

OSEM HİZMET GENEL ŞARTLARI

OSEM SERTİFİKASYON A.Ş.

Barbaros Mah. Kardelen Sok. No.2 Palladium Tower Kat. 30 34746 Ataşehir /İstanbul

Tel: 0850 502 96 00 Faks: 0850 522 50 41 E-posta: info@osemas.com.tr

1. TARAFLAR

1.1 OSEM Hizmet Genel Şartları, Barbaros Mah. Kardelen Sok. No.2 Palladium Tower Kat.30 34746 Ataşehir, İstanbul, Türkiye, adresinde bulunan OSEM SERTİFİKASYON A.Ş. (“**OSEM**”) ile OSEM’den hizmet almak üzere Hizmet Teklifi (“**Teklif**”) talebinde bulunan ve bu Teklifte unvanı ve adresi belirtilen **MÜŞTERİ** arasında geçerlidir (bundan sonra hep birlikte “**TARAFLAR**” olarak anılacaktır).

1.2 TARAFLAR, OSEM Hizmet Genel Şartları’nın Teklif’in ayrılmaz bir parçası olduğunu gayrikabilirücu beyan, taahhüt ve kabul ederler.

2. TEKLİF GEÇERLİLİK SÜRESİ

2.1 Aksi belirtilmedikçe Teklif, düzenleme tarihinden itibaren 90 takvim günü için geçerlidir. Bu süre sonunda OSEM’in teklifte belirtilen şartları değiştirme hakkı saklıdır.

3. ÇALIŞMA KOŞULLARI

3.1 OSEM personelinin günlük çalışma süresi 8 saattir. Bu saati aşan hizmetlerde her aşan saat ücreti için Belgelendirme ücreti / 8 saat fazla çalışma ücreti uygulanır.

3.2 Aksi belirtilmemişse, Cumartesi, Pazar, resmi ve dini tatil günlerinde talep edilerek yapılan çalışma ücretleri belgelendirme ücretine % 25 ilave edilerek belirlenir.

3.3 OSEM’in Teklif konusu hizmet için görevlendirdiği personelin hastalık, yıllık izin, işten ayrılma veya benzer nedenlerle hizmete devam edememesi durumunda **MÜŞTERİ**, OSEM’in bu personeli aynı vasıfta başka bir personel görevlendirmek suretiyle değiştirebileceğini peşinen kabul eder.

3.4 OSEM personelinin konaklama yapması gereken hallerde **MÜŞTERİ**, OSEM personeline en az dört yıldızlı otel standartlarında konaklama imkânı sağlamayı ve OSEM personelinin konaklama, ulaşım ve iâşe masraflarını karşılamayı kabul eder. Bu masrafların OSEM tarafından yapılması halinde **MÜŞTERİ**, hizmet bedeline ek olarak bu masrafları da OSEM’e ayrıca ödemeyi peşinen kabul eder. Konaklama, ulaşım ve iâşe masraflarının OSEM tarafından yapılması halinde bu masrafların % 10’u idari hizmet bedeli olarak **Müşteri** tarafından OSEM’e masraflara ilaveten ödenir.

4. ÖDEME ŞARTLARI

4.1 Belirtilen ücret yalnızca Teklif’te belirtilen iş içindir. Teklif’te belirtilen kapsamı aşan talepler için OSEM ek ücret talep edebilir.

4.2 OSEM, kendi inisiyatifinde olmak üzere hizmetin sağlanmasından önce **MÜŞTERİ**’den hizmet bedeli ve/veya masraflar için ön ödeme talep etme hakkına sahiptir. Talep edilen ön ödemenin yapılmaması halinde hizmet verilmez.

4.3 Ödemeler faturada belirtilen para birimi üzerinden yapılır. **MÜŞTERİ**’nin Türk Lirası üzerinden ödeme yapmak istemesi halinde faturadaki para biriminin fatura tarihindeki Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası efektif satış kuru üzerinden hesaplanacak Türk Lirası karşılığı ödenir. Türkiye Cumhuriyeti sınırları dışındaki müşterilerden sadece yabancı para birimi üzerinden ödeme kabul edilir.

4.4 Yapılacak her türlü ödemede havale, eft, swift ve sair banka masrafı, gideri ve banka işlem vergisi MÜŞTERİ'ye aittir.

4.5 MÜŞTERİ; OSEM tarafından düzenlenecek faturaları kendisine tebliğinden itibaren 15 gün içinde ödeyeceğini, süresinde ödenmeyen faturalar için OSEM tarafından tahakkuk ettirilecek olan 3095 sayılı kanun madde 2/2 uyarınca TCMB'nin bir önceki yılın 31 Aralık günü kısa vadeli avanslar için uyguladığı faiz oranının iki katı oranında faizi OSEM'e ödemeyi (*Türk Borçlar Kanunu madde 120 uyarınca*), bu oranın 2015 yılı için yıllık % 21 olarak belirlendiğini ve günlük olarak tahakkuk ettirileceğini (*TCMB tarafından yapılabilecek faiz oran değişikliklerine göre OSEM tarafından güncelleneneğini*) gayrikabili rücu olarak beyan, taahhüt ve kabul eder.

5. HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLER

5.1 MÜŞTERİ'NİN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.1.1 MÜŞTERİ; Teklif teyidi ile birlikte Teklif konusu hizmetin yerine getirilebilmesi açısından talep edilecek bilgi, belge ve diğer kayıtları OSEM'e sağlayacaktır.

5.1.2 MÜŞTERİ; OSEM personelinin teklif konusu hizmet süresince ihtiyaç duyacağı çalışma ofisini (*tel, faks, internet vb.*) ve gerekmesi durumunda yardımcı elemanı bedelsiz sağlayacaktır.

5.1.3 MÜŞTERİ; OSEM personelinin teklif konusu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan sistem, donanım ve ekipmanlara ait tüm dokümantasyona (*doküman, kayıt, proje, vb.*), tesis ve/veya hizmetin verileceği alanlara, MÜŞTERİ'nin personeli ve taşeronlarına tüm erişim imkanı ve izinlerini sağlayacaktır.

5.1.4 MÜŞTERİ; OSEM uygunluk değerlendirme faaliyetlerine gözlemci (TÜRKAK Denetim Ekibi, Aday Denetçi/Sörveyör/OSEM personeli/TSB personeli vb.) katılımını kabul eder.

5.1.5 MÜŞTERİ; Teklif konusu hizmet esnasında gerekli olabilecek iskele, merdiven vb. düzenekleri kurmakla / sağlamakla yükümlüdür.

5.1.6 MÜŞTERİ; Yapılacak çalışmalarla ilgili olarak tesislerde gerekli çalışma izinlerinin alınmasından sorumludur. MÜŞTERİ, gerekli olması halinde OSEM personeli için de masrafı kendisine ait olmak üzere izin alacaktır.

5.1.7 MÜŞTERİ; Teklif konusu hizmetin gerçekleştirilmesinde kullanılacak her tür standart, kod ve kuralın sağlanmasından sorumludur.

5.1.8 MÜŞTERİ; Teklif konusu hizmetin yerine getirilmesi sırasında karşılaşılabilecek zehirli, patlayıcı veya herhangi diğer bir şekilde can güvenliğini tehlikeye sokabilecek ve/veya çevre kirliliğine neden olabilecek fiili veya potansiyel tehlikeler ile ilgili olarak OSEM'i hizmetin verilmesine en geç 48 saat kala bilgilendirecektir. Bu bilgilendirme üzerine yapacağı değerlendirme sonucu OSEM herhangi bir neden göstermeksizin Teklif konusu hizmeti vermeyi reddedebilir.

5.1.9 Teklifte aksi belirtilmedikçe yurtiçi hizmetlerde MÜŞTERİ, teklif konusu hizmetin başlama tarihinden en geç 3 iş günü önce OSEM’i bilgilendirilir. Aksi halde OSEM hizmet vermeyebilir.

5.1.10 MÜŞTERİ, Teklif konusu hizmetin durdurulmasına ilişkin mücbir sebep harici bir halin ortaya çıkması halinde bu durumu en geç 24 saat içinde OSEM’e yazılı olarak bildirecektir. Bu süre içinde OSEM’e bildirimde bulunulmaması halinde OSEM verilecek hizmetin tamamına oranla hesaplanacak günlük ücrete hak kazanacaktır. Bu durumda OSEM tarafından yapılan ve yapılabilecek masraflar MÜŞTERİ tarafından ayrıca ödenecektir.

