

TEMEL

1	17.03.2015	Revizyon (Fiyatlandırma)	SYI	MKE	YUN		
0	15.09.2012	Uygulama için onaylanmıştır. (AFA)	SYI	MSI	FCO		
C	10.09.2012	Gözden geçirme için yayınlanmıştır. (IFR)	SYI	MSI	FCO		
B	04.09.2012	İç Disiplin Kontrolü (IDC)	SYI	MSI	FCO		
A	15.08.2012	Disiplin İç Kontrolü (DIC)	SYI	MSI	FCO		
Rev. No	Tarih	Açıklama	Hazırlayan	Kontrol	Onaylayan		Denetim
			Kaynak				
<p><u>Uygulayan</u></p>  <p>TUV AUSTRIA TURK</p>		Doküman Adı					
		TÜV AUSTRIA TURK					
		GENEL HİZMET ŞARTLARI					
		Doküman No.					Rev.
TUV	PRO	BAS	TUR	028	1		
Org. Kodu	Dök. Tipi	Yön. Kodu	Coğr. Alan	Sıra No			

A. Koşulların uygulanabilirliği

1. Farklı yazılı düzenlemelere konu olarak, bizimle yapılan sözleşmeler aşağıdaki koşullara göre gerçekleştirilir; iş talebi halinde müşteri sözleşmesinde bizim terim ve koşullarımıza uyduğunu beyan eder.

Müşterinin aksi ve farklı durumlarından, ancak bu durumları yazılı olarak kabul ettiğimiz zaman sorumluyuz. Bizim genel terim ve şartlarımız müşterinin bu aksi ve farklı durumlarını bilmemiz durumunda dahi hizmetimiz süresince geçerliliğini sürdürür.

2. Bu genel terim ve şartlar diğer yükümlülük ve prensiplere bakmaksızın tüm hizmetlerimiz (uzman görüşü, test ve danışmanın dâhil olduğu fakat sadece bunlarla sınırlı olmayan) için geçerlidir.

B. Son sözleşme

1. Bizimle yapılan bir antlaşma, müşteri teklifimizi açıkça kabul ettiği veya iş talebini yazılı olarak kabul ettiğimizi gösteren bir belge eline ulaştığı takdirde sonuçlanmış kabul edilir ve hizmeti gerçekleştirmeye başlarız. Bir iş teklifi karşısında yazılı bir kabul belgesi yayınlarsak, aksi söylenmediği sürece bu sözleşmenin içeriği ve kapsamı hakkında geçerli sayılır.

2. Değişiklikler, yan düzenlemeler ve olası garanti koşulları yasal geçerlilik mühletince bizim tarafımızdan yazılı olarak bildirilecektir. Bu tüm hükümler için geçerlidir.

C. İş talep performansı işbirliği için müşteri yükümlülükleri

1. Aksi belirtilmedikçe, biz sadece sözleşmede belirttiğimiz kabul edilmiş kurallarla yasal düzenlemelerden hizmetlerden sorumluyuz.

Bizim tanınmış uzman ve yetkin personelimiz, uzman danışma kuruluşlarından ve performans testlerinden bağımsızdırlar.

2. Usule uygun olarak yaptığımız bir hizmet sonrasında müşterimizde oluşacak bir hasar ve tahribatı tazmin etmeyiz. Herhangi bir cihazımız usule uygun bir hizmet sonrasında ve bizim hatamız haricinde hasar veya tahribat gördüğü takdirde bu kaybın tazminini müşteriden isteriz.

Nakliyat ücreti ve nakliyatta oluşacak riskler yine aynı şekilde müşteriye aittir. Malın geri iadesi müşteri talebine bağlıdır. Müşteri geri iadeyi belirtmediği takdirde bu müşteri giderinden karşılanır. Müşteri Bizim biriyle iş yaparken koruma ile ilgili sorumluluğumuz normal dikkatimizle çalışmamızı sürdürmekle sınırlıdır.

3. En iyi hizmeti yerine getirebilmemiz için müşteri bize gerekli bilgileri vermek zorundadır. Biz müşterinin bilgi, veri ve yaptığı hizmetlerin doğruluğunu kontrol etmek zorunda değiliz.

4. Hizmetimizi yerine getirebilmemiz için bir veya birden fazla işbirliği faaliyeti gerekirse müşteri bunu kendi giderinden karşılar. Bu paranın geri ödenmesi ancak daha önceden bir düzenleme yapıldıysa olur.

