

Genel Hizmet Koşulları

1. Genel

S&Q MART Test Laboratuvarları, Ürünleri geliştirme ve üretim aşamalarında güvenlik, kalite ve kullanılabilirlik özellikleri ile ilgili test hizmetlerini verir. S&Q MART, bağımsız test raporlarını düzenler.

Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça veya;

- devletler, devlet organları veya diğer kamu kurumları adına yerine getirilen hizmetleri kapsayan yönetmelikler; veya
- zorunlu yerel kanun hükümleri ile çelişkiye düşmedikleri takdirde, S&Q MART tarafından müşteriye verilen tüm teklifler, hizmetler ve neticelendirilmiş tüm sözleşmeler veya diğer düzenlemeler için iş bu "Genel Hizmet Koşulları" geçerli olacaktır.

Hizmete başlamadan önce, verilecek hizmetin tipi, kapsamı, koşulları ile çalışma takvimi ve ticari konuları içeren yazılı anlaşma yapılması esastır.

2. Hizmetin sunulması

Müşteri yazılı veya sözlü olarak hizmet talebinde bulunduğu, talep edilen hizmet ile ilgili fiyat teklifi hazırlanarak müşteriye iletilir. Teklif, yapılacak hizmetin detaylı bilgileri, ücret ve teklif geçerlilik süresini kapsar.

Teklifinin onaylanması durumunda müşteri, talep ettiği hizmeti belirten bir dilekçe ile numunesini elden veya kargo ile S&Q MARTA ulaştırabilir veya karşılıklı anlaşma ile numunenin istenilen yerden S&Q MART personeli tarafından prosedürlere uygun olarak alınması talebinde bulunulabilir.

Talep edilen hizmeti belirten dilekçe S&Q MART'a ulaştıktan sonra ilgili işlemlere başlanır. Müşteri; numune laboratuvara ulaştıktan sonra en geç 1 gün içinde yazılı bildirimde bulunmak ve S&Q MART'ın müşteri hizmet için harcamış olduğu masrafları ödemek koşulu ile hizmeti iptal edebilir. Bu süre aşıldığında teste ait bedelin tamamı alınır. Teklifte yapılan değişiklikler yazılı olmadıkça geçerlilik taşımaz.

Numune ambalajları numuneyi açıklayacak bilgileri içeren etikete sahip olmalıdır. Numunenin müşteri tarafından alınması durumunda numune almaya ilişkin tüm sorumluluk müşteriye aittir.

Teste alınması için laboratuvara ulaştırılan uygun olmayan numune hakkında müşteriye bilgilendirilir.

Müşteri tarafından uygun olmayan numunenin gönderilmesi halinde S&Q MART numuneyi kabul etmeme hakkına sahiptir.

Numunelerin müşteri tarafından gönderilmesi halinde transferi sırasında oluşabilecek hasarlardan dolayı S&Q

MART sorumlu tutulamaz. Numunenin tesliminden sonraki sorumluluk S&Q MARTA aittir.

Yazılı teklif istemeden veya yazılı teklifi onaylamadan laboratuvara numune gönderilmesi durumunda ve aksi belirtilmedikçe müşteri, laboratuvarın yapacağı testlere ait metodları, raporlandırma süresini ve S&Q MART'ın mali /hukuki şartlarını kabul etmiş sayılır.

S&Q MART test hizmetlerini, makul özen ve beceriyi kullanarak, S&Q MART tarafından onaylanmış uluslararası, ulusal standartlar, yönetmelikler ve direktiflere uygun olarak gerçekleştirecektir veya bu tür talimatların yokluğunda, aşağıdaki kriterlere uygun olarak verecektir:

- S&Q MART'ın standart sipariş formu veya standart şartnamelerinde yer alan koşullara; ve/ veya
- uygulamada olan gümrük ve ticaret usul ve esaslarına; ve/veya
- S&Q MART tarafından teknik, operasyonel ve/veya mali gerekçelerle uygun bulunan benzer yöntemlere uygun olarak.

S&Q MART tarafından düzenlenen raporlarda yer alan bilgiler, akreditasyon şartlarına uygun olarak gerçekleştirilen testler neticesinde ve/veya teknik standartların, ticari teamüllerin veya mesleki görüşümüze istinaden dikkate alınmasını uygun gördüğümüz kriterlerin yorumlanması neticesinde düzenlenmektedir.

Uygulanan test yöntemlerinin doğruluğundan S&Q MART sorumludur.

Müşteri ve üçüncü kişiler arasında akdedilmiş taahhütleri yansıtan belgeler veya satış sözleşmeleri, akreditif, konşimentoların nüshaları, vb. gibi üçüncü taraf belgeleri, yalnızca bilgi amaçlı kabul edilir ve S&Q MART tarafından kabul edilmiş olan hizmet kapsamını veya S&Q MART'ın yükümlülüklerini sınırlamaz veya genişletmez.

Müşteri, S&Q MART'ın hizmetlerini ifa ederken, müşterinin veya herhangi bir üçüncü kişinin yerine geçmediğini ve onları yükümlülüklerini yerine getirmekten kurtarmadığını veya müşterinin üçüncü kişilere karşı veya üçüncü kişilerin müşteriye karşı olan sorumluluklarını yerine getirmekten muaf tuttuğu anlamına gelmediğini, karşılıklı sorumluluklarında sınırlama, sonlandırma yetkisi vermediğini kabul eder.

Tüm numuneler azami 1 ay süre ile veya numunenin niteliğinin izin verilen daha kısa bir süre için S&Q MART tarafından muhafaza edilir ve sonrasında müşteriye iade edilir veya S&Q MART'ın takdirine uygun olarak imha edilir. Bu sürelerin dolmasından sonra S&Q MART'ın söz konusu numunelere ilişkin tüm sorumluluğu sona erer.



S&Q MART

SAFETY & QUALITY

(en geç hizmetin ifasından en az 48 saat önce olacak şekilde) verilmesini temin edecektir;

S&Q MART, müşterinin yapı, durum ve faaliyetine ait özel bilgilerin ve test sonuçlarının gizliliğini korumayı ve tarafsız davranmayı, müşteri hakkında elde ettiği bilgileri 3. şahıslara vermemeyi taahhüt eder. Bu taahhüte uyulmaması konusunda gizlilik, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine uyulması için personeline yaptırımlar uygulayacaktır.

S&Q MART müşteriye ve testlere ilişkin gizlilik arz eden bilginin, üçüncü bir tarafa sağlanmasının kanunlarca istenmesi durumunda, bu durum yasa ile sınırlandırılmamışsa, kamuya sunmayı amaçladığı bilgiler hakkında önceden müşteriyi yazılı olarak haberdar etmektedir.

Diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanmak koşulu ile, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın kendi performansının izlenmesine izin vermek hususunda S&Q MART müşterileri ile işbirliği yapar.

Müşterilerin laboratuvarın izin verilen alanlarına girişi için aşağıdaki kuralları uygulanır.

- ✓ Müşteri mail veya yazılı olarak laboratuvar alanlarını ziyaret etme talebi için S&Q MART'ın onayını almalıdır.
- ✓ Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisi ve ziyaret tarihi S&Q MART'a bildirilmelidir.
- ✓ Ziyarete bulunan müşteriye "Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi" ve "Laboratuvarda Uyulması Gereken Genel Güvenlik Kuralları" laboratuvara girişten önce imzalatılarak müşterinin laboratuvara girişine izin verilir.

S&Q MART, müşteriler ile iyi iletişimin sürdürülmesi, teknik konularda tavsiyelerde bulunulması, kılavuzluk yapılması, sonuçların dayandırıldığı görüşler ve yorumlar hakkında müşterilerin bilgilendirilmesi için tüm desteği sağlar.

Müşterilerin talep etmesi durumunda; kendi analizleri ile ilişkili test raporlarını S&Q MART yetkilileri ile birlikte gözden geçirebilir.

Müşterinin talep etmesi durumunda doğrulama amaçlı olarak test numunelerinin hazırlaması, ambalajlaması ve gönderilmesini için aşağıdaki yolu izlenir.

- ✓ Müşteri mail veya yazılı olarak doğrulama amaçlı olarak numune bilgilerini içeren talebini S&Q MART'a iletmelidir.
- ✓ Talebin uygun görülmesi durumunda numune müşteriye uygun koşullarda kargo ile veya elden teslim edilir.

3. Müşterinin yükümlülükleri

Müşteri;

- Talep edilen hizmetlerin yerine getirilebilmesi için gerekli olan bilgi, talimat ve belgelerin zamanında

- S&Q MART temsilcilerinin, gerektiğinde numunenin alınması için ilgili bölgelere, tesislere girmesi için gerekli giriş izinlerini tedarik edecek ve hizmetlerin yerine getirilmesinin engellenmesi veya kesintiye uğramasının önüne geçmek veya olası sorunları çözmek üzere gerekli tüm önlemleri alacaktır;
- Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında çalışma koşulları, çalışma bölgeleri ve tesislerde iş güvenliği ve genel güvenliğin sağlanması için gerekli tüm tedbirleri alacaktır.
- Test hizmeti faturaları numune kabul tarihinde kesilmekte olup, rapor tesliminden önce tahsil edilir. Hizmet bedellerinin rapor tesliminden önce ödenmesi, hizmetin zamanında teslimini garanti eder.
- Test raporları elden, faks veya e-posta adresine gönderilir. Raporun müşteriye gönderilmesinden sonra raporun gizliliğinin sağlanması müşterinin sorumluluğundadır.

