

# Genel Hizmet Koşulları

## 1. GENEL

- a. Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça veya (i) devletler, devlet organları veya diğer kamu kurumları adına yerine getirilen hizmetleri tedvir eden yönetmelikleri veya (ii) zorunlu yerel kanun hükümleri ile çelişkiye düşmedikleri takdirde, SGS SA veya bağlı şirketleri veya acenteleri (her biri bir "Şirket") tarafından müşteriye ("Sözleşme dahilinde ilişkiler"e dayanarak) verilen hizmetler ve tüm teklifler ve neticelendirilmiş tüm sözleşmeler veya diğer düzenlemeler iş bu genel hizmet koşulları (bundan sonra "Genel Koşullar") kapsamında tedvir edilecektir.
- b. Şirket talimatları veren kişi veya kurumlara (özel, kamu, devlet) hizmet verebilir (bundan sonra "Müşteri").
- c. Şirket önceden Müşteri tarafından aksini yazılı olarak bildiren talimatları almamışsa, başka hiçbir kişi, özel olarak hizmetlerin kapsamına veya hizmetlerden kaynaklanan raporların ve belgelerin ("Bulgu Raporları") teslimine ilişkin talimatlar verme hakkına sahip değildir. Müşteri, Müşterinin öyle yapması için talimat verdiği veya takdir hakkı kendisine ait olmak üzere tamamen koşullar, ticari adetler, kullanım veya uygulamaları takiben Bulgu Raporlarını üçüncü bir tarafa vermek üzere Şirketi iş burada gayrikabili rücu olarak yetkilendirir.

## 2. HİZMET ŞARTLARI

- a. Şirket hizmetleri, makul özen ve beceriyi kullanarak, Müşterinin Şirket tarafından onaylanmış olan belirli talimatlarına uygun olarak gerçekleştirilecektir veya bu tür talimatlar veya bu tür talimatların yokluğunda aşağıdaki kriterlere uygun olarak verecektir:
- Herhangi bir standart sipariş formu talimatları veya Şirketin standart şartname belgesi; ve/veya
  - İlgili bir ticari adet, kullanım veya uygulama; ve/veya
  - Şirketin teknik, operasyon ve/veya mali gerekçeyle uygun bulacağı böylesi yöntemler.
- b. Bulgu raporlarında beyan edilen bilgiler, müşteri talimatlarına uygun olarak gerçekleştirilen gözetim ve test prosedürleri neticesinde ve/veya teknik standartların, ticari teamüllerin veya mesleki görüşümüze istinaden

dikkate alınmasını uygun gördüğümüz kriterlerin yorumlanması neticesinde düzenlenmektedir.

- c. Numune testlerine ek olarak yayınlanan Bulgu Raporları yalnızca Şirketin bu numuneler hakkındaki kanaatini içerir ve numunelerin alındığı parti mal üzerine herhangi bir kanaat açıklamaz.
- d. Müşteri Şirketten üçüncü bir tarafın müdahalesine şahitlik etmesini talep ederse, Müşteri Şirketin yegane sorumluluğunun üçüncü tarafın müdahalesi sırasında hazır bulunmak ve müdahalenin sonuçlarını iletmek veya müdahalenin meydana geldiğini doğrulamak olacağını kabul eder. Müşteri Şirketin cihaz, aletler ve ölçüm cihazlarının ayarlarından veya durumundan, analiz yöntemlerinden, üçüncü tarafın personelinin vasıfları, filleri veya ihmallerinden veya analiz sonuçlarından sorumlu olmadığını kabul eder.
- e. Şirket tarafından yayınlanan Bulgu Raporları yalnızca müdahale sırasında ve alınan talimatların sınırları içerisinde veya böylesi talimatların yokluğu durumunda, 2(a) bendinde şart koşulduğu şekliyle uygulanan alternatif parametrelerin sınırları içerisinde kaydedilen olguları yansıtabilir. Şirketin alınan özel talimatlar veya uygulanan alternatif parametreler dışında hiçbir olgu veya duruma atıfta bulunma veya onu rapor etme yükümlülüğü yoktur.
- f. Şirket hizmetlerin tümünü veya bir kısmını bir acenteye veya taşeronla verebilir ve Müşteri söz konusu işin ifası için gerekli tüm bilgileri acente veya taşeronla açıklaması için Şirketi yetkilendirir.
- g. Şirkete, Müşteri ve üçüncü kişiler arasında akdedilmiş taahhütleri yansıtan belgeler veya satış sözleşmeleri, akreditifler, konşimentoların nüshaları, vb gibi üçüncü kişi belgeleri verilirse bunlar yalnızca bilgi olarak dikkate alınacak ve hizmetlerin veya Şirket tarafından kabul edilen yükümlülüklerin kapsamını genişletmeyecek veya sınırlamayacaktır.
- h. Müşteri, Şirketin hizmetleri verirken, Müşterinin veya herhangi bir üçüncü kişinin yerini almadığını veya üçüncü kişilerin yükümlülüklerini yerine getirmekten ibra etmediğini veya