Önceden yapılan düzenlemeyle belirtilen işbirliği başarısızlıkla sonuçlanır ve gereği gibi yapılamazsa bundan doğabilecek ilave masraflar müşteriye yansıtılır. Daha fazla yasal hak talep etme hakkımızı saklı tutmaktayız.

5. Şirket binası dışında olan çalışmalarımızda müşteri bizim öngörülmeleyen durumlara karşı güvenliğimizi sağlamak durumundadır.

Gerekli adımlar yapılmadığı için hizmeti gerçekleştirmeyi reddedebiliriz.

D. Süre ve son teslim tarihi

1. Süre ve son teslim tarihi aksi bir şekilde antlaşma yoksa her zaman belirli tarihlerde gerçekleştirilir. Bağlayıcı bir koşul olmadığı takdirde, verilen hizmetin belirtilen son teslim süresine kadar yapılamadığı takdirde biz ihmalkâr sayılırız.
2. Bizden kaynaklanmayan ve öngörülmeleyen sebeplerden (ulaşım zorluğu, cihaz arızası, resmi hükümler gibi.) dolayı hizmette olabilecek bir gecikme durumunda, sözleşmeyi kısmen veya tamamen feshetme hakkına sahibiz veya kendi takdir hakkımızla çalışmamızı bozacak etkenler ölçüsünde verilen hizmetin son teslim tarihini uzatabiliriz. Bu durumda, müşteri ayrıntılı şekilde bilgilendirilecektir.
3. Müşteri işbirliği kuralları ve zorunluluklara uymadığı takdirde olabilecek hasar ve kayıplarımızı tazmin etme hakkına sahibiz.
4. Bize bağlanan sebeplerden dolayı veya bizden beklendiği halde çeşitli şartlardan yerine getiremediğimiz hizmetlerde, zararı tazmin etme zorunluluğumuz önceden öngörülen zararlar durumunda yaptığımız ihmalkârlık oranınca değişir.

E. Kabul etme

1. Verdiğimiz hizmet denetleme kabulünü de içeriyorsa, müşteri bunu kabul etmek durumundadır. Hizmet kalitesini etkilemeyen ufak eksiklikler, kontratta yer alan ve bu eksikliklerin belli bir sürede düzeltilmesini talep etme hakkı olmasına rağmen müşterinin kabul etmediği düşünülmez.
2. Bu kısım birinci maddeye göre müşteri işin yapılmasını kabul etmezse, yine de kabul yapılmış sayılır.
3. Bilgiye dayalı hizmetlerimiz, müşteri şartlarını 30(otuz) gün içinde yazılı olarak belirtmezse kabul edilmiş sayılır. Öne sürülen bir şart durumunda verdiğimiz hizmeti o şarta göre inceleriz. Öne sürülen şartın doğruluğuna inanmazsak, o şartın doğurabileceği sonuçlardan müşteri sorumludur.

F. Fiyat ve ödeme

1. İlave vergi ve eklentileri de içeren sözleşmemizde belirlediğimiz fiyat geçerlidir.
2. Sabit bir fiyat düzenlenmemişse ve işin gerçekleştirilmesi halinde oluşan maliyet tahmin edilen değeri %10'dan fazla aşarsa bu müşteriye bildirilir. Bu durumda müşteri sözleşmeyi fesih hakkına sahiptir. Bundan sonra müşteriden o zamana kadar yapılan işler için ücret talep edilir. Aynı durum sözleşme karşılıklı feshedildiği veya sözleşmede geçerli bir madde yüzünden fesih yapıldığı durumda da geçerlidir.
3. Müşteriye karşı bir hak iddia etme durumumuzda, borçlarımızın tahsili için alacaklandırma işlemi başlatırız. Müşterinin karşı iddiaları itiraz edilemeyecek durumda, yasal olarak geçerli veya bize yazılı olarak belirtilmişse müşteri bu durumda bizde eş haklara sahiptir.
4. Bir ödeme yapılmaması durumunda zararımızın karşılanması için Merkez Bankası faiz oranlarına göre %6 faiz borç üzerine uygulanır.
5. Muayene faaliyetlerinde gerçekleştirilen hizmetlere karşılık fiyatlandırma içeriğinde genel giderler, akreditasyon giderleri gibi katma değerler uygulanır. Muayene hizmetinin fiyatlandırılmasında adam/gün sabit fiyatları ile tüm müşterilere adil ve eşit hizmet sunulmaktadır. Fiyatlandırma detayları aşağıda bulunan Sipariş Alma Prosesinde verilmiştir.

