

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

L'accettazione delle ns. Offerte e l'invio dei campioni al ns. Laboratorio implicano l'adesione alle presenti Condizioni Generali di Servizio. Eventuali condizioni particolari in deroga dovranno essere convenute fra le parti in forma scritta prima dell'invio dei campioni. Il Sistema di Gestione della Qualità di Primolab S.r.l. prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio. Abbiate cura di indicare ogni informazione utile alla Vs. Richiesta di Analisi (v. Istruzioni di Compilazione fornite).

1. Premessa e Definizioni

Agli effetti del contratto si intende per:

- "Primolab S.r.l." o "Laboratorio": la società Primolab S.r.l., con sede legale in Spresiano (TV) in Via Luigi Galvani n. 9/G (C.F. e P.I. n. 04841450267);
- "Cliente": il soggetto giuridico, pubblico o privato, cui è indirizzata l'Offerta o che richiede a Primolab S.r.l. l'effettuazione di analisi e/o la prestazione di un servizio;
- "Campione": qualsiasi materiale, elemento, composto o articolo da esaminare non rappresentativo di altri materiali o lotti salvo esplicita indicazione da parte di un'Autorità;
- "Informazione riservata": qualsiasi informazione riferita all'attività commerciale e tecnica del Laboratorio compresa, ma non limitata al "know-how" o altre attività collegate ai servizi, alle forniture, alle necessità ed ai requisiti del Laboratorio, alle specifiche richieste dei Clienti in relazione ai campioni oppure ai servizi richiesti ed in via più generale a qualsiasi informazione che, se rivelata, possa potenzialmente causare un danno al Laboratorio;
- "Contratto": significa il contratto di fornitura di servizi e/o di esecuzione di prove di cui alle presenti Condizioni Generali di Servizio;
- "Offerta": significa l'Offerta scritta redatta dal Laboratorio di cui fanno parte le presenti Condizioni Generali di Servizio;
- "Prezzo": significa il corrispettivo della prestazione stabilita nell'Offerta/Contratto inviati al Cliente, comprese tutte le altre somme dovute ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Servizio;
- "Servizio": significa la prestazione di una attività svolta dal Laboratorio definita nell'Offerta/Contratto (analisi, prove, consulenza).

2. Applicazione delle Condizioni Generali di Servizio

Le presenti Condizioni Generali di Servizio si applicano al rapporto tra Primolab S.r.l. e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Il Contratto è costituito dal Preventivo/Offerta sottoscritto dal Cliente o accettato senza osservazioni diverse o contrarie dopo un giorno lavorativo dal ricevimento o dalla presentazione stessa del campione con Modulo di Richiesta Analisi, o modulo analogo, compilato e allegato al/ai campione/i.

Con la firma del Contratto si intendono accettate le presenti Condizioni Generali di Servizio, salvo esplicithe deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi, e i principi enunciati nel Codice Etico.

Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Servizio il Cliente rinuncia ad eventuali proprie condizioni.

3. Oggetto del Contratto

Il rapporto in essere tra Primolab S.r.l. ed il Cliente si intende come Contratto di appalto avente ad oggetto la prestazione di servizi da parte di Primolab S.r.l. nell'ambito di una attività complessa comprensiva di:

- effettuazione di analisi fisiche e/o microbiologiche;
- svolgimento di attività di consulenza e/o assistenza tecnico-scientifica nelle materie di attività del laboratorio.

4. Svolgimento delle attività

I servizi concernenti l'attività complessa di cui sopra verranno posti in essere dalla Direzione Generale del Laboratorio con il supporto di professionista abilitato iscritto al competente ordine professionale.

Per alcune attività, in dipendenza della indisponibilità di mezzi per avarie strumentali provvisorie, oppure per la natura molto specifica della prestazione, che non può essere effettuata direttamente, il Laboratorio potrà affidare le prove in subappalto ad idoneo laboratorio terzo previa informativa al Cliente e solo dopo averne ottenuto il consenso. In ogni caso il Laboratorio si assume la responsabilità delle prove date in subappalto a terzi.

5. Campionamento

Primolab S.r.l. non svolge attività di campionamento con personale proprio. Tuttavia, Primolab S.r.l. fornisce al Cliente o al Responsabile del campionamento le Istruzioni Operative per la corretta esecuzione della suddetta attività. Il Laboratorio declina ogni responsabilità per i dati relativi

Primolab S.r.l. – www.primolabsrl.it

Via Galvani, 9/G – 31027 Spresiano (TV) – Tel. 0422.725879

Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa, salvo approvazione scritta da parte di Primolab S.r.l.

 primolab	CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO	
	CGS-03	DEL 18/10/2019

al campionamento dichiarati dal Cliente e che possono influenzare la validità dei risultati. Qualsivoglia scostamento dalle Istruzioni Operative fornite dal Laboratorio dovrà essere comunicato prima dell'inizio delle analisi, in tal caso potrebbe non essere assicurata la validità finale dei risultati ottenuti.

6. Consegna dei campioni al Laboratorio

Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al Laboratorio a cura del Cliente o di un suo incaricato. L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto la responsabilità del Cliente. I Clienti possono consegnare i campioni all'accettazione dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17. Solamente per campioni deperibili o particolarmente urgenti, la consegna può avvenire anche al di fuori degli orari indicati previa comunicazione con congruo anticipo ed in base alla disponibilità del Personale Tecnico del Laboratorio (non verranno comunque accettati o ricevuti campioni il sabato pomeriggio, la domenica, i giorni festivi o nei giorni di chiusura per ferie). Le Istruzioni Operative fornite da Primolab S.r.l. al Cliente descrivono anche le modalità di confezionamento, conservazione e trasporto dei campioni ritenute idonee dal Laboratorio per non inficiare il risultato analitico. L'analisi condotta dal Laboratorio farà sempre e comunque riferimento alla situazione del campione al momento del ricevimento.

7. Data inizio analisi

In linea generale, per "data di inizio analisi" si intende la data di inizio della fase analitica, entro i tempi previsti dalle relative norme tecniche (fatto salvo l'onere di Primolab S.r.l. di garantire idonei trattamenti di conservazione del campione). Per "accettazione" si intende la presa in carico del materiale da sottoporre ad analisi da parte di Primolab S.r.l.

8. Conservazione del campione e del controcampione

Dal momento del ricevimento del materiale da esaminare il Laboratorio ne garantisce la conservazione secondo le modalità descritte nella relativa Procedura Operativa ed idonee al mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche del campione così come pervenuto.

L'eventuale controcampione (o campione di riserva) viene analogamente conservato da Primolab S.r.l. per un periodo che deve essere preventivamente concordato in forma scritta, altrimenti vale la regola di seguito riportata.

I campioni analizzati (ed eventuali controcampioni) vengono conservati per un periodo di 10 gg lavorativi dalla data di emissione del Rapporto di Prova, salvo per i campioni deperibili e/o per diverse disposizioni di legge. La conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità: i tempi e modalità di conservazione possono essere altrimenti definite ad insindacabile giudizio di Primolab S.r.l. Decorso il termine indicato, Primolab S.r.l. ha la facoltà di distruggere il controcampione ovvero di conferirlo a terzi per lo smaltimento.

Qualora il campione da analizzare non corrispondesse ai requisiti previsti dai metodi impiegati, il Laboratorio si riserva di non procedere con l'analisi a suo insindacabile giudizio. La stessa riserva si applica, qualora, a seguito dell'invio del campione da parte del Cliente, non fossero chiariti gli aspetti formali legati al contratto. I campioni in attesa di accettazione vengono segregati in apposite aree atte a garantire il mantenimento delle condizioni fisiche, chimiche e microbiologiche.

