

## 1. GENEL

- 1.1. Özellikle yazılı olarak ve aksine hüküm olmadıkça; "INSPEGO Uluslararası Etüd Gözetim ve Onay Hizmetleri Ltd. Şti." bundan sonra 'INSPEGO' olarak, Muayene ve/veya Laboratuvar Hizmetleri ise bundan sonra "Hizmet" olarak anılacaktır. INSPEGO, Genel Hizmet Koşullarına uygun hizmetleri üstlenir ve tüm teklifler, sözleşmeler, ihale hizmetleri, tüm kontrat ve anlaşmalara göre hizmetlerini iş bu Genel Hizmet Koşulları'na uygun olarak yerine getirir.

## 2. TARAFSIZLIK

- 2.1. INSPEGO'dan muayene veya deney talebinde bulunan kişi veya kurumlara 'özel veya kamu kurumu' çalışan sayısı, yerleşim alanı ve herhangi bir gruba üyelik gözetilmeksizin ve hiç bir şekilde ayırım yapmadan hizmet vermeyi taahhüt eder, hizmet alan taraf bundan sonra "Müşteri" olarak anılacaktır.
- 2.2. INSPEGO muayene ve deney faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında elde ettiği müşteri bilgilerinin gizliliğini korumayı; "Üst Yönetim Taahhüdü", "Personel Tarafsızlık Beyanı" ve tüm çalışanlarına imzalatılmış olduğu "Bilgilerin Gizliliği ve Güvenliği talimatı" ile güvence altına almıştır.

## 3. GİZLİLİK

- 3.1. INSPEGO muayene ve deney faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında elde ettiği müşteri bilgilerinin gizliliğini korumayı; Kalite Politikası, Üst Yönetim Beyanı ve çalışanlarından almış olduğu "Personel Tarafsızlık Beyanı" ile güvence altına almıştır.
- 3.2. INSPEGO hizmetleriyle ilgili olarak müşterilerinin INSPEGO'ya verdikleri tüm talimatlar, bu talimatlarla birlikte verilen tüm ek bilgi ve belgelerin içerikleri, INSPEGO'nun müşterilerine sundukları hizmetler, hizmetlerin içeriği ve sonuçlarına ilişkin tüm bilgiler, düzenlenen rapor ve sertifikalar ile bunların içerikleri de dahil olmak üzere gizli tutulur ve müşteriden doğrudan bunlarla ilgili yazılı bir talimat ve izin alınmadıkça üçüncü şahıslara yazılı veya sözlü olarak aktarılamaz.
- 3.3. Müşteriye ait bilgiler kamuya paylaşılabilecekse önceden müşterinin yazılı izni alınır. Müşterinin kamuya açık hale getirdiği bilgiler dışındaki tüm bilgiler gizli bilgi kapsamında değerlendirilir.
- 3.4. Yasaların bildirimini gerekli kıldığı müşteri bilgileri veya sözleşme taahhütleri gereği, bildirim serbest olan bilgiler için INSPEGO müşterisini ve/veya müşteri temsilcisini sadece bilgilendirmekle sorumludur.
- 3.5. Müşterinin dışında dış kaynaklardan edinilen bilgiler de gizli bilgi kapsamındadır ve üçüncü taraflardan gizli olarak değerlendirilir.

## 4. TAŞERON VEYA HARİCİ LABORATUVAR KULLANIMI

- 4.1. INSPEGO, üstlenmeyi taahhüt ettiği hizmetleri normal koşullarda kendisi gerçekleştirir.
- 4.2. Ancak ön görülemeyen veya aşırı iş yükü, kilit konumdaki personelinin iş göremez hale gelmesi, kilit konumdaki tesisler veya cihazların geçici olarak kullanıma uygun olmaması, müşteri sözleşmesinin üstlendiği hizmete ilişkin bölümlerinde, INSPEGO'nun kapsamı içerisinde yer almayan veya kapasitesinin veya kaynaklarının yeterli olmadığı hizmetlerin bulunması gibi durumlarda hizmetin herhangi bir bölümünü taşeronlara verebilir, hizmet satın alabilir.
- 4.3. INSPEGO, üstlendiği hizmetin herhangi bir bölümünü taşeronlara vermek istediğinde, dış hizmet satın aldığı anda bunu müşteriye yazılı olarak bildirir ve onayını alır.
- 4.4. Hizmetin bir bölümünü oluşturan bir işi taşeronlar gerçekleştirdiklerinde, muayene edilen veya deneyi yapılan öğenin şartlara uygunluğuna ilişkin herhangi bir belirleme, INSPEGO'nun sorumluluğundadır.

