

## Condizioni generali

### 1. PREMESSA (significato dell'accreditamento):

Il Laboratorio è in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Lo schema dell'Accreditamento è stato messo a punto dall'Unione Europea al fine di permettere la libera circolazione di merci e prodotti sul territorio comunitario, senza necessità di controlli ripetitivi da parte delle autorità dei vari Paesi. Elemento importante di questa impostazione è l'Organismo di Accreditazione che, essendo indipendente e rappresentativo di tutte le parti interessate, garantisce gli utenti, attraverso verifiche tecniche periodiche, sulla competenza ed imparzialità dei Laboratori nella effettuazione delle tarature Accreditate. Ogni stato membro dell'unione secondo il regolamento 765/2008 ha nominato un proprio ente unico nazionale di accreditamento, la cui attività ha uno status giuridico ed ha espressione di pubblica autorità; in Italia tale funzione è assolta da ACCREDIA che, operando secondo la norma ISO/IEC 17011, verifica e sorveglia nel tempo la conformità dei Laboratori rispetto alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e alle prescrizioni ACCREDIA. L'accreditamento di conseguenza è il riconoscimento da parte di accredia della competenza, indipendenza e imparzialità del laboratorio stesso e conferisce valore e affidabilità ai certificati rilasciati. Il Laboratorio è in possesso, inoltre, della certificazione del Sistema Qualità aziendale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 presso Kiwa Cermet.

### 2. Condizioni Generali

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto in essere tra il Laboratorio e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta. I singoli contratti possono essere conclusi secondo apposite convenzioni scritte o mediante accettazioni di offerte del Laboratorio.

### **La sottoscrizione dell'offerta o l'effettuazione del servizio conferma la presa visione ed accettazione delle presenti condizioni generali.**

*In particolare l'effettuazione della verifica periodica come da normativa DM 93/17 (art. 4 comma 16) è subordinata all'accettazione firmata del preventivo da parte del cliente stesso e solo da quel momento il laboratorio ha l'obbligo di eseguire la verifica periodica entro 45 giorni*

Con la conclusione del contratto si intendono accettate le condizioni generali di fornitura. Sono possibili eventuali modifiche di quanto indicato nell'offerta del Laboratorio, previa formalizzazione e descrizione delle stesse.

Il Cliente è responsabile per eventuali inesattezze o carenze nelle indicazioni fornite al Laboratorio. Il laboratorio non si assume responsabilità delle informazioni che gli vengono fornite dal cliente. Sui certificati di taratura verranno indicate tutte le informazioni che vengono fornite dal cliente.



In tal caso saranno a suo carico gli eventuali aggravii di costi, adeguatamente motivati, nonché gli eventuali ritardi, sempre motivati, nella consegna dei servizi.

Nel caso ne faccia richiesta, il Cliente può essere ricevuto dal Responsabile di Laboratorio per chiarimenti sui dettagli del metodo di taratura utilizzato.

Il Laboratorio è tenuto ad informare il Cliente di ogni eventuale modifica rispetto al metodo.

Il Cliente ha inoltre facoltà di annotare sulla richiesta eventuali esigenze particolari che verranno poi gestite dal responsabile di Laboratorio.

Il Cliente ha la facoltà di proporre metodi alternativi a quelli proposti da SATURNO SRL. Per tale proposta deve presentare un'accurata documentazione. È compito di LAB valutarne la fattibilità e decidere se applicarli all'esecuzione della taratura. Se i metodi proposti dal Cliente sono ritenuti idonei, si procede, altrimenti LAB informerà il Cliente della non possibilità a procedere.

A questo punto il Cliente deciderà se applicare i metodi proposti da SATURNO SRL o annullare la richiesta.

### 3. Oggetto del contratto

Il rapporto in essere tra il Laboratorio ed il Cliente si intende come contratto avente ad oggetto la prestazione di servizi da parte di Saturno S.r.l.

Il laboratorio, come prescritto nel RG 09, nell'ottica del principio di trasparenza, nel caso di emissione di un certificato di taratura coperto dal proprio accreditamento, utilizza obbligatoriamente il marchio/riferimento, a meno che non sia stato concordato in un accordo legale o documentato con il cliente stesso. Infatti nel caso di tarature non soggette ad accreditamento e quindi non coperte da EA MLA il laboratorio informa il cliente, specificandolo nell'offerta stessa con la dicitura (\*Servizio di taratura non soggetta ad accreditamento). Quest'ultima possibilità non viene applicata quando i certificati di taratura contenenti risultati coperti dall'accREDITAMENTO sono emessi in un ambito in cui l'accREDITAMENTO è obbligatorio per legge (es. verificaZIONE periodica) o è previsto contrattualmente o quando i report/certificati sono presentati o trasmessi a terzi (pubblico o autorità). In tali casi, l'uso del marchio o riferimento all'accREDITAMENTO è obbligatorio, a meno che l'apposizione non sia impedita da requisiti cogenti.

### 4. Svolgimento del servizio

I servizi derivanti dall'attività di cui sopra, sono posti in essere dal Laboratorio. I dettagli sulle procedure utilizzate sono a disposizione presso il laboratorio.

