

# 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. I campioni potranno essere correttamente accettati previa compilazione delle informazioni richieste nel Modulo di Richiesta di Analisi, o modulo equivalente. Eventuali condizioni particolari in deroga dovranno essere convenute fra le parti in forma scritta prima dell'invio dei campioni.

## 1. Premessa

### 1.1. SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO

L'accreditamento è l'attestazione della competenza, indipendenza e imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura da parte di un Ente che agisce quale garante super partes.

L'accreditamento assicura la competenza tecnica e l'idoneità professionale del laboratorio ad effettuare le prove indicate nello scopo di accreditamento secondo i requisiti richiesti dalle norme e garantisce il possesso, da parte del laboratorio, dei requisiti di competenza tecnica e di organizzazione previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e dal documento ACCREDIA RT-08, oltre all'attuazione presso il laboratorio stesso di un sistema gestionale per la qualità allineato ai principi della UNI EN ISO 9001:2015.

L'accreditamento dei laboratori conferisce ai Rapporti di Prova rilasciati sul mercato un alto grado di affidabilità in termini di qualità e sicurezza dei beni e dei servizi sottoposti a verifica, e ne garantisce il riconoscimento sui mercati internazionali.

In Italia l'organismo che attesta la competenza tecnica dei laboratori è ACCREDIA, "Ente Italiano di Accredimento".

### 1.2. ACCREDITAMENTO ACCREDIA

Primolab S.r.l. è un laboratorio di prova che opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura" per l'esecuzione di prove microbiologiche e fisiche ed è accreditato da ACCREDIA con il certificato numero 1808 L.

L'accreditamento è riconosciuto al Laboratorio in relazione alle sole prove descritte nell'elenco allegato al Certificato di Accredimento rilasciato al Laboratorio da parte di ACCREDIA.

L'elenco ufficiale aggiornato delle prove accreditate del Laboratorio è disponibile sulla banca dati del sito ACCREDIA ([www.accredia.it/banche-dati/](http://www.accredia.it/banche-dati/)) e sul sito del laboratorio ([www.primolabsrl.it/documentazione](http://www.primolabsrl.it/documentazione)).

Primolab S.r.l. si rende disponibile per qualsiasi ulteriore informazione sul significato di prova accreditata, dell'accREDITAMENTO ACCREDIA e dei requisiti richiesti.

## 2. Definizioni

### 2.1. Agli effetti del contratto si intende per:

- "Primolab S.r.l." o "Laboratorio": la società Primolab S.r.l., con sede legale in Via Galvani 9/G, 31027, Spresiano (TV) C.F. e P.I. 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);
- MRA: Modulo di Richiesta Analisi
- RdP: Rapporto di Prova

## 3. Applicazione delle Condizioni Generali di Servizio

3.1. 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.

### 3.2. Il Contratto o l'Offerta si intendono accettati nelle seguenti situazioni:

- quando direttamente sottoscritti dal Cliente;
- al ricevimento del campione con Modulo di Richiesta Analisi, o modulo analogo, compilato e allegato al/ai campione/i e comprensivo di riferimenti all'offerta.

Con la firma del Contratto/Offerta si intendono accettate le presenti Condizioni Generali di Servizio, salvo esplicite 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.

## 4. Oggetto del Contratto

4.1. 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 un'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.

## **5. Svolgimento delle attività**

5.1. I servizi concernenti l'attività complessa di cui sopra verranno posti in essere dalla Direzione Generale del Laboratorio, con il supporto di professionisti, in particolare gli RdP sono emessi da personale abilitato alla professione e iscritto al competente ordine professionale.

5.2. Per alcune attività, in dipendenza dell'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.

## **6. Campionamento**

6.1. Primolab S.r.l. non svolge attività di campionamento con personale proprio. Tuttavia, Primolab S.r.l. può fornire 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 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.

6.2. In particolare, per i supporti da campionamento aria e superfici, il cliente deve effettuare il campionamento, la conservazione e il trasporto in accordo alla norma UNI EN ISO 18593:2018.

## **7. Consegna dei campioni al Laboratorio**

7.1. 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 9 alle 17. Per la consegna di campioni per i quali è richiesta l'urgenza nell'esecuzione delle analisi, il Laboratorio garantisce il rispetto dell'urgenza solo in caso di consegna dal lunedì al mercoledì dalle 9 alle 17, salvo diversamente concordato.

7.2. I campioni voluminosi ( $> 1 \text{ m}^3$ ) e/o pesanti ( $> 10 \text{ kg}$ ) devono essere consegnati al piano. La merce spedita su pallet deve essere scaricata sul piano stradale a mezzo sponda idraulica e spostata a mezzo transpallet. Le misure massime del bancale sono: L 800 mm \* P: 1200 mm \* H: 1800 mm. Peso massimo 500 kg.

7.3. 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).

7.4. 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.

7.5. L'analisi condotta dal Laboratorio farà sempre e comunque riferimento alla situazione del campione al momento del ricevimento.

## **8. Accettazione campioni**

8.1. In linea generale, per "accettazione" si intende la presa in carico del materiale da sottoporre ad analisi da parte di Primolab S.r.l., ciò implica la presenza di adeguata documentazione di supporto (Modulo Richiesta Analisi o equivalente).

8.2. Primolab S.r.l. non è nelle condizioni di iniziare il servizio richiesto senza le informazioni minime necessarie per la corretta accettazione dei campioni. 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.