5.1.11 Teklif konusu işin mücbir sebep haricinde MÜŞTERİ tarafından durdurulması ve/veya iptal edilmesi halinde OSEM işin yapılan kısmına oranla ücrete hak kazanacaktır. İşin 3/4’ünden fazlasının tamamlanmış olduğu hallerde ise OSEM ücretin tamamına hak kazanacaktır.

5.1.12 Teklif konusu işin mücbir sebep haricinde MÜŞTERİ tarafından durdurulması ve/veya iptal edilmesi halinde MÜŞTERİ, Teklif konusu iş ile ilgili olarak yapılan ve durdurma ve/veya iptal sonrasında yapılabilecek masrafların tamamını OSEM’e ödeyecektir.

5.1.13 MÜŞTERİ; OSEM tarafından verilecek hizmetlerin planlaması, gerçekleştirilmesi, kabulü, ödemeler vb. sırasında temas kurulacak teknik ve mali işler sorumlusunun irtibat bilgilerini (*ad soyad, telefon, faks, e-posta, vb.*) Teklif teyidi ile birlikte yazılı olarak OSEM’e bildirecektir.

5.1.14 OSEM tarafından verilecek hizmete ilişkin hazırlıklar kapsamında sahada MÜŞTERİ’ye ait tesislerde ve/veya hizmetin verileceği yerde yapılması gereken işlere ait talimat, MÜŞTERİ’nin teknik sorumlusu koordinasyonunda, bizzat bu teknik sorumlu veya MÜŞTERİ’nin belirleyeceği yetkili kişi(ler) tarafından verilecektir. OSEM personeli MÜŞTERİ tesislerinde ve/veya hizmetin verileceği yerlerde talimat verme yükümlülüğü altında değildir. MÜŞTERİ tarafından temin edilecek her türlü çalışan MÜŞTERİ’nin sorumluluğunda olup OSEM bu çalışanlar nedeniyle hiçbir şekilde sorumlu değildir. MÜŞTERİ, tarafından sağlanacak çalışanların herhangi bir suretle OSEM’in ifa yardımcıları olarak kabul edilmeyecektir. Bu şartların MÜŞTERİ tarafından yerine getirilmemesi halinde OSEM teklif konusu hizmeti vermekten imtina edebilecek olup, yaşanabilecek gecikmelerden OSEM’in sorumlu olmadığını MÜŞTERİ peşinen kabul eder. MÜŞTERİ, ilgili emniyet standartlarına uygun olarak emniyetli çalışma koşulları oluşturmak, sürdürmek ve OSEM personelinin tesislerine ve/veya hizmetin verileceği yerlerde emniyetli şekilde girebilmelerini sağlamak ile hizmet süresince gerekli ve emniyetli çalışma imkânlarını sağlamakla sorumludur.

5.1.15 MÜŞTERİ; OSEM’nin sigortalı çalışanları ve/veya OSEM adına çalışan personeli için iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini almakla yükümlü olup bu kişilerin maruz kalabilecekleri iş kazası ve/veya diğer tehlikeler nedeniyle oluşabilecek her türlü zarar, maddi ve/veya manevi tazminattan tek başına sorumlu olacağını gayri kabili rücu beyan, taahhüt ve kabul eder.

5.1.16 MÜŞTERİ, OSEM logo / belge / işaret kullanım kurallarına tabi işlerde ilgili kuralda belirtilen şartları karşılamak kaydıyla OSEM’in adını ve/veya logosunu kullanabilir. İlgili kurallara www.osemas.com.tr adresinden ulaşılabilir. Kurala tabi olmayan işlerde ad ve/veya logo kullanımı OSEM’in yazılı iznine tabidir.

5.2 OSEM'İN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.2.1 OSEM personeli, MÜŞTERİ tarafından sunulan ve/veya sağlanan çalışma koşullarının emniyetsiz olduğu kanaatine varırsa, MÜŞTERİ'nin tesislerine ve/veya hizmetin verileceği yerlerde hizmet vermeyi reddedebilir. Bu durumda doğabilecek gecikme ve/veya diğer zararlardan OSEM sorumlu olmayacağını MÜŞTERİ peşinen kabul eder.

5.2.2 OSEM personelinin emniyetsiz çalışma koşulları nedeniyle işi durdurması halinde bu durumdan doğabilecek masraflar (*ulaşım, vb.*) ve MÜŞTERİ'ye fatura edilecek olup OSEM verilen hizmet süresi uyarınca ücrete hak kazanacaktır.

5.2.3 OSEM, Teklif konusu hizmet esnasında çevrenin ve doğal ortamın korunmasını gözetecektir. Buna rağmen MÜŞTERİ ve/veya MÜŞTERİ tarafından tayin edilmiş kişi ve/veya kurumların eylemleri sonucu meydana gelebilecek hasar ve/veya zararlardan OSEM sorumlu olmayıp MÜŞTERİ OSEM'i OSEM yönetici ve çalışanları ile acente ve taşeronlarını her türlü hasar ve/veya zarardan ötürü beri kılacaktır. Buna rağmen OSEM, OSEM yönetici ve çalışanları ile acente ve taşeronları tarafından üçüncü kişi ve/veya kurumlara herhangi bir ad altında ödeme yapılması halinde MÜŞTERİ ilk yazılı talep üzerine herhangi bir mahkeme kararına gerek kalmaksızın ödemedede bulunan ilgiliyi ödenilen tutar ile mahkeme/icra ve avukatlık masrafları dahil olmak üzere tazmin edecektir.

5.2.5 OSEM tarafından verilen Teklif'in MÜŞTERİ tarafından onaylanmasından sonra MÜŞTERİ'nin Teklif konusu hizmeti almaktan vazgeçmesi halinde OSEM Teklif konusu hizmet bedelinin % 25'ine hak kazanacaktır.

5.2.6 OSEM tarafından Teklif kapsamında verilecek hizmetlerin süresinin bir yılı aşması halinde OSEM teklifte belirtilen ücreti Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından belirlenen Toptan Eşya Fiyat Endeksi (TEFE)/Tüketici Fiyatları Endeksi (TÜFE) oranlarına göre arttırabilir.

5.2.7 OSEM, işbu OSEM Hizmet Genel Şartları'nda belirtilen yükümlülüklerden bir veya birkaçının MÜŞTERİ tarafından yerine getirilmemesi halinde Teklif konusu hizmeti vermekten imtina edebilir.

6. SINIRLI SORUMLULUK

6.1 Teklif konusu hizmet sonucunda OSEM tarafından düzenlenebilecek her türlü sertifika, belge ve benzeri doküman münhasıran MÜŞTERİ'nin kullanımı için düzenlenmiş olup, OSEM üçüncü kişi ve/veya kurumlara karşı herhangi bir şekilde taahhüt ve/veya yükümlülük altına girmemektedir.

6.2 OSEM; MÜŞTERİ tarafından eksik, hatalı, yanlış veya yanıltıcı bilgi verilmesi nedeniyle Teklif konusu hizmet ve/veya bu hizmet sonucu düzenlenebilecek her türlü sertifika, belge ve benzeri dokümandan ötürü MÜŞTERİ veya üçüncü kişi ve/veya kurumlara karşı sorumlu değildir.

6.3 OSEM; MÜŞTERİ'nin Teklif ve/veya Hizmet Genel Şartları'nda belirtilen yükümlülüklerine aykırı hareketi dahil ancak bununla sınırlı olmamak üzere, kendi kontrolü dışındaki olaylar nedeniyle doğrudan ve/veya dolaylı olarak MÜŞTERİ'ye veya üçüncü kişi ve/veya kurumlara karşı sorumlu değildir.

6.4 OSEM'in, dolaylı veya bu nedenle doğabilecek kayıp ve/veya zararlara (*kar kaybı dahil ancak bununla sınırlı olmamak üzere*) karşı hiçbir şekilde yükümlülüğü yoktur, OSEM bunlardan hiçbir şekilde sorumlu değildir.