4. Sözleşme koşullarının yerine getirilmemesi

S&Q MART, aşağıdaki durumlarda hizmetlerini hiçbir yükümlülüğü olmaksızın derhal erteleme veya feshetme hakkına sahip olacaktır:

- müşterinin işbu dokümanda tanımlanan yükümlülüklerinden herhangi birini yerine getirmemesi ve söz konusu ihmalin, müşteriye ihbar edildiği tarihten itibaren 10 gün içinde telafi edilmemesi; veya
- ödemelerin ertelenmesi, müşterinin alacaklılarla anlaşmaya gitmesi, iflası, ödeme aczine düşmesi, kayyum tayin edilmesi veya işinin durdurulması.

S&Q MART, S&Q MART'ın etkisi dışında gerçekleşen nedenlerle sözleşme koşullarını yerine getirmemesi durumunda, hiç bir şekilde kısmen veya tamamen sorumlu tutulamaz.

Doğal afet, yangın ve ekonomik kriz vb. olaylardan dolayı raporlandırma süresinin uzamasından S&Q MART sorumlu tutulmaz.

5. Raporlama

S&Q MART tarafından yayınlanan raporlar, müşteri tarafından talep edilen testler ve test sonucunda tespit edilen sonuçlar ile sınırlıdır.

Müşteri, deney sonuçlarının sadece deneyi yapılan numuneye ait olduğunu, ticari bir amaçla kullanılmayacağını ve reklamlarda S&Q MART'ın adının zikredilerek ve/veya sözkonusu ürünün S&Q MART tarafından onaylandığı anlamına gelecek şekilde kullanılmayacağını taahhüt eder.

Numune testlerine dayanılarak yayınlanan Raporlar, S&Q MART'ın yalnızca testi yapılan numuneler hakkındaki kanaatini içerir, numunelerin alındığı parti mal üzerine herhangi bir kanaat açıklamaz.

S&Q MART tarafından düzenlenmiş olan Raporlar yalnızca bir bütün olarak ve kaynağı belirtilerek yayınlanabilir. Rapor özetleri veya rapordan alıntılar, ancak S&Q MART'ın yazılı onayının alınması ile mümkün olabilir.

Raporlandırma süresi teste göre değişmekle birlikte maksimum 15 iş günü olup sapma olduğunda müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir.

Raporlar, teklifte belirtilmiş numuneye ait test sonuçlarını, metodlarını, müşteri/numune bilgilerini ve müşterinin talep etmesi veya yasaların şart koşması durumunda test sonuçlarının uygunluk beyanlarını içerir. Test sonuçlarının uygunluk beyanları www.sqmart.com web sitesinde yayınlanmış olan Karar Kuralı Talimatına göre verilir. Hesaplanmış ise testlere ilişkin belirsizlik, LOD, LOQ ve Geri Kazanım değerleri test raporuna eklenebilir. Ancak numunenin müşteri tarafından alınması durumunda test raporuna numune alma kaynaklı ölçüm belirsizlikleri dahil edilmez.

Test sonuçlarına ilişkin bir orijinal rapor basılır. Raporun kaybolması durumunda ya da istendiğinde "Aslı Gibidir" kaşeli bir adet kopyası verilebilir ve bu koşullar dışında rapor çoğaltılamaz. Raporlar talebe bağlı olarak S&Q MART tarafından belirlenmiş ücret karşılığında talep edilmiş olan yabancı dile çevrilebilir.

Test raporları adli ve idari işlemlerde kullanılamaz ve S&Q MART'ın izni alınmadan çoğaltılamaz. Raporlarda sonradan yapılacak değişikliklerde eski raporun S&Q MART'a tesliminden sonra yeni rapor basılabilir.

Raporlar faks, e-posta, elden veya kargo ile iletilir. Her türlü kargo masrafı müşteriye aittir. Raporun müşteriye teslim edilmesinden sonra hasar/kayıp sorumluluğu müşteriye aittir.

Test sonuçlarına itiraz raporun müşteriye tesliminden sonra 7 iş günü içerisinde S&Q MARTA yazılı veya sözlü olarak bildirilmelidir.

Müşterinin test sonuçlarına itirazı durumunda yapılan test tekrarlarında aynı sonuçların bulunması durumunda müşteriden tam hizmet bedeli tahsil edilir.

6. Yükümlülükler ve tazminat

Görevlerin S&Q MART tarafından çözümü ile S&Q MART tarafından sunulan görüş ve takdirler, S&Q MART tarafından kullanılan bilgi ve teknolojinin doğruluğuna dayanır. S&Q MART sadece, kullanılan bilgi veya teknolojinin, işin yapıldığı zamanda yanlış olduğunun ispatlanması durumunda sorumluluk üstlenecektir.

