa etmeyecektir. Aksi takdirde, Gizli Bilgi'lerin herhangi bir şekilde ifşa edilmesinden kaynaklanan her türlü zarardan ifşa eden Taraf diğer Taraf'a ve üçüncü kişilere karşı tam olarak ve tek başına sorumludur.
- 5.2. Gizli Bilgi, Taraflar'dan herhangi birinin fiilleri, işlemleri, planları, niyetleri, ürün bilgisi, teknik bilgisi, tasarım hakları, ticari sırları, yazılımları, piyasa fırsatları, müşterileri ve ticari işleri ile ilgili olarak diğer Tarafça veya onun adına ifşa edilen ve ifşa edildiği koşullar ve içeriğinin mahiyeti açısından gizli veya özel olarak işaretlenen tüm bilgiler veya veriler (tüm yazılı, sözlü, elektronik ve görsel bilgiler veya veriler, yedeklemeler, planlar, çizimler veya tasarımlar dahil) anlamına gelecektir.

6. FİYATLAR VE ÖDEME KOŞULLARI

- 6.1. DQE'nin verdiği hizmetler için ödemeler DQE'nin tarifelerine veya Müşteri'ye verdiği Teklif'te belirtilen fiyatlara ve şartlara göre yapılacaktır.
- 6.2. Testlerin tekrarlanmasından veya Müşteri'nin zayıf organizasyonundan kaynaklanan (DQE'nin sorumlu olmadığı durumlar) ekstra masraflar ortaya çıkarsa DQE bu masrafları fatura eder.
- 6.3. DQE tarafından ifa edilen bütün hizmet bedellerinin, kesinti olmaksızın fatura tarihinden itibaren, DQE'nin teklifinde ve/veya hususi sözleşmede belirtilen süre içinde ödenmesi gerekmektedir. İhmal durumunda DQE diğer haklara zarar vermeksizin temerrüt faizi kesme, sertifikaları ve diğer dokümanları alıkoyma, teslim etmeme ve/veya sertifikaların geçerliliğini askıya alma veya iptal etme hakkına sahiptir.
- 6.4. Müşteri DQE'ye ödenecek herhangi bir meblağı, herhangi bir ihtilaf, dava veya itiraza dayanarak kesemez, alıkoymaz veya erteleyemez.
- 6.5. Yasal veya diğer türlü, müşteri lehine her tür ipotek veya alıkoyma hakkı burada / bu vesile ile hariç tutulmaktadır.

7. SORUMLULUK VE GARANTİ

- 7.1. DQE sigortacı veya garantör değildir ve böylesi bir sıfatla olacak hiçbir yükümlülüğü kabul etmez. Hasar ve zarara karşı garanti arayan Müşteriler uygun sigortayı edinmelidir.
- 7.2. DQE, yalnızca kasıtlı / maksatlı veya ağır şekilde ihmalkar eylemlerinden veya ilgili hizmete ait sözleşmede belirtilmiş mühim bir zorunluluğunu kusurlu bir şekilde ihlal etmesinden dolayı kaynaklanan hasarlar için yükümlüdür. DQE bu şekilde bir ihlalden doğan zararlardan, ancak, zarar hususi sözleşmeyle ilgili ise ve sözleşme kabul edildiğinde genel anlamda öngörülebilir ise sorumludur.
- 7.3. DQE'nin, dolaylı veya bu nedenle doğabilecek zararlara (kardan zarar, iş kaybı, fırsat kaybı, itibar kaybı ve ürün iadesi masrafları da dahil olmak üzere) karşı hiçbir yükümlülüğü yoktur. Ayrıca Müşteri'den kaynaklanan durumlar (imalat yükümlülükleri ile ilgili davalar dahil olmak üzere) ile ilgili bir Üçüncü Taraf'ın Müşteri'ye dava açması / hak talebinde bulunması sonucu kayıp, hasar veya harcamalar ile ilgili bir yükümlülüğü yoktur.

- 7.4. Sözleşme kapsamında yapılan işlerle ilgili MÜŞTERİ'ye bildirilen tüm onaylı belge ve kararlar (rapor, sertifika, prosedür, vb doküman) ile ilgili itirazlar, 30 (Otuz) gün içerisinde ve/veya muayeneye konu olan ürünün sözleşmede belirtilen işyer(ler)inden henüz ayrılmamış olduğu durumlarda DQE'ye yazılı olarak bildirilecektir, aksi halde itiraz konusu ile ilgili DQE'nin yasal bir yükümlülüğü bulunmayacaktır.
- 7.5. DQE'nin 7.2 maddesinde belirtilen şekillerde sorumlu olduğu, aynı maddede belirtilen şekillerdeki zararlarda, DQE'nin yükümlülüğü her bir olay için, hasara konu olan hizmetine karşılık DQE'ye ödenen ücretin 10 katını ve hiçbir koşulda azami 100.000 TL'yi geçemez.
- 7.6. DQE, hizmet sözleşmesinde belirtilmiş mühim olmayan bir zorunluluğu kusurlu bir şekilde ihlal etmesinden doğan zararlardan yükümlü değildir.
- 7.7. Mühim zorunluluklar, sözleşmenin uygun şekilde ifası için gerekli koşullar olarak kabul edilen ve sözleşmenin karşı tarafınca da genel olarak bu yönde itimat edilen zorunluluklardır.
- 7.8. 7.1 – 7.6 maddelerinde geçen yükümlülükler veya bunların kısıtlanmaları ile ilgili şartlar insan hayatına veya sağlığına verilen zararlarda uygulanamaz.
- 7.9. Bu bölümde geçen maddeler dahilinde, DQE'nin yükümlülüklerindeki ihlalleriyle alakalı dava açma süresi, Müşteri'nin DQE'nin hizmetini kabul etmesinden itibaren bir yıl ile sınırlıdır.

8. DİĞER

- 8.1. İşbu Genel Hizmet Koşullarının hükümlerinden biri veya birkaçının hukuka aykırı veya uygulanamaz olduğu tespit edilirse kalan hükümlerin geçerliliği ve uygulanabilirliği hiçbir şekilde bundan etkilenmeyecek veya zarar görmeyecektir.
- 8.2. Hizmetlerin verilmesi sırasında ve bunu takip eden bir yıllık süre zarfında Müşteri, DQE'nin çalışanlarını DQE'deki işlerini bırakmaları için doğrudan veya dolaylı olarak ayartmayacak, teşvik etmeyecek veya teklifte bulunmayacaktır.
- 8.3. DQE'nin şirket adı veya tescilli markasının, DQE'nin yazılı ön izni olmaksızın reklam amaçlı olarak kullanılmasına izin verilmez.

9. İCRAAT YERİ – YARGI – UYGULANAN KANUN

- 9.1. Siparişte başka türlü öngörülmemişse, müşteriden gelen ilgili sipariştin kaynaklanan veya onunla bağlantılı tüm yükümlülükler için icraat yeri İstanbul / TÜRKİYE' dir.
- 9.2. DQE'ye karşı taleplerle ilgili özel yargı yeri Kartal'dır. DQE ve Müşteri Kartal'daki mahkemelerde veya diğer ilgili mahkemelerde dava açma hakkına sahiptir.
- 9.3. Türk kanunları, sipariş icrasına ve sipariştin kaynaklanan ya da siparişle icbar bağlantılı tüm taleplerine hükmedecektir.

**Dizayn Kalite Mühendislik
Hizm. San. ve Tic. Ltd Şti.**

**MÜŞTERİ
Kabul
Kaşe ve imza**