Müşterinin üçüncü kişiye karşı veya üçüncü kişinin Müşteriye karşı olan herhangi bir görevini yerine getirmekten muaf tuttuğu anlamına gelmediğini, Müşteri veya üçüncü kişi sorumluluklarında sınırlama, sonlandırma yetkisi vermediğini kabul beyan ve taahhüt eder.

- i. Tüm numuneler azami üç ay süre ile veya numunenin niteliği gereği izin verilen daha kısa bir süre için Şirket tarafından tutulur. Müşterinin takdirine göre saklanan numune Müşteriye iade edilir veya imha edilir. Bu sürelerin dolmasından sonra Şirketin söz konusu numunelere ilişkin tüm sorumluluğu sona ermektedir. Numunelerin Müşterinin talebiyle üç aydan daha az bir süre için alıkonulmasının talep edilmesi halinde buna ilişkin saklama ücreti Müşteri tarafından ödenecektir. Numunelerin Müşteriye iade edilmesinin talep edilmesi durumunda taşıma ve navlun ücretleri Müşteriye fatura edilecektir. İmha ile ilgili ücretler de Müşteriye fatura edilecektir.

## 3. MÜŞTERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Müşteri:

- a. Gerekli hizmetlerin yerine getirilebilmesi için yeterli bilgi, talimat ve belgelerin zamanında (ve her halükarda istenen müdahaleden en az 48 saat önceden) verilmesini temin edecektir;
- b. Şirketin temsilcilerinin hizmetlerin verileceği tesislere gerekli tüm erişim izinlerini tedarik edecek ve hizmetlerin yerine getirilmesi sırasındaki tüm engelleri ortadan kaldırmak veya telafi etmek üzere gerekli tüm önlemleri alacaktır;
- c. Gerekirse, hizmetlerin yerine getirilmesi için gerekli tüm özel teçhizat ve personeli sağlayacaktır;
- d. Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında çalışma koşullarının, yerlerinin ve tesislerinin güvenliği için gerekli tüm önlemlerini alacak ve bu bakımdan gereksin veya gerekmesin Şirketin tavsiyesine güvenmeyecektir;

- e. Şirketi, örneğin radyasyonun, zehirli veya sağlığa zararlı veya patlayıcı madde veya malzemeler, çevre kirliliği veya zehirler dahil, varlığı veya riski bilinen tüm fiili veya potansiyel, numunelerin veya testin herhangi bir düzeniyle ilişkili zararları veya tehlikeleri hakkında önceden bilgilendirecektir;
- f. Üçüncü bir kişiyle yapılan ve kanuni tüm ilgili satış veya diğer sözleşmelerdeki tüm haklarını uygulayacak ve yükümlülüklerini tam olarak yerine getirecektir.

#### 4. ÜCRETLER VE ÖDEME

- a. Ücretlendirme (değişikliğe tabi olarak) Şirket ve Müşteri arasında, siparişin verildiği veya sözleşmenin görüşüldüğü sırada tespit edilmemişse, Şirketin standart ücretleri üzerinden olacak ve uygulanan tüm vergiler Müşteri tarafından ödenecektir.
- b. Müşteri Şirkete ödenecek tüm ücretleri, faturada daha kısa bir süre tespit edilmemişse ilgili fatura tarihinden itibaren 30 günden geç olmamak üzere veya faturada Şirket tarafından tespit edilen başka bir süre belirtilmemişse (Ödeme Tarihi) derhal ödeyecektir; ödenmemesi halinde ise; Ödeme Tarihinden ödememin fiilen alındığı tarihe kadar, bu tarih dahil, aylık %1,5 oranında (veya faturada tespit edilen bir oranda) faiz muaccel olacaktır.
- c. Müşteri, Şirkete karşı iddia ettiği herhangi bir ihtilaf, mukabil dava veya mahsuplaşma karşılığında Şirkete ödenecek hiçbir meblağın ödemesini alıkoyma veya erteleme hakkına sahip değildir.
- d. Şirket, ödenmemiş ücretlerin tahsili için yargılama yetkisine haiz herhangi bir mahkemede dava açabilir.
- e. Müşteri, avukatlık ücretleri ve ilgili masraflar dahil Şirketin tüm tahsilat masraflarını ödeyecektir.
- f. Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında öngörülme sorunların veya masrafların meydana gelmesi halinde, Şirket Müşteriyi bilgilendirmek için gerekli çabayı sarf edecek ve hizmetlerin tamamlanması sırasında zorunlu olarak uğranan ek süre ve masrafları karşılamak üzere ek ücretleri faturalama hakkına sahip olacaktır.

- g. Şirket, Müşterinin yukarıdaki 3. maddede şart koşulan yükümlülüklerini yerine getirememesi dahil, kendi kontrolü dışında herhangi nedenle hizmetlerin tümünü veya bir kısmını yerine getiremez duruma düşerse aşağıdakilerin ödenmesine hak kazanacaktır:

1. Şirketin maruz kaldığı tüm geri ödenemez harcamaların meblağı;
2. Fiilen yürütülen hizmetlerin oranına eşit oranda kararlaştırılan ücret kısmı.

#### 5. HİZMETLERİN TEHİRİ VEYA FESHİ

Şirket, aşağıdaki hallerde hizmetlerini hiçbir yükümlülüğü olmaksızın ve derhal tehir etme veya feshetme hakkına sahip olacaktır:

- a. Müşterinin işburadaki yükümlülüklerinden herhangi birine riayet etmemesi ve söz konusu ihmalin, Müşteriye ihbar edildiği tarihten itibaren 10 gün içinde telafi edilmemesi; veya
- b. Ödememin tehiri, Müşterinin alacaklılarla anlaşmaya gitmesi, iflası, ödeme aczine düşmesi, kayıpların tayin edilmesi, veya işinin durdurulması.

#### 6. YÜKÜMLÜLÜK VE TAZMİNAT

- a. Sorumluluğun Sınırlanması:

1. Şirket sigortacı veya garantör değildir ve böylesi bir sıfatla olacak hiçbir yükümlülüğü kabul etmez. Hasar ve zarara karşı garanti arayan müşteriler uygun sigortayı edinmelidir.
2. Bulgu Raporları, Müşteri tarafından veya onun adına sağlanan bilgi, belge ve/veya numunelere dayanarak ve münhasıran söz konusu Bulgu Raporları temelinde uygun gördüğü şekilde hareket etmekte sorumlu olan Müşterinin yararlanması için yayınlanır. Şirket veya elemanları, çalışanları, acenteleri veya taşeronları, söz konusu Bulgu Raporlarına dayanılarak açılan veya açılmayan davalardan veya Şirket tarafından verilen belirsiz, hatalı, eksik, yanıltıcı veya yanlış bilgilerden ötürü Müşteriye veya herhangi bir üçüncü kişiye karşı yükümlü olmayacaktır.

3. Şirket, Müşterinin işburadaki 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 olmayacaktır.

4. Şirketin herhangi bir türden ve nedenden kaynaklanan hasar, zarar veya harcama talebine ilişkin yükümlülüğü hiçbir durumda, hangisi daha azsa, söz konusu talebe neden olan belirli hizmete ilişkin olarak ödenen ücret tutarının 10 katını veya 20,000 ABD Dolarını (veya yerel para birimi karşılığını) aşamaz.

5. Şirket, kâr kaybı, iş kaybı, fırsat kaybı, itibar kaybı ve mali toplatma masrafı dahil (ancak bununla sınırlı olmamak üzere) doğrudan ya da dolaylı zarardan sorumlu olmayacaktır. Ayrıca Şirket, Müşterinin uğrayabileceği üçüncü şahıs taleplerinden (ürün sorumluluğu talepleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) kaynaklanan zarar, ziyan ve harcamalardan da sorumlu olmayacaktır.