TÜV Austria Turk Sipariş Alma (Teklif Verme) Prosesi

G. Garanti

1. Verdiğimiz hizmette oluşan bir hata veya eksiklik durumunda, müşteri bunu telafi etmemiz için bize belli bir süre vermelidir. Gerekli düzeltme ve iyileşme sağlanmadığı takdirde müşteri sözleşmeyi iptal etme veya istenen ücrette indirim talep etme hakkına sahiptir. Verilen hizmetin geçerliliğini etkilemeyecek önemsiz eksiklikler için bu geçerli değildir.

2. Biz ancak teklif ve/veya sözleşmede belirtilen işlerden sorumluyuz.

3. Verilen test raporu teknik içerik hakkındaki bilgileri kapsar.

H. Yükümlülükler ve yükümlülük dışındakiler

1. Bütün birimlerimizin ve yönetim kademesinin yapmış olduğu işlerin yanında aşağıdakilerden de

- Kontratta geçen zorunlulukları yerine getirmediğimiz takdirde
- Birinci maddede belirtilen kişiler haricindeki diğer çalışanlarımızın kasti ve ihmalkarlık sonucu yaptığı hatalardan sorumluyuz.

Tazminat durumunu gerektirecek şartlar önceden tahmin edilebilecek durumlar için geçerli değildir. Aynı durum yapılmasını garanti ettiğimiz halde gerçekleştiremediğimiz hizmetler içinde söz konusudur. Ayrıca mal hasarı, insan sağlığının kaybı ve ekonomik kaybının maksatlı ve ihmali sonucu oluşması halinde yükümlülük olarak verilebilecek maksimum tazminat mesleki sorumluluk sigortası kadar olabilir.

2. Yükümlülük gereği tazminatımız yukarıdaki maddelere göre sınırlanmıştır. Bunlardan tüm birim ve çalışanlarımız akit yapılırken işlenen kusurlar(sözleşme maddesinin çiğnenmesi veya haksız fiiller) için sorumludur.

3. Akitte yapılan hatalardan dolayı veya sözleşme maddesinin çiğnenmesinden dolayı bir hak iddia etmek için kanuna bağlı süreç 5 yıldır.

I. Telif hakları

Kontratta belirtilen şartların ötesinde verdiğimiz hizmetin özellikle yayınlanmış olarak devri veya kullanımı, ancak ve ancak bizim daha önceden verdiğimiz yazılı onayla olur. Müşteri hizmetimizin kullanımına yönelik kanuni hükümlerden sorumludur.

J. Hizmet yeri ve belirsizlikler

1. Tüm hizmetlerin gerçekleştiği yer, teklif ve/veya sözleşmede belirtilen alandır.

2. Müşteri bizimle iş ilişkisinin bir sonucuna dayanarak bizle ilgili başka bir hak iddia edemez.

K. Yetkili mahkeme ve uygun kanunlar

1. İş ilişkileri sırasında oluşacak davalara bakacak yetkili mahkeme İstanbul mahkemeleridir. Bu ayrıca işlenen haksız fiiller, denetimler ve üçüncü şahıslar tarafından yapılanlar için de geçerlidir.

3. Biz ve müşteri arasında olan tüm iş ve yasal ilişkiler Türkiye Hukuk Sistemine göre ele alınacaktır.

L. Nihai hükümler

1. Özel hükümler veya bir hükmün bazı bölümleri geçersiz ve/veya dava edilemez olsa bile, geriye kalan hükümler geçerliliğini sürdürür.

Bu durumda geçersiz hükümler ilgili maddeye en yakın hükümler ile değiştirilir ve bu sözleşme ilişkisinde belirtilir.

2. Bu Hizmet Genel Terim ve Şartları, bundan önceki tüm Genel Terim ve Şartların yerine geçerlidir.

TÜV Austria SERVICES GMBH ve TÜV Austria CERT GMBH Genel Hizmet Şartları için lütfen tıklayınız:



TUV-PRO-BAS-TUR-0 TUV-PRO-BAS-TUR-0
28-1 TÜV AUSTRIA Sİ28-2 TÜV AUSTRIA Cİ