S&Q MART ancak, oluşan kayıp veya hasarın, S&Q MART'ın hatası veya ihmali nedeniyle oluştuğunun ispatlanması durumunda, bu kayıp ve zararlardan sorumlu olacaktır.

Raporlar, müşteri tarafından veya onun adına sağlanan bilgi, belge ve/veya numunelere dayanarak ve münhasıran, söz konusu Bulgu Raporları temelinde uygun görüldüğü şekilde hareket etmekten sorumlu olan müşterinin yararı için yayınlanır. S&Q MART, müşteriye iletilen veri veya test sonuçlarının müşteri tarafından, S&Q MART'ın görüşü ve takdirinin kapsamı ve amacı dışında kalacak şekilde kullanılması sonucunda oluşacak kayıp veya hasarlardan sorumlu olmayacaktır. S&Q MART veya üst düzey yöneticileri ile çalışanları, acenteleri veya alt yüklenicileri, söz konusu Bulgu Raporlarına veya S&Q MART'a verilen açık olmayan, hatalı, eksik, yanıltıcı veya yanlış bilgilere dayanılarak açılan veya açılmayan davalardan ötürü müşterilere veya üçüncü kişilere karşı yükümlü olmayacaktır. S&Q MART, tahminlere dayalı olarak verilen görüş veya yapılan takdir nedeniyle oluşacak hatalardan dolayı sorumluluk kabul etmemektedir.

S&Q MART, zaman kaybı, kâr kaybı, iş kaybı, fırsat kaybı, itibar kaybı ve malı toplatma masrafı dahil olmak, ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, doğrudan ya da dolaylı olarak oluşacak zararlardan sorumlu olmayacaktır. Ayrıca S&Q MART, müşteriye yapılacak üçüncü şahıs taleplerinden (ürün sorumluluğu talepleri dahil olmak, ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla) kaynaklanan zarar, ziyan ve harcamalardan da sorumlu olmayacaktır.

S&Q MART, müşterinin işbu yükümlülüklerinden herhangi birine riayet etmemesi dahil, kendi kontrolü dışındaki herhangi bir olaydan doğrudan veya dolaylı olarak kaynaklanan nedenlerle, hizmetlerin gecikmesi veya tümünü veya bir kısmını yerine getirememesinden ötürü yükümlü tutulamayacaktır.

S&Q MART'ın herhangi bir türden ve nedenden kaynaklanan hasar, zarar veya harcama talebine ilişkin yükümlülüğü hiçbir durumda, söz konusu talebe neden olan hizmete ilişkin olarak müşteri tarafından ödenen toplam bedelin 5 katını veya 10.000,- ABD Dolarını (veya yerel para birimi karşılığını) -hangisi daha azsa- aşamaz.

Herhangi bir tazminat talebi durumunda müşteri, talebini haklı göstermek için ileri sürdüğü olguların toplanmasından itibaren 30 gün içerisinde, S&Q MART'a yazılı olarak ihbar etmelidir. S&Q MART her halükarda, aşağıda belirtilen tarihlerden itibaren bir yıl içerisinde dava açılmamışsa tüm hasar, zarar, ziyan ve masrafa ilişkin tüm yükümlülüklerinden ibra edilmiş sayılacaktır;

- tazminat talebine yol açan hizmetin S&Q MART tarafından yerine getirilme tarihi; veya
- herhangi bir yerine getirmeme iddiası halinde, hizmetin sözleşmede belirtilen tamamlanma tarihi.

Müşteri, herhangi bir hizmetin yerine getirilmesi, yerine getirildiği veya getirilmediği iddia edilmesi ile ilgili

olarak üçüncü şahısların, kayıp, hasar veya niteliği ne olursa olsun ve her ne şekilde olursa olsun, tüm mahkeme masrafları ve ilgili masraflar dahil, tüm (fiili veya belirtilen) tazminat taleplerini, S&Q MART'a, üst düzey yönetici ve çalışanlarına, acentelerine ve taşeronlarına, hiç bir şekilde rücu etmeyeceğini garanti eder.

7. Diğer

Müşteri, S&Q MART çalışanlarını, S&Q MART'taki işlerini bırakmaları yönünde doğrudan veya dolaylı olarak teşvik etmeyecek veya teklifte bulunmayacaktır.

S&Q MART'ın kurumsal adının veya tescilli markalarının, S&Q MART'ın yazılı ön izni olmaksızın reklam amaçlı olarak kullanılmasına izin verilmez.

8. Anlaşmazlıklar

S&Q MART ve müşterisi arasında hizmetlerin verilmesi veya sözleşmenin yorumlanması ile ilgili oluşacak tüm ihtilaflarda, eğer bu ihtilaflar ilgili taraflarca müzakere edilmek suretiyle çözülemez ise, İstanbul Mahkemeleri yetkili olacak ve Türk Kanunlarına uygun olarak çözülecektir.