6. Herhangi bir talep olması halinde Müşteri, söz konusu talebi haklı göstermek için ileri sürülen olguların bulunmasından itibaren 30 gün içerisinde Şirkete yazılı olarak ihbar etmelidir ve her halükarda Şirket aşağıdaki tarihlerden itibaren bir yıl içerisinde dava açılmamışsa tüm hasar, zarar ve masrafa ilişkin tüm yükümlülüklerinden ibra edilecektir:

- i. Talebe yol açan hizmetin Şirket tarafından yerine getirilme tarihi; veya
- ii. Herhangi bir yerine getirmeme iddiası halinde hizmetin tamamlanacağı tarih.

- b. Tazminat: Müşteri herhangi bir üçüncü kişinin zarar, kayıp ve niteliği ne olursa olsun tüm mahkeme masrafları ve ilgili masraflar dahil her ne şekilde olursa olsun herhangi bir hizmetin yerine getirilmesine, yerine getirildiği veya iddia edilmesine ilişkin olmasından kaynaklanan tüm (fiili veya belirtilen) taleplerine karşı Şirketi, elemanlarını, çalışanlarını, acentelerini ve taşeronlarını garanti ve tazmin eder.

#### 7. DİĞER

- a. İşbu Genel Koşulların hükümlerinden biri veya daha çoğu herhangi bir bakımdan kanunsuz veya icbar edilemez bulunursa, kalan hükümlerin geçerliliği, kanuniliği ve icbar edilebilirliği hiçbir şekilde bundan etkilenmeyecek veya zarar görmeyecektir.

- b. Hizmetlerin verilmesi sırasında ve bunu takip eden bir yıllık süre zarfında Müşteri, Şirketin çalışanlarını Şirketteki işlerini bırakmaları için doğrudan veya dolaylı olarak teşvik etmeyecek veya teklifte bulunmayacaktır.
- c. Şirketin şirket adının veya tescilli markasının, Şirketin yazılı ön izni olmaksızın reklam amaçlı olarak kullanılmasına izin verilmez.

## 8. UYUŞMAZLIK HALİNDE UYGULANACAK ÇÖZÜM YOLLARI

Aksi belirtilmedikçe, İşburadaki hizmetlerin verilmesinden kaynaklanan tüm ihtilaflar, Şirket tarafından Müşteriye hizmet verilen her durumda kanunların ihtilaflarına ilişkin tüm kurallar haricinde İsviçre'nin maddi hukuku tarafından tedvir edilecek ve tüm ihtilaflar nihai olarak Uluslararası Ticaret Odası'nın Tahkim Kurallarına göre, anılan kurallara uygun olarak atanan bir veya daha fazla hakem tarafından halledilecektir. Aksi kararlaştırılmamışsa, tahkimin yeri Paris, Fransa; dili İngilizce olacaktır.

## 9. ÖZEL KOŞUL

Yukarıdaki istisna maddesi 8'de, aksi özellikle kararlaştırılmadıkça, burada İtalya'da Sözleşmeye Dayalı İlişkilerden kaynaklanan veya bunlarla bağlantılı olarak ortaya çıkan tüm uyuşmazlıklar, kanunlar ihtilaflarına ilişkin tüm kurallar hariç olmak üzere, İtalyan maddi hukukuna tabi olacaktır. Tüm bu uyuşmazlıklar, Milano'daki yetkili mahkemelerin münhasır yargı yetkisine sunulacaktır.

## 10. DİLLER

Bu Genel Koşullar İngilizce olarak hazırlanmıştır ve diğer dillere tercüme edilebilir. Herhangi bir çelişki durumunda, İngilizce sürüm geçerli olacaktır.

## 11. GİZLİLİK

Bundan sonra kullanıldığı şekliyle "Gizli Bilgiler", Müşteri Bilgileri ile bir tarafın diğer taraftan yapılan Sözleşme uyarınca elde edebileceği sözlü veya yazılı bilgileri içerecektir ancak söz konusu Gizli Bilgiler şu bilgileri kapsamayacaktır: (1) kamuca bilinen veya bundan sonra kamuca bilinecek olanlar; (2) ifşa eden tarafın ifşa ettiği zamandan öncesinde, alan tarafın gizli olmayan bir şekilde erişmiş oldukları; (3) böyle bir açıklama yapma hakkına sahip bağımsız bir üçüncü şahıs tarafından ifşa edilmiş olanlar. Yasalar gerektirmedikçe, taraflardan hiçbir diğerrinin Gizli Bilgilerini, burada açıkça belirtilmediği sürece, herhangi bir kişi veya kuruluşa ifşa etmeyecektir.