### 5. Certificato di taratura/*rapporto di verificaZIONE periodica*

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati riferiti agli strumenti oggetto di taratura. Il certificato di taratura viene emesso in formato elettronico, salvo richiesta scritta del Cliente. Il certificato di taratura viene emesso in conformità alle norme generali sull'accREDITAMENTO dei laboratori; tale documento costituisce il documento originale. E' vietata la duplicazione parziale dei certificati di taratura senza previa autorizzazione scritta del Laboratorio. Saturno srl provvede

Mod. 19b rev. 03 del 30-08-2023 Informativa al cliente tarature

Pagina 2 di 5



Saturno S.r.l.  
P.IVA: 03161410125  
Via per Caravate 1  
21036 Gemonio



Tel: 0332 1880562  
Fax: 0332 616 794



www.saturnolab.it  
certification@gruppobini.it



Sede operativa:  
Via Trieste 100  
21023 Besozzo (VA)

all'archiviazione e conservazione dei certificati di taratura e dei dati grezzi per almeno 10 anni. I certificati di taratura vengono riemessi in caso di correzione di errori e di inserimento di informazioni/dati omessi ma disponibili al momento dell'esecuzione delle tarature (es. correzioni di errori del Laboratorio nella trascrizione della descrizione dall'ordine del cliente).

La richiesta di riemissione deve pervenire al laboratorio tramite email o telefonata. Il certificato di taratura sostitutivo riporta le motivazioni dell'annullamento e sostituzione. Il laboratorio non si assume responsabilità dell'eventuale utilizzo da parte del Cliente del certificato di taratura annullato.

Qual ora venga richiesto dal cliente un giudizio di conformità o in presenza di un requisito di legge esprime un giudizio di conformità.

In particolare il laboratorio utilizza le seguenti regole decisionali:

Per quanto riguarda la verifica periodica, il limite di tolleranza per gli errori degli strumenti sono quelli contenuti all'allegato A tabella 3 del Dlgs 83/2016 (punto 4.1 e 4.2) recepiti all'allegato III scheda A punto 2c del DM 93/2017. La dichiarazione di conformità è espressa nel rapporto di verifica periodica mediante la dicitura "*Positiva*" o "*Negativa*" secondo i requisiti presenti nel Dlgs 83/2016 allegato I tabella 3 del Dlgs 83/2016 (punto 4.1 e 4.2), recepiti all'allegato III scheda A punto 2c del DM 93/2017. La verifica periodica è considerata positiva se tutti gli errori rientrano nell'mpe, altrimenti è considerata negativa.

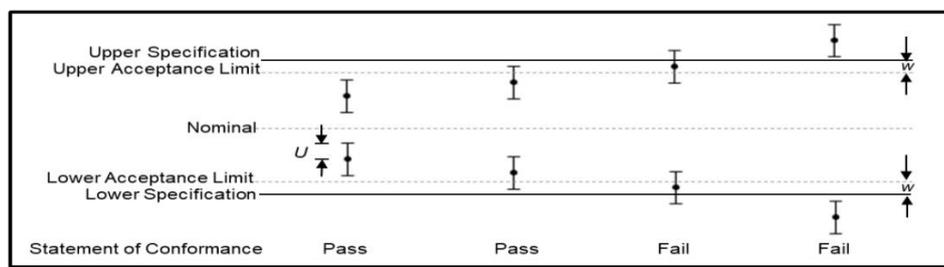
*Nel caso la verifica periodica risultasse negativa, il cliente dovrà rivolgersi ad una azienda che si occupa di riparazioni (art. 4 comma 17 e art. 7 comma 3 DM 93/2017), in quanto Saturno srl non effettua questo servizio, e una volta effettuata la riparazione sarà responsabilità del cliente stesso, richiedere entro 10 giorni una nuova verifica periodica (art. 4 comma 8 e art. 7 comma 1 DM 93/2017).*

Per lo svolgimento della verifica periodica il laboratorio assicura come prescritto dall'allegato III scheda A punto 1 del DM 93/2017 che l'errore massimo della massa utilizzata non superi 1/3 del massimo errore tollerato dallo strumento sottoposto a verifica periodica per il carico di prova e che l'incertezza di misura connessa alle operazioni di taratura non superi 1/3 dell'errore massimo tollerato per la classe di precisione degli strumenti considerata (punto 3.7.1 EN 45501:2015).