7. TAZMİNAT

7.1 Teklif konusu hizmetler ile ilgili olarak üçüncü kişi ve/veya kurumların OSEM'den, OSEM yönetici ve/veya çalışanları ile acente ve/veya taşeronlarından herhangi bir nam veya ad altında herhangi bir nedenle tazminat talep etmesi halinde MÜŞTERİ, OSEM'i, OSEM yönetici ve çalışanları ile acente ve taşeronlarını böyle taleplerden ötürü beri kılacaktır. Buna rağmen OSEM, OSEM yöneticileri, çalışanları ile acente ve/veya taşeronları tarafından üçüncü kişi ve/veya kurumlara herhangi bir ad altında ödeme yapılması halinde MÜŞTERİ ilk yazılı talep üzerine herhangi bir mahkeme kararına gerek kalmaksızın ödemede bulunan ilgiliyi ödenilen tutar ile mahkeme/icra ve avukatlık masrafları dâhil olmak üzere tazmin edecektir. MÜŞTERİ'nin sigortacıları tarafından OSEM'e, OSEM yönetici ve/veya çalışanları ile acente ve/veya taşeronlarına yapılabilecek talepler de bu maddeye uygulamasına dâhil olup MÜŞTERİ, OSEM'i, OSEM yönetici ve çalışanları ile acente ve taşeronlarını böyle taleplerden ötürü de beri kılacaktır.

8. MÜCBİR SEBEP

8.1 Teklif konusu hizmetin yerine getirilmesi esnasında TARAFLAR'ca öngörülmesi mümkün olmayan mücbir sebep oluşturan bir halin meydana gelmesi ve bu durumun makul sürede sona ermemesi halinde OSEM MÜŞTERİ'ye yapacağı bildirim ile Teklif konusu hizmeti sonlandırabilir.

8.2 Mücbir sebep nedeniyle OSEM tarafından teklif konusu hizmetin sonlandırılması halinde MÜŞTERİ, OSEM'in mücbir sebebin meydana gelmesine kadar yapılan işler için ücrete hak kazanacağını gayrikabirücü beyan, taahhüt ve kabul eder.

8.3 Mücbir Sebepler, aşağıda belirtilen durumlar ile sınırlı olacaktır;

- Topyekûn savaş hali,
- Kanuni grev, halk hareketleri, askeri darbeler, ayaklanma
- Deprem, yangın, sel veya diğer olağanüstü doğal olaylar,
- Genel salgın hastalık,
- OSEM'in veya MÜŞTERİ'nin Teklif ve/veya Hizmet Genel Şartları altındaki yükümlülüklerinin ifasını imkansız kılan terör olayları,
- OSEM tarafından Teklif verilmesi anında mevcut olmayan ancak Teklif verilmesinden sonra ortaya çıkan devlet tahditleri ve/veya hükümet emirleri

8.4 Madde 8.3'te belirtilen durumlar;

- Tarafların veya onların Alt Yükleniciler'inin kontrolünde değilse, ve
- Tarafların veya onların Alt Yükleniciler'inin basiretli tacir yükümlülüğüne uygun olarak itina göstermelerine rağmen engellenemiyorsa, ve
- Tarafların Teklif ve/veya Hizmet Genel Şartları altındaki yükümlülüklerinin ifasını maddeten olumsuz şekilde etkiliyorsa, ve
- Söz konusu durum, Tarafların Teklif ve/veya Hizmet Genel Şartları kapsamındaki yükümlülüklerinden herhangi birini ifa edemeyişinin dolaylı ve/veya dolaysız sonucu değilse, ve
- Tarafların herhangi biri Madde 8.5'te öngörülen şekilde yazılı bir bildirimde bulunmuşsa,

Mücbir sebep sayılacaktır.

8.5 Taraflardan herhangi biri, mücbir sebep olduğunu iddia ettiği olayın oluşumundan itibaren 20 (yirmi) gün içerisinde, aşağıdaki hususları içeren yazılı bir bildirimde bulunacaktır:

- Mücbir sebebi oluşturan durum, bu durumun Teklif'e ve/veya Hizmet Genel Şartları'na etkisi ve ortaya çıkış tarihi,
- Mücbir sebep sonucu, engellenmesi veya gecikmesi muhtemel Teklif ve/veya Hizmet Genel Şartları yükümlülükleri,
- Bu gibi bir engellenmenin veya gecikmenin devam edeceği tahmin edilen süre,
- Bu durumdan kaçınmak için ve/veya etkilerini ortadan kaldırmak için almış olduğu önlemler,
- Resmi Makam(lar)ca (bu konuda resmi bir kurum tarafından belge verilmesinin mümkün olması halinde) mücbir sebebin doğruluğunu teyit eden belge.