## 5. HİZMETİN YERİNE GETİRİLMESİ

- 5.1. INSPEGO üstlendiği hizmetini ulusal ve uluslararası standartlara göre yerine getirir.
- 5.2. Müşteri, INSPEGO'nun hizmet vererek müşterisinin veya herhangi bir üçüncü kişinin yerini almadığını veya onları yükümlülüklerinin hiçbirini yerine getirmekten ibra etmediğini veya müşterinin üçüncü bir kişiye karşı veya üçüncü bir kişinin müşteriye karşı olan herhangi bir görevini yerine getirmekten muaf tutulduğunu varsaymadığını, sınırlamadığını, yetkisini kullanarak iptal etmediğini veya taahhüt etmediğini kabul eder.
- 5.3. Numune seçme işlemleri; uygunluk değerlendirmesi yapılan ürünle ilgili ulusal ve/veya uluslararası kabul görmüş yöntemlere göre yapılır, aksi durumda Inspego istatistiksel yöntemlerden de faydalanarak numune seçme metodunu belirler ve müşterisinin onayına sunar.
- 5.4. INSPEGO'ya gönderilen tüm numuneler aksi belirtilmedikçe en fazla 180 gün (6 ay) saklanır. Yapılan sözleşmelerle aksi bir mutabakat söz konusu ise bu durumu düzenlediği raporun içeriğinde de müşteriye açıkça bildirilir.

## 6. ŞİKAYET VE İTİRAZLAR

- 6.1. INSPEGO'dan hizmet talep eden veya alan kuruluşlardan, kişilerden ve onların işverenlerinden veya üçüncü taraflardan hizmet süreci ve kriterleri konusunda şikayet ve itiraz olması halinde, şikayet veya itiraz sahibi www.inspego.com web sitesi aracılığı ile ilgili şikayet veya itiraz talebinde bulunabilir.
- 6.2. INSPEGO'ya ulaşan yazılı veya sözlü tüm itiraz ve/veya şikayetler kayıt altına alınmakta takip edilmekte, sonuçlandırılmakta ve sonuçları muhafaza edilmektedir.
- 6.3. İtirazlar ve şikayetler hakkındaki araştırma ve karar, objektif ve ayrımcı faaliyetlere sebebiyet vermemesi için INSPEGO ile herhangi bir bağı olmayan Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi tarafından değerlendirilir.
- 6.4. Şikayet veya itiraz sahibi www.inspego.com web sitesi aracılığı ile talebini takip edebilir.

## 7. KARAR KURALI

- 7.1. INSPEGO uygunluk değerlendirmesi kararını verirken ticari kaygılar gütmeyiz, kamu yararına uygun olarak kullanıcının sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayacak yönde, 7.2 maddesindeki belirtildiği şekilde karar kuralını uygular.
- 7.2. Spesifikasyonlara uygunluk beyanı; ölçüm sonuçlarına %95'lik kapsama olasılığı ile genişletilmiş ölçüm belirsizliği dahil edildiğinde bile sonuç önceden belirlenmiş olan üst limit ve alt limit toleransı aralığında ya da tek bir alt limit veya üst limit toleransı içinde ise Uygun, diğer durumlarda Uygun Değil olarak beyan edilir.

## 8. MÜŞTERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

### 8.1 Genel;

- 8.1.1. Gerekli hizmetlerin yerine getirilebilmesi için yeterli bilgi, talimat ve belgeleri zamanında ve her halükarda istenen hizmet zamanından en az 48 saat önceden INSPEGO'ya yazılı bildirecektir.
- 8.1.2. INSPEGO tarafından görevlendirilen personelin hizmetin verileceği tesislere gerekli tüm erişim izinlerini tedarik edecek ve hizmetin yerine getirilmesi sırasındaki tüm engelleri ortadan kaldırmak veya telafi etmek üzere gerekli tüm önlemleri alacaktır;
- 8.1.3. Gerekmesi durumunda, hizmetin yerine getirilmesi esnasında, daha önceden kendisine sözleşmede bildirilen gerekli tüm özel teçhizat ve personeli hazır bulunduracaktır;
- 8.1.4. Hizmetin yerine getirilmesi sırasında çalışma koşullarının, yerlerinin ve tesislerinin güvenliği için gerekli tüm önlemlerin alacaktır. Örneğin radyasyon, zehirli, sağlığa zararlı veya patlayıcı malzemeler, çevre kirliliği dahil, varlığı veya riski bilinen tüm fiili veya potansiyel numuneler veya herhangi bir deneyin herhangi bir düzeneğine bağlı zararlar veya tehlikeler hakkında önceden INSPEGO saha personelinin bilgilendirecektir.
- 8.1.5. INSPEGO'nun hizmeti devam ederken; müşteri talebinde bir değişiklik yaptığında, söz konusu değişikliği INSPEGO'ya yazılı bildirmek zorundadır. Talebin değiştirildiği ana kadar verilen hizmetin sözleşmede belirtilen ücretini ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