Per quanto riguarda invece la taratura di bilance non soggette a verifica periodica (bilance NAWI) il laboratorio, solo nel caso in cui venga richiesta dal cliente, esprime una dichiarazione di conformità nel certificato di taratura rispetto ad una specifica o norma, avvalendosi delle dichiarazioni espresse al punto 4.2.2 dell'ILAC-G8:09/2019, il quale oltre al limite di tolleranza, introduce il concetto di limite di accettabilità ( $AL = TL - w$ , dove  $w$  è la guard band data dall'incertezza dichiarata dal centro). Se la misura andrà a trovarsi tra i limiti di accettabilità la taratura è considerata conforme ("C"), se invece la misura si trova tra il limite di tolleranza e di accettabilità e di conseguenza l'incertezza associata supera il limite di tolleranza, la taratura è considerata non conforme ("NC"). La regola decisionale applicata è di conseguenza di tipo binario con una banda di guardia avente ampiezza  $U$ . Per tale regola, la probabilità che una misura sia



dichiarata erroneamente conforme è pari al più del 2,5% (punto 5.2 del documento ILAC-G8:09/2019). La taratura è considerata conforme se tutti i punti in taratura sono conformi alla specifica, mentre non è conforme se anche solo un punto non è conforme alla specifica



$U = 95\%$  expanded measurement uncertainty

In particolare come regola decisionale viene utilizzata la seguente formula:

$$| I - m_{ref} | \leq (E_{mt} - U) \quad \text{o in altri termini:} \quad m_{ref} - (E_{mt} - U) < I < m_{ref} + (E_{mt} - U)$$

Dove:

I: indicazione della bilancia in taratura

$m_{ref}$ : valore di massa di riferimento

$E_{mt}$ : errore massimo tollerato dalla specifica o norma

U: incertezza estesa di taratura

Nel caso in cui il cliente necessiti una regola decisionale diversa rispetto a quella che il laboratorio utilizza normalmente sarà cura del laboratorio stesso esaminare tale richiesta ed effettuare una quotazione per tale attività.

## 6. Metodi di taratura

Richieste specifiche in relazione ai metodi di taratura devono essere concordate per iscritto prima dell'accettazione dello strumento.

## 7. Normativa antinfortunistica

Saturno srl nello svolgimento della propria attività, applica e ottempera a tutte le prescrizioni ed obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori durante il lavoro ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni anche nell'ipotesi in cui il lavoratore svolga la propria attività presso sedi esterne, limitatamente ai rischi connessi all'uso di attrezzature, impianti, dispositivi di sicurezza e quant'altro sia a qualsiasi titolo nella disponibilità giuridica – proprietà, comodato, locazione, etc. – del personale dipendente.



## 8. Tutela della privacy

Il Laboratorio raccoglie i dati che riguardano il Cliente, da utilizzare ai fini dello svolgimento dell'attività inerente al presente accordo di fornitura. Tali dati sono trattati conformemente a quanto indicato dal Reg. UE 2016/679. I dati forniti saranno utilizzati esclusivamente dal personale dipendente per lo svolgimento delle proprie mansioni o responsabili esterni ai quali la società ha conferito specifici incarichi quali società di consulenza informatica e sicurezza delle informazioni, studi legali, commercialisti, società di consulenza sulla sicurezza ed igiene sul lavoro, enti preposti alle ispezioni.

## 9. Obbligo di riservatezza

Il Laboratorio mantiene l'obbligo di non divulgare a terzi la documentazione relativa al presente contratto e ogni altra informazione di cui si venisse a conoscenza in occasione del contratto medesimo; questo 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, ed aziende terze, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute.

*L'unica eccezione è quando vengono mandati i dati relativi alle verificazioni periodiche ad Unioncamere, oppure quando questi sono richiesti da Unioncamere stessa (controlli a campione), oppure quando i dati dei Certificati di taratura vengono mandati ad Accredia ogni tre mesi e ogni anno come espresso dalla circolare 1/2018.*

*La trasmissione del Certificato di taratura o del rapporto di verifica periodica non viene mai effettuata telefonicamente e questi ultimi verranno caricati nella sezione appositamente creata per il cliente nel sito aziendale ([www.saturnolab.it/area-riservata](http://www.saturnolab.it/area-riservata)). Le credenziali (username e password) vengono mandate al cliente tramite un file pdf. Il cliente può comunque richiedere al laboratorio copia cartacea del documento.*

## 10. Reclami

I Clienti hanno diritto di opporre Reclami avverso i contenuti (risultati ritenuti non attendibili) o la forma (espressione non chiara, incompletezza dei certificati di taratura, ecc.) di un certificato di taratura o avverso le modalità di gestione di una taratura (tempi troppo lunghi, cattiva gestione dello strumento, ecc.). Il Reclamo può pervenire in forma scritta (lettera o email) o verbale (colloqui diretti o telefonici). Il Responsabile di Laboratorio li contatterà per verificare e stabilire se la lamentela/disservizio è imputabile ad una effettiva Non Conformità di servizio.



## 11. Termini di pagamento

Quando non sia diversamente convenuto con apposito atto separato, le prestazioni del Laboratorio devono essere pagate entro trenta giorni dal ricevimento della fattura. Nel caso in cui si sia convenuto che il pagamento avvenga mediante ricevuta bancaria, o altro strumento, la mancata ricezione dell'avviso di scadenza da parte del Cliente non costituisce giustificazione del mancato o ritardato pagamento. In caso di ritardo nel pagamento, salvo diverso e separato accordo scritto, saranno addebitati gli interessi moratori ai sensi degli art.4 e 5 del D.L. n. 231 del 9 ottobre 2002. Previo accordo, il pagamento potrà anche eseguirsi presso la sede del Laboratorio. Le fatture sono recapitate tramite posta elettronica, come previsto dalla Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n.107/2001.