9. FESİH

9.1 MÜŞTERİ'nin Teklif ve/veya OSEM Hizmet Genel Şartları'ndan kaynaklanan yükümlülüklerine uymaması ve bu durumun 10 takvim günü içinde giderilmemesi halinde OSEM tek taraflı ve tazminatsız olarak Teklif konusu hizmeti durdurabilir ve/veya feshedebilir.

9.2 Teklifte belirtilen sürede işe başlanmaması halinde OSEM hizmeti tek taraflı ve tazminatsız olarak feshedebilir.

9.3 Teklif konusu için MÜŞTERİ talebiyle durdurulması halinde işin durmasının 7 günden fazla devam etmesi halinde OSEM tek taraflı ve tazminatsız olarak Teklif konusu hizmeti durdurabilir ve/veya feshedebilir.

9.4 MÜŞTERİ'nin iflası, konkortado teklif etmesi, kayyım tayin edilmesi veya ödemelerin zamanında yapılmaması hallerinden herhangi birinde OSEM tek taraflı ve tazminatsız olarak Teklif konusu hizmetleri durdurabilir ve/veya feshedebilir.

9.5 Teklif konusu işin herhangi bir nedenle feshedilmesi halinde dahi Genel Hizmet Koşulları Madde 10'da belirtilen Gizlilik yükümlülükleri yürürlükte ve Taraflar için bağlayıcı olmaya devam edecektir.

10. GİZLİLİK

10.1 Teklif ve Teklif konusu hizmet nedeniyle OSEM'in ve MÜŞTERİ'nin birbirlerinden elde edecekleri her türlü yazışma, bilgi, belge, doküman ve raporlar gizli kabul edilecek ve üçüncü taraflara verilmeyecektir. Yasal nedenlerle üçüncü kişi ve/veya kurumlara bilgi ve/veya belge verilmesi durumunda TARAFLAR birbirlerini bilgilendirecektir. Ancak, OSEM'den bilgi ve/veya belge talep eden yetkili makamın OSEM'den MÜŞTERİ'ye haber verilmemesini talep etmesi halinde MÜŞTERİ bilgilendirilmeyecektir.

10.2 Teklif OSEM'e ait gizli bilgileri içerdiğinden, MÜŞTERİ; Teklifin kabul edilmemesi halinde dahi bu bilgileri herhangi bir şekilde üçüncü kişi ve kurumlarla paylaşmayacak, gizli tutacak, hiçbir kimseye doğrudan ve/veya dolaylı olarak açıklamayacak ve/veya erişim imkânı sağlamayacaktır. Bu hükmün ihlali halinde hukuki ve cezai sorumluluk MÜŞTERİ'ye ait olup, MÜŞTERİ OSEM'in uğradığı ve/veya uğrayacağı doğrudan ve/veya dolaylı, menfi ve/veya müspet tüm zararlarını ilk yazılı talep üzerine herhangi bir mahkeme kararına gerek kalmaksızın karşılamayı ve OSEM'i tazmin etmeyi peşinen beyan, taahhüt ve kabul eder.

11. FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI

11.1 Teklif, Teklif konusu hizmet esnasında MÜŞTERİ tarafından öğrenilebilecek her türlü bilgi, belge, sertifika, know-how, rapor, denetleme sonucu münhasıran OSEM'in fikri mülkiyetindedir ve hiçbir suretle MÜŞTERİ'ye devredilmemekte, bunların kullanımı için lisans ve/veya ruhsat verilmemektedir.

11.2 MÜŞTERİ, Teklif konusu hizmet uyarınca OSEM tarafından verilecek her türlü belge, sertifika, denetim raporu ve sair evrakları yalnızca Teklif ile belirlenmiş amaç için kullanabilir.

11.3 MÜŞTERİ, hizmet kapsamında OSEM tarafından verilecek belge sertifika, denetim raporu ve sair evrakları üçüncü kişilere ancak eksiksiz olarak verebilir. Bunların reklam amaçlı çoğaltma veya ilanı için, her bir münferit durumda OSEM'nin yazılı onayı gerekir.

12. BÖLÜNEBİLİRLİK

12.1 Teklif ve/veya OSEM Hizmet Genel Şartları'nda yer alan maddelerden herhangi bir tanesi yasal herhangi bir nedenle geçersiz veya uygulanamaz hale gelirse *-geçersiz veya uygulanamaz hale gelen maddenin Teklif'in esaslı bir maddesi olması hali hariç-* Teklif geçerliğini koruyacaktır.

12.2 Teklif'in ve/veya OSEM Hizmet Genel Şartları'nın herhangi bir maddesinin geçersiz ya da uygulanamaz hale gelmesi diğer maddeleri geçersiz kılmayacak veya uygulanabilirliğini etkilemeyecektir.

13. ÖNCEKİ MÜZAKERELER

13.1 TARAFLAR, Teklif konusu hizmet ile ilgili olarak Teklif öncesinde OSEM ile MÜŞTERİ arasında yapılmış olan e-posta, faks, mektup ve diğer sair yazışma ve anlaşmaların geçersiz olduğunu ve Teklif konusu hizmet ile ilgili olarak TARAFLAR'ın hak ve yükümlülüklerinin münhasıran Teklif ve Teklifin ayrılmaz bir parçası olan işbu OSEM Hizmet Genel Şartları'na göre belirleneceğini gayrikabirücu beyan, taahhüt ve kabul ederler.

14. TEBLİGATLAR

14.1 Teklif konusu hizmet ile ilgili tüm bildirimler OSEM için "OSEM SERTİFİKASYON A.Ş. – Barbaros Mah. Kardelen Sok. No.2 Palladium Tower Kat.30 34746 Ataşehir/İstanbul, Türkiye" adresine, MÜŞTERİ için ise MÜŞTERİ'nin Teklif'te belirtilen adresine yapılacak olup bu adresler TARAFLARIN tebligat adresleridir.

14.2 Adres değişiklikleri diğer tarafa yazılı olarak bildirilmedikçe, OSEM'nin yukarıda belirtilen adresine ve MÜŞTERİ'nin Teklifte belirtilen adresine yapılacak tebligatlar geçerli bir tebligatın bütün hüküm ve sonuçlarını doğuracaktır.

15. UYGULANACAK HUKUK VE YETKİLİ MAHKEME

15.1 Teklif ve Teklifin ayrılmaz bir parçası olan işbu OSEM Hizmet Genel Şartları Türk Hukuku'na tabi olup bunlardan kaynaklanabilecek ve bunlarla ilgili olarak ortaya çıkabilecek ihtilaflarda Türk Hukuku uygulanacaktır.

15.2 TARAFLAR; Teklif ve Teklifin ayrılmaz bir parçası olan işbu OSEM Hizmet Genel Şartları ilgili olarak ortaya çıkabilecek ve/veya bunlardan kaynaklanabilecek ihtilaflarda İstanbul Merkez (Çağlayan) Mahkeme ve İcra Daireleri'nin münhasır yetkisini gayrikabili rücu beyan, taahhüt ve kabul ederler.

16. DELİL SÖZLEŞMESİ

16.1 TARAFLAR; Teklif ve Teklifin ayrılmaz bir parçası olan bu OSEM Hizmet Genel Şartları ilgili olarak ortaya çıkabilecek ve/veya bunlardan kaynaklanabilecek ihtilaflarda OSEM'in ticari defter ve kayıtlarının Hukuk Muhakemeleri Kanunu Md. 193 uyarınca münhasır delil olduğunu gayrikabilirücu beyan, taahhüt ve kabul ederler.

17. DİĞER HÜKÜMLER

17.1 Verdiği hizmetlerde müşterilerinin en üst seviyede memnuniyetini hedefleyen OSEM; müşterilerinden gelecek şikayet ve itiraz başvurularının objektif ve tarafsız olarak değerlendirilmesi amacı ile müşteri şikayet ve itirazlarının ele alınmasına ilişkin süreçlerini geliştirmiş olup, OSEM tarafından verilen hizmetle ilgili şikayet ve itirazlar www.osemas.com.tr adresinde bulunan Şikayet ve İtiraz Rehberi kullanılarak iletilebilir.

*OSEM'den Teklif konusu hizmetleri almayı talep eden **MÜŞTERİ**, işbu OSEM Genel Hizmet Koşulları'nın Teklif'in ayrılmaz bir parçası olduğunu ve burada belirtilen hüküm ve şartlara uymayı gayrikabilirücu beyan, taahhüt ve kabul eder.*

MÜŞTERİ

Kaşe / İmza