### 8.2 Laboratuvar Faaliyetleri;

- 8.2.1. Talep edilen deneyler için uygun deney öğeleri müşteri tarafından laboratuvara ulaştırılır.
- 8.2.2. Aksine anlaşma olmadığı sürece, deney öğelerinin laboratuvara ulaştırılması aşamasında, taşınması ve muhafazası müşterinin sorumluluğundadır.
- 8.2.3. Deneyi tamamlanan deney öğeleri ve şahit deney öğeleri üç ay süre içinde alınmadığı takdirde laboratuvarımız tarafından tasfiye edilir.
- 8.2.4. Deney öğelerine ait açıklayıcı dokümanlar (standartlar hariç) müşteri tarafından laboratuvara sunulmalıdır.
- 8.2.5. Deney başlaması öncesinde bildirmek şartı ile müşteri veya temsilcisi kendi deneylerinin yapılmasına laboratuvarımıza nezaret edebilir.
- 8.2.6. Deney sonuçlarını tarafımıza bildirilen adrese gönderilmesinden doğabilecek her türlü sorumluluk müşteriye aittir.
- 8.2.7. Deney sonuçlarına itiraz süresi sonuç bildirim tarihinden itibaren 1 aydır.
- 8.2.8. Müşteri deney talebinde bulunurken, deney öğeleri ile birlikte şahit deney ögesi göndermemiş ise deney tekrarı talebinde bulunmayacağını kabul ve taahhüt eder.
- 8.2.9. Şahit deney öğeleri gönderilecek ise, şahit deney ögesi asıl deney ögesinin devamı olacak şekilde ve aynı özellikleri taşıyor olmasına dikkat edilmelidir, farklı borulardan kesilerek alınan deney öğeleri farklı özelliklere sahip olabilir.

### 8.3 Faturalama;

- 8.3.1. INSPEGO tarafından yerine getirilen tüm hizmetler varsa masraflar için müşterisine faturalandırdığı hizmet bedelleri, kesinti olmaksızın fatura tarihinden itibaren 1 ay içinde ödemesi gerekmektedir.
- 8.3.2. İhmal durumunda INSPEGO diğer haklara zarar vermemek üzere temerrüt faizi kesme, ilgili hizmet raporlarını ve eklerini alkoyma ve/veya düzenlenmiş ise ilgili rapor ve/veya sertifikanın geçerliliğini askıya alma veya iptal etme hakkına sahiptir.
- 8.3.3. INSPEGO, bir aydan fazla süre boyunca geçerli olan siparişlerle ilgili faturaları aylık olarak düzenleme hakkına sahiptir. Müşterinin faydalanabileceği kısmi performanslar, müşterinin onayına tabidir ve INSPEGO ilgili faturaları düzenleme hakkına sahip olacaktır.
- 8.3.4. INSPEGO, gerekmesi durumunda müşterisinden peşin avans ödeme talep etme hakkına sahiptir.
- 8.3.5. Yasal veya diğer türlü, müşteri lehine her tür ipotek veya alkoyma hakkı burada/bu vesile ile hariç tutulmaktadır.

### 8.4 Hizmet Tehiri veya Feshi;

- 8.4.1. INSPEGO aşağıdaki hallerde hizmetini hiçbir yükümlülüğü olmaksızın ve derhal tehir etme veya feshetme hakkına sahiptir:
- 8.4.2. Müşterinin iş buradaki yükümlülüklerinden herhangi birine riayet etmemesi ve söz konusu ihmalin, müşteriye ihbar edildiği tarihten itibaren 10 gün içinde telafi edilmemesi
- 8.4.3. Ödemenin tehiri, müşterinin alacaklarıyla anlaşmaya gitmesi, iflası, ödeme aczine düşmesi, kayyımın tayin edilmesi veya işinin durdurulması.

### 8.5 Sorumluluğun Sınırlanması;

- 8.5.1. Muayene veya Deney Raporları, müşteri tarafından veya onun adına sağlanan bilgi, belge ve/veya dayanarak ve münhasıran söz konusu raporları temelinde uygun görüldüğü şekilde hareket etmekten sorumlu olan müşterinin yararlanması için yayınlanır.
- 8.5.2. INSPEGO, müşterisinin iş buradaki 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 değildir.
- 8.5.3. INSPEGO'nun hizmetleri ile ilgili herhangi bir türden veya herhangi bir nedenden kaynaklanan hasar, zarar veya harcama talebine ilişkin müşterilerine karşı yükümlülüğü her yıl düzenli olarak yaptırdığı Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamındadır.

## 9. DİĞER ŞARTLAR

- 9.1 İşbu Genel Hizmet 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.
- 9.2 INSPEGO adı veya tescilli markası, INSPEGO'nun yazılı izni olmaksızın reklam amaçlı olarak kullanılmasına izin verilmeyecektir.
- 9.3 Tüm sözleşmeler Türk kanunları tarafından yönetilir. Mahkeme adresi olarak Adana mahkemeleri gösterilmiştir.