8.3. I tempi di risposta da parte del Laboratorio sono concordati con il Cliente in funzione del carico di lavoro. Qualsiasi ritardo imputabile al Cliente solleverà Primolab S.r.l. dal dovere di rispettare eventuali impegni assunti in merito alle tempistiche di consegna. Primolab S.r.l. non sarà in nessun caso responsabile per ritardi o altri inconvenienti causati da forza maggiore.

8.4. La descrizione del campione oggetto di analisi che verrà riportata nel Rapporto di Prova sarà quella indicata dal Cliente nella documentazione di supporto e dovrà corrispondere a quanto riportato in etichetta apposta sul campione fisico. Eventuali richieste di modifica a posteriori della descrizione del campione da parte del Cliente potrebbero non essere accolte oppure potranno essere addebitati costi aggiuntivi per la modifica dei Rapporti di Prova.

8.5. Per "data di inizio analisi" si intende la data di inizio della fase analitica. Primolab S.r.l. garantisce l'avvio delle analisi secondo le tempistiche previste dalle relative norme, ove presenti.

Per richieste di analisi urgenti possono essere applicate delle maggiorazioni rispetto ai prezzi concordati (vedere paragrafo 7.1 per i giorni previsti per la consegna dei campioni urgenti).

## **9. Gestione dei campioni e controcampioni**

9.1. 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.

9.2. Per i campioni/controcampioni di *transport validation* che il Laboratorio spedisce/ritira a terzi, Primolab S.r.l. assicura la merce per un valore di 1000,00 € (mille,00 Euro), se non diversamente richiesto dal Cliente. In tal caso Primolab S.r.l. applicherà una maggiorazione in funzione della cifra richiesta. In caso di danneggiamento/smarrimento della merce, il valore corrisposto al cliente è pari a quello assicurato, secondo le condizioni di assicurazione dello spedizioniere.

## 10. Smaltimento dei campioni

10.1. Considerata la natura dei servizi, il Cliente autorizza Primolab S.r.l. a non restituire i campioni salvo quando altrimenti specificato dallo stesso Cliente e salvo approvazione da parte di Primolab S.r.l. previa valutazione della contaminazione degli stessi. In ogni caso non è possibile restituire i campioni sottoposti ad analisi di suitability per il metodo di bioburden e sterilità.

Si precisa che, a causa della tipologia di operazioni previste dai metodi per l'esecuzione delle analisi, Primolab S.r.l. è sollevato da ogni responsabilità connessa a possibili danni eventualmente riscontrati dal Cliente sui campioni restituiti.

10.2. 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/i campione/i (ed eventuale/i controcampione/i) ovvero di conferirlo/i a terzi per lo smaltimento.

10.3. 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.

## 11. Rapporti di prova

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

11.2. 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 nell'Offerta/Contratto, la Regola Decisionale applicata ai Giudizi di Conformità per le analisi è di considerare il risultato stesso ottenuto dall'analisi, senza considerare il range d'incertezza di misura (accettazione semplice). Nel caso in cui il valore misurato si trovi molto vicino al limite di tolleranza, la regola decisionale basata sull'accettazione semplice comporta una probabilità fino al 50% di accettare un oggetto non conforme o di rifiutare un oggetto conforme, nel caso di distribuzione di probabilità unimodale simmetrica per il misurando (es. distribuzione normale).

11.3. Salvo esplicita richiesta del cliente, le informazioni riportate sul modulo di richiesta analisi saranno riportate sul Rapporto di Prova. In particolare, in presenza dei criteri di accettazione sul Rapporto di Prova, sarà riportato anche il valore di incertezza di misura associata al risultato nei casi previsti da norma.

11.4. 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.

11.5. Il Laboratorio provvede all'archiviazione dei Rapporti di Prova in formato elettronico per un periodo di 15 anni. Le registrazioni tecniche relative alle prove effettuate sul campione vengono conservate anch'esse per un periodo di 15 anni.

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

11.7. 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.

11.8. Si ricorda che la Commissione Europea di Accreditamento ha stabilito l'impossibilità per i laboratori di prova accreditati di modificare la descrizione del campione dei Rapporti di Prova qualora questo comporti riferimento a nuovo nome commerciale/marchio del prodotto.

## 12. Identificazione dei metodi di prova

12.1. 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.

12.2. Il Sistema di Gestione Qualità di Primolab S.r.l. prevede un puntuale aggiornamento dei metodi di prova adottati, in particolare dei metodi accreditati, pertanto 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. Qualora un Cliente intende applicare un metodo superato, deve farne esplicita richiesta al Laboratorio, che non potrà eseguirlo come metodo accreditato.

## 13. Attività di cooperazione

13.1. 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 buona 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.

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

14.1. 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 sito [www.primolabsrl.it](http://www.primolabsrl.it).

**15. Obbligo di riservatezza e informazioni varie**

15.1. Salvo diversamente richiesto dalla legge, le parti si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute o generate durante l'effettuazione delle attività del laboratorio, la documentazione relativa al presente contratto e ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza in occasione del contratto medesimo, anche dopo la cessazione per qualsiasi motivo dello stesso.

15.2. 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.

**16. Reclami/contestazioni**

16.1. 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 Galvani, 9/G – 31027 Spresiano (TV)" o tramite e-mail all'indirizzo [quality@primolabsrl.it](mailto:quality@primolabsrl.it) o tramite la compilazione dell'apposito form online nel sito <http://www.primolabsrl.it/contatti> 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.

**17. Termini di pagamento**

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

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.

**18. Clausola risolutiva**

18.1. 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.

**19. Foro competente**

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