9. Smaltimento dei campioni

Il Cliente ha l'obbligo di informare il Laboratorio sui rischi inerenti il materiale da sottoporre a prova, identificando i pericoli ad esso connessi; ha inoltre l'obbligo di segnalare, qualora applicabile, le corrette modalità per la gestione dei campioni (eliminazione, protezione, etc.). Primolab S.r.l. si impegna a smaltire i campioni utilizzati nel corso delle analisi, le loro frazioni residue ed eventuali controcampioni. Tuttavia, nel caso di campioni voluminosi o che necessitano di un particolare conferimento/smaltimento, il Cliente si impegna al ritiro degli stessi per il loro corretto smaltimento. Se il Cliente non si accollasse tale onere, il Laboratorio si riserva di applicare un pagamento supplementare per il costo di smaltimento.

10. Rapporti di prova

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi.

Gli eventuali Giudizi di Conformità riportati nei Rapporti di Prova emessi da Primolab S.r.l. sono espressi sulla base delle norme e/o delle specifiche richieste, come definito nella documentazione contrattuale. In generale, ove non diversamente definito nel contratto, la Regola Decisionale applicata ai Giudizi di Conformità per le analisi microbiologiche è di considerare il risultato stesso ottenuto dall'analisi, senza considerare il range d'incertezza di misura.

È vietata la duplicazione parziale dei Rapporti di Prova senza la preventiva autorizzazione scritta di Primolab S.r.l. È vietata, inoltre, ogni modifica non autorizzata dei Rapporti di Prova.

Il Laboratorio provvede all'archiviazione dei Rapporti di Prova in formato cartaceo ed elettronico per un periodo di n. 10 anni. Le registrazioni tecniche relative alle prove effettuate sul campione vengono conservate anch'esse per un periodo di n. 10 anni.

I tempi di risposta da parte del Laboratorio sono concordati con il Cliente in funzione del carico di lavoro.

I risultati, salvo differenti accordi, vengono consegnati al Cliente inviando il Rapporto di Prova via e-mail all'indirizzo comunicato dal Cliente stesso.

Primolab S.r.l. – www.primolabsrl.it

Via Galvani, 9/G – 31027 Spresiano (TV) – Tel. 0422.725879

Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa, salvo approvazione scritta da parte di Primolab S.r.l.

 primolab	CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO	
	CGS-03	DEL 18/10/2019

11. Identificazione dei metodi di prova

Su richiesta del Cliente il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure utilizzati. Qualsiasi altra richiesta è considerata prestazione accessoria e costituisce oggetto di separato addebito. Richieste specifiche in relazione ai metodi di prova devono essere concordate per iscritto prima dell'accettazione del campione. Il Sistema di Gestione Qualità di Primolab S.r.l. prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio. Il Laboratorio si riserva di sostituire/revisionare/integrare i metodi di prova indicati, qualora questi fossero sostituiti/revisionati e/o integrati dai relativi enti di normazione/legislativi.

12. Altre prestazioni connesse ai Rapporti di Prova

Tutte le informazioni contenute nel Rapporto di Prova si riferiscono esclusivamente al materiale sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati e non costituiscono ispezione del lotto di produzione e/o certificazione di prodotto.

13. Modifiche ed integrazioni

Per qualsiasi modifica ed integrazione non risultante da richieste e/o da accordi scritti fanno fede le registrazioni effettuate dal Laboratorio.

14. Attività di cooperazione

Primolab S.r.l. si rende disponibile a consentire al Cliente, o ad un suo rappresentante, a titolo di sorveglianza, e dopo autorizzazione, l'accesso ai locali destinati alle prove durante l'effettuazione delle prove stesse. Il Cliente è tenuto ad osservare le norme di buone prassi di laboratorio, evitando di colloquiare con i tecnici del Laboratorio, ed attenendosi ad osservare quanto di propria competenza. Il Cliente, qualora di suo interesse, dovrà indirizzare previamente tale richiesta al Responsabile del Laboratorio che provvederà ad approvarla e a destinare il personale interno che assisterà il Cliente durante la visita. Tale attività costituisce prestazione accessoria oggetto di separato addebito.

15. Informativa della privacy (Reg.to UE 2016/679)

Il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge e del presente Regolamento UE 2016/679, è Primolab S.r.l., nella persona del suo legale rappresentante pro tempore. Primolab S.r.l. La informa che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del Cliente in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679. L'informativa completa è presente su www.primolabsrl.it.

16. Obbligo di riservatezza e informazioni varie

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione relativa al presente contratto e ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza in occasione del contratto medesimo; e ciò anche dopo la cessazione per qualsiasi motivo dello stesso. Le parti si obbligano a mantenere verso terzi la massima riservatezza e il segreto d'ufficio su quanto concerne la struttura organizzativa aziendale dell'altra parte. Ciascuna parte, in particolare, prenderà ogni necessaria precauzione al fine di salvaguardare il segreto d'ufficio ed imporrà tale obbligo ai propri dipendenti e/o collaboratori, ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute.

17. Reclami/contestazioni

Ferma l'applicazione di quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità, eventuali reclami e contestazioni dovranno pervenire telefonicamente al numero 0422 725879 o via posta a "Primolab S.r.l. – Via Luigi Galvani, 9/G – 31027 Spresiano (TV)" o tramite e-mail all'indirizzo quality@primolabsrl.it o tramite compilazione di apposito form online nel sito <http://www.primolabsrl.it> e dovranno contenere la puntuale e motivata indicazione dei rilievi e delle eccezioni. In caso di reclami in forma anonima non potranno essere fornite informazioni sulla presa in carico e sull'avanzamento dell'analisi ed eventuale risoluzione del reclamo stesso.

18. Misurazione della soddisfazione del Cliente

Ferma l'applicazione di quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità, nell'ottica del miglioramento continuo, il Cliente può manifestare il suo grado di soddisfazione attraverso la compilazione di un questionario online. Saranno inviate a cadenza almeno annuale dei promemoria per la compilazione da parte del Laboratorio stesso.

19. Termini di pagamento

Le prestazioni del Laboratorio devono essere pagate secondo quanto indicato nelle relative Offerte e/o Contratti.

Primolab S.r.l. – www.primolabsrl.it

Via Galvani, 9/G – 31027 Spresiano (TV) – Tel. 0422.725879

Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa, salvo approvazione scritta da parte di Primolab S.r.l.

 primolab	CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO	
	CGS-03	DEL 18/10/2019

In caso di ritardo nel pagamento, salvo diverso e separato accordo scritto, vengono addebitati gli interessi moratori previsti dalle leggi vigenti, vertendosi in materia di transazione commerciale. Nel caso in cui si sia convenuto che il pagamento avvenga mediante ricevuta bancaria, la mancata ricezione dell'avviso di scadenza da parte del Cliente non costituisce giustificazione del mancato o ritardato pagamento.

Primolab S.r.l. – www.primolabsrl.it

Via Galvani, 9/G – 31027 Spresiano (TV) – Tel. 0422.725879

Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa, salvo approvazione scritta da parte di Primolab S.r.l.

 primolab	CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO	
	CGS-03	DEL 18/10/2019

20. Clausola risolutiva

Primolab S.r.l. potrà risolvere in qualunque momento il Contratto con effetto immediato, a mezzo comunicazione PEC od altra forma legale, nelle seguenti ipotesi:

- Il Cliente non rispetta una qualsiasi condizione del Contratto, compresi i principi riportati nel Codice Etico allegato al Contratto;
- Il Cliente non paga il prezzo stabilito nell'offerta entro i termini stabiliti.

21. Foro competente

Per qualsiasi controversia inerente all'interpretazione ed all'esecuzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Treviso.