

Condizioni generali

1 PREMESSA:

Il Laboratorio è in possesso della certificazione del Sistema Qualità aziendale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 presso TUV SUD.

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 e/o l'invio dei campioni conferma la presa visione ed accettazione delle presenti condizioni generali.

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. 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 analisi 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 Prova. 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. In caso di subappalto, il Laboratorio è responsabile per il lavoro subappaltato, eccetto il caso che il cliente o l'autorità in ambito legislativo specifichino quale ente debba essere impiegato.



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. Campionamento / consegna / ritiro campioni

Ove non sia diversamente convenuto, il campione da sottoporre ad analisi può essere recapitato al Laboratorio a cura del Cliente. Nel caso di ritiro, Saturno garantisce che il trasporto al Laboratorio avvenga secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche chimiche, fisiche e microbiologiche che il campione presentava all'atto della sua presa in consegna. Nel caso di campionamento effettuato da personale del Laboratorio, si garantisce che avvenga secondo quanto indicato dalle norme specifiche di settore laddove presenti e/o secondo istruzioni operative interne, tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche chimiche, fisiche e microbiologiche del materiale. Il Cliente ha l'obbligo di informare il Laboratorio:

- Sui rischi inerenti il campione da sottoporre ad analisi, identificando i pericoli ad esso connessi.
- Sulla corretta modalità di gestione dei campioni.
- Sui rischi presenti presso la propