

Doküman No	F03
Yayın Tarihi	02.01.2024
Revizyon No/Tarihi	01/16.09.2024

1. Genel

(a) Aksi yazılı olarak ifade edilmedikçe veya (I.) devletler, devlet kurumları veya diğer kamu kurumları adına gerçekleştirilen hizmetleri içeren yönetmelikleri veya (II.) zorunlu yerel kanunun yürürlükte olan hükümleri ile farklılık göstermediği sürece, "FOCUS INSPECTION ULUSLARARASI GÖZETİM DENETİM VE MUAYENE HİZ. LTD. ŞTİ." (bundan sonra "Focus" olarak anılacaktır) tarafından müşteriye (şartname dahilindeki duruma dayanarak) verilen hizmetler ve neticelenen tüm sözleşmeler, anlaşmalar veya diğer düzenlemeleri işbu FOCUS INSPECTION ULUSLARARASI GÖZETİM DENETİM VE MUAYENE HİZ. LTD. ŞTİ GENEL KOŞULLARI (bundan sonra "Genel Koşullar" olarak anılacaktır) altında vermeyi taahhüt etmektedir ve benzer şekilde tüm hizmet teklifleri ve ihaleleri bu Genel Koşullara tabi tutulur.

(b) Focus, muayene (gözetim ve denetim) işi ile iştigal eden bir muayene kuruluşudur. Bu sıfatla yerine getirilecek talimatların kaynağı olan kişi veya kurumları (özel, kamu, devlet) (bundan sonra "Müşteri" olarak anılacaktır) temsil eder.

(c) Müşteri tarafından özellikle talimat kapsamında veya rapor ve belge tesliminde yetkilendirilmediği ve Focus tarafından onaylanmadığı sürece, başka taraflar talimat verme hakkına sahip değildir. Ancak, müşterinin talimat vermesi durumunda Focus, koşullar, ticari adetler, kullanım veya uygulamaları takiben rapor ve belgeleri üçüncü bir tarafa iletmekle dönüşü olmayacak şekilde yetkili kabul edilecektir.

2. Hizmetlerin Verilmesi

(a) Focus tarafından verilen hizmetler, gerekli ilgi ve beceri dahilinde Focus tarafından kabul görülmüş müşterinin belirlemiş olduğu özel talimatlara uygun olarak gerçekleştirilecektir. Bu tür bir talimatın alınmaması durumunda Focus, aşağıdaki kriterlere uygun olarak hizmet verecektir. Focus yasal olarak uygulanabilir taahhütler vasıtasıyla muayene faaliyetleri süresince edinilen veya oluşturulan tüm bilginin yönetilmesinden sorumludur. Focus, müşteriyi kamuya açık hale getirmeyi amaçladığı bilgiler konusunda önceden bilgilendirir.

(1) Focus' un FM00 HİZMET TALEP FORMU ve/veya FM02 MUAYENE TALİMAT FORMU şartları;

(2) İlgili herhangi bir ticaret gümrüğü, kullanım veya uygulaması;

(3) Focus' un teknik, operasyonel ve/veya finansal nedenlerle uygun bulacağı yöntemleri

(b) Focus' un standart hizmetleri aşağıdakilerden hepsini veya herhangi birini içerebilir.

(1) Her türlü ham, ara ürün ve nihai ürünün miktar, ağırlık ve kalite, ulusal ve uluslararası standartlar, normlar, yasalar, yönetmelikler, yönergeler, uygulamalar ve ilgili ürün alıcısı ve satıcısını alım ve satım sözleşmesi şartlarının gerekliliğinin uygunluğunu teknik kontrol, inceleme ve raporlanması hizmetleri tüm bu konularla ilgili her türlü ekspertiz hizmetleri gerçekleştirmek.

(2) Her türlü tarımsal ürünlerin ve bunların depolama ve taşımada kullanılan alanların görsel kontrollerini yapmak.

(3) Ham madde, ara madde, nihai madde, malzeme, teçhizat, üretim prosesleri, üretim tesisleri gözetim ve denetimi yapmak, bunların ulusal ve uluslararası standartlara uygunluğunu tespit etmek ve sonuçlarla ilgili tarafsız rapor hazırlamak,

(4) Alıcı ve satıcı namına üretim tesislerinde imalat takibini, hijyen denetimlerini yapmak. Gıda sektörüne konu teşkil eden sıcak, soğuk, dondurulmuş, kurutulmuş ve konsantresi yapılmış besin maddelerinden numune almak ve raporlamak,

(5) Focus' un konusu ile ilgili olarak her türlü konuda yurt içi ve yurt dışında gözetim, denetim ve raporlama hizmetlerini yerine getirmek.

(6) Uluslararası muayene faaliyetlerinde bulunmak, ithalat ve ihracat yapılan sınai ve ticari mallardan numune almak, bu malların alıcı ve satıcı arasındaki akit şartlarına uygun olup olmadığının kontrolünü yapmak,

(c) Muayene raporlarında beyan edilen bilgiler, müşteri talimatlarına uygun olarak gerçekleştirilen muayene prosedür ve talimatları neticesinde ve/veya ticari kuralların, teknik standartların veya ulusal ve uluslararası standartların neticesinde düzenlenmektedir.

(d) Numunelerin muayene raporuna ek olarak yayınlanan test raporları yalnızca bu numuneler hakkındaki bilgileri içerir ve örneklerin alındığı toplam parti mal üzerine herhangi bir görüş belirtmez.

(e) Focus tarafından hazırlanan muayene raporları, yalnızca muayene esnasında ve alınan talimatların sınırları içerisinde veya böylesi talimatların yokluğu durumunda, 2(a) bendinde belirtilen kriterler çerçevesinde, onun tarafından kaydedilen olguları yansıtabilir. Focus' un alınan özel talimatlar veya uygulanan alternatif parametreler dışında hiçbir olgu veya duruma atıfta bulunma ve onu rapor etme yükümlülüğü yoktur.

(f) Focus, temsil olunan müşterisi ile sözleşmesi yapılan hizmetlerin tamamının veya bir kısmının uygulamasını herhangi bir acentesine ya da taşeronuna devretme takdir yetkisini elinde bulundurur ve müşteri söz konusu iş için gerekli tüm bilgileri acente veya taşeronu açıklaması için Focus' u yetkilendirir.

(g) Tüm numuneler niteliğinin izin verdiği sürece veya azami 15 gün süre ile alıkonacak ve ardından müşterinin takdirine göre ya müşteriye iade edilecek veya imha edilecek, bu süreden sonra Focus' un söz konusu numunelere ilişkin tüm sorumluluğu sona erecektir. Numunelerin belirtilen süreden daha fazla saklanması istenirse müşteri tarafından saklama ücretinin ödenmesi gerekecektir. Numuneler iade edilecekse taşıma ve navlun ücreti ve/veya özel imha gerektiren durumlarda imha ücretleri müşteriye fatura edilecektir.

(h) Müşteri Focus' tan üçüncü bir tarafın müdahalesine şahitlik etmesini talep ederse, müşteri Focus' u yegane sorumluluğunun üçüncü tarafın müdahalesi sırasında hazır bulunmak ve müdahalenin sonuçlarını iletmek veya müdahalenin meydana geldiğini doğrulamak olacağını kabul eder. Müşteri aygıt, alet ve ölçüm cihazlarının ayarlarından ve durumundan, analiz yöntemlerinden, üçüncü tarafın personelinin vasıfları, fiilleri veya ihmallerinden veya analiz sonuçlarından sorumlu olmadığını kabul eder.

(i) Temsil olunan müşteri ve üçüncü taraflar arasında imzalanan, ödeme yükümlülüklerini yansıtan belgeler veya üçüncü tarafların satış sözleşmeleri, kredi mektupları, nakliye senedi, vb. üçüncü kişi belgeleri verilirse (Focus tarafından alınmış ise), Focus tarafından



GENEL KOŞULLAR

Doküman No	F03
Yayın Tarihi	02.01.2024
Revizyon No/Tarihi	01/16.09.2024

kabul edilen görevleri veya zorunlulukları genişletmeden veya sınırlamadan, sadece bilgi amaçlı olarak kabul edilir.

3. Müşterinin Yükümlülükleri

Focus' un vereceği hizmet sırasında müşteri;

a) İş sağlığı ve çalışma koşulları/ortamının güvenliği, hijyen kuralları ile ilgili önlemleri almak, malzemeleri sağlamak, uygulanmasını sağlamak,

b) Verilecek hizmetler için gerektiğinde özel personel ve teçhizat sağlayarak gerekli bilgi, belge vb tüm dokümanları en az 48 saat önceden vermek,

c) Üçüncü bir kişiyle yapılan ve kanuni tüm ilgili satış veya diğer sözleşmelerdeki yükümlülüklerini tam olarak yerine getirmek,

d) Tehlikeli/sağlığa zararlı malzemeler (zehirli, patlayıcı maddeler ile çevresel zehir ve kirlilikler dahil) ile potansiyel risk taşıyan yahut riski bilinen numunelere bağlı zararlar veya tehlikeler hakkında Focus' u önceden bildirmek,

e) Focus temsilcilerinin hizmet verilecek tesislere erişimini sağlamak için her türlü engeli kaldırmak adına tüm gereklilikleri yerine getirmiş olmakla yükümlüdür.

4. Ücretler ve Ödeme

(a) Focus ve müşteri arasında sözleşmenin görüşüldüğü sırada tespit edilmemişse, ücretler (değişikliğe tabi olarak) Focus' un standart ücretleri üzerinden olacak ve uygulanan tüm vergiler müşteri tarafından ödenecektir.

(b) Müşteri Focus' a ödenecek tüm ücretleri, fatura üzerinde daha kısa bir süre tespit belirtilmemişse ilgili fatura tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde veya faturada Focus tarafından tespit edilen böylece başka bir süre, "Ödeme Tarihi" içerisinde derhal ödeyecektir. Ödenmemesi halinde; Ödeme tarihinden ödemenin fiilen alındığı tarihe kadar, bu tarih dahil, aylık %1,5 oranında (veya faturada belirtilen böylece başka bir oranda) faiz uygulanacaktır.

(c) Müşteri, Focus' a karşı iddia ettiği herhangi bir ihtilaf, mukabil dava veya mahsuplaşma karşılığında Focus' a ödenecek hiçbir meblağın ödemesini alıkoyma veya erteleme hakkına sahip değildir.

(d) Focus, ödenmemiş ücretlerin tahsili için yargılama yetkisine sahip herhangi bir mahkemede dava açabilir.

(e) Müşteri, avukatlık ücretleri ve ilgili masraflar dahil Focus' un tüm tahsilat masraflarını ödeyecektir.

(f) Hizmetlerin yerine getirilmesi esnasında öngörülmemiş sorunların veya masrafların meydana gelmesi halinde, Focus 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) Focus, müşterinin yukarıdaki 3. maddede şart koşulan yükümlülüklerini yerine getirememesi dahil, kendi kontrolü dışında herhangi bir nedenle hizmetlerin tümünü veya bir kısmını yerine getiremez duruma düşerse aşağıdakilerin ödenmesine hak kazanacaktır.

(1) Focus' un maruz kaldığı tüm geri ödenemez harcamaların tutarı,

(2) Fiilen yürütülen hizmetlerin oranına eşit oranda kararlaştırılan ücret kısmı.

5. Hizmetlerin Tehiri veya Feshi

Focus aşağıdaki durumlarda hizmetlerini hiçbir yükümlülüğü olmaksızın ve derhal tehir etme veya feshetme hakkına sahip olacaktır:

(a) Müşterinin iş buradaki yükümlülüklerinden herhangi birine riayet etmemesi ve söz konusu ihmalin, müşteriye ihbar edildiği tarihten itibaren 10 gün içinde telafi edilmemesi; veya

(b) Ödemenin tehiri, müşterinin alacaklılarla anlaşmaya gitmesi, iflası, ödeme acizine düşmesi, kayyumun tayin edilmesi, veya işinin durdurulması.

6. Yükümlülük ve Tazminat

(a) Sorumluluğun Sınırlanması:

(1) Focus, sigortacı veya garantör değildir ve böylece bir sıfatla olacak hiçbir yükümlülüğü kabul etmez. Hasar ve zarara karşı garanti arayan müşteriler uygun sigortayı edinmelidir.

(2) Muayene raporları, müşteri tarafından veya onun adına sağlanan bilgi, belge ve/veya numunelere dayanarak ve münhasıran söz konusu muayene raporları temelinde uygun gördüğü şekilde hareket etmekten sorumlu olan müşterinin yararlanması için yayınlanır. Focus; personeli, çalışanları, acenteleri veya taşeronları, söz konusu muayene raporlarına dayanarak açılan veya açılmayan davalardan veya Focus tarafından verilen belirsiz, hatalı, eksik, yanıltıcı veya yanlış bilgilerden ötürü müşteriye veya herhangi bir üçüncü kişiye karşı yükümlü olmayacaktır.

(3) Focus' un kanun gereği veya sözleşmeye dayalı taahhütler gereği gizli bilgi vermesine ihtiyaç duyulduğunda, kanunlar tarafından bir sınır getirilmedikçe, müşteri veya ilgili kişi, sağlanan bilgi konusunda haberdar edilir.

(4) Müşteri hakkında müşteri dışındaki kaynaklardan (örneğin, şikayette bulunanlardan veya düzenleyici makamlardan) edinilen bilgiler gizli olarak değerlendirilir.

(5) Focus, Müşterinin 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 olmayacaktır.

(6) Focus' un herhangi bir türden ve herhangi bir nedenden kaynaklanan hasar, zarar veya talebe neden olan belirli hizmete ilişkin olarak ödenen ücret tutarının 100 katını (TL) veya 30,000 USD aşamaz.

(7) Focus' un dolaylı veya bu nedenle doğabilecek zararlar (kardan zarar dahil) karşı hiçbir yükümlülüğü yoktur.

(8) Herhangi bir talep olması halinde müşteri, söz konusu talebi haklı göstermek için ileri sürülen olguları bulunmasından itibaren 30 gün içerisinde Focus' a yazılı olarak ihbar etmelidir ve her halükarda Focus aşağıdaki tarihlerden itibaren bir yıl içerisinde dava açılmamışsa tüm hasar, zarar ve masrafa ilişkin bütün yükümlülüklerinden otomatik olarak ibra edilecektir:

(i) Talebe yol açan hizmetin Focus tarafından yerine getirilme tarihi veya



GENEL KOŞULLAR

Doküman No	F03
Yayın Tarihi	02.01.2024
Revizyon No/Tarihi	01/16.09.2024

(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, ilgili masraflar dahil ve her ne şekilde olursa olsun herhangi bir hizmetin yerine getirilmesine, iddia edilen yerine getirilmesine veya yerine getirilmemesine ilişkin olarak kaynaklanan tüm (fiili veya belirtilen) taleplerine karşı Focus' u, personeli, çalışanlarını, acentelerini ve taşeronlarını garanti ve tazmin eder.

7. Diğer

Müşteri,

(1) Focus' un vereceği hizmet sırasında ve sonraki 1 yıl içinde, müşteri işlerini bırakmaları için doğrudan veya dolaylı olarak Focus çalışanlarına herhangi bir teklifte bulunamaz, işlerini bırakmak için teşvik edici olamaz.

(2) Focus' un yazılı izni olmaksızın Focus adı ve/veya tescilli markasını kullanamaz.

(3) 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.

8. Focus' un Focus adı veya tescilli markası, Focus' un yazılı Amir hukuk, Yargılama Yeri ve İhtilafların Halli

Aksi belirtilmedikçe, işburadaki hizmetlerin verilmesinden kaynaklanan tüm ihtilafların çözümünde İzmir Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir.

9. Türkak Akreditasyon Sözleşmesi

FOCUS; müşterileri ile yaptığı sözleşmelere TÜRKAK' ın gerektiğinde ve uygulanabilir olduğunda FOCUS tarafından verilen hizmetin incelenmesi amacı ile kendilerini yerinde ziyaret etmesini ve FOCUS tarafından yapılan denetimle ilgili gerekli bilgileri almasını sağlayacak maddeleri koymayı kabul eder.

TÜRKAK, FOCUS' a ve FOCUS' un müşterilerine haber vermeksizin denetim/ziyaret gerçekleştirebilir. FOCUS bu denetimleri ve bu amaçla oluşturulan denetim ekibi ile iş birliği yapmayı kabul eder.

TÜRKAK tarafından akredite edilen FOCUS' un kullanım izni aldığı TÜRKAK Akreditasyon Markasını, FOCUS' un müşterilerinin, taşeronlarının veya herhangi bir üçüncü tarafın yetkisiz kullanımı yasaktır. FOCUS, bu konuda yasal hakkını kullanır.

10. Gizlilik

Sözleşme ve teklifler Focus Genel Koşullar ile birlikte yollar ve/veya sözleşme ve tekliflerde websitesi üzerinden ulaşabileceği bildirilir. Sözleşme ve tekliflerde 'Genel koşulları da kabul etmiş sayılmaktasınız' ibaresi yer alır. Focus' un mesleki sorumluluk sigortası bulunur. Üst yönetim F02.1 Üst Yönetim Taahhüdü, her personel F02.2 Personel Tahhüdü imzalar. Gizliliğin ihlal edilmesi durumunda personele uyarı verilmesi, müşteri zararının karşılanması, kamuoyunu bilgilendirme gibi acil gerekli aksiyonlar alınır. Tekrarının olmaması için önlemler alınır. İlgili işlere personel ataması yapılırken yakın akrabalık, ilişkiler, eski iş yeri vb. durumlar değerlendirilerek personel ataması yapılır. Focus F04 Risk Analizi gerekli durumlarda ve belirlenen periyotlarda gözden geçirilerek

gizlilik ilkesini ihlal edecek, zedeleyecek, tehlike arz edecek durumlar P20 Risk Yönetimi Prosedürü' ne göre değerlendirilir. Belirlenen 3 er aylık süreyle yapılan toplantılarda/görüşmelerde ve aylık olarak yapılan görüşmelerde personelin gizlilik ilkesini ihmal edecek durumda olup olmadığı gözlemlenir. Focus, personellerini yılda en z 3 kere yapılan işlerde sahada izler. Gizlilik ilkesine göre oluşturulan fiyat teklifi, sözleşme vb. sonrası sözleşmeler sadece yetkili kişilerce erişimine izin verilir. Yapılan işlerin gizli kalmasından tüm personeller, kontrolünden üst yönetim sorumludur.

11. Şikayet İtiraz Öneri

Focus, P10 Şikayet İtiraz Prosedürü ve P07 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü' nü işletir. Şikayet, itiraz ve öneriler sözlü, telefon, elektronik posta, mektup, FD07 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi, web sayfası vb. kanallar ile iletilir. Müşterinin talep etmesi durumunda şikayet ve itiraz ile ilgili proses ve prosedürler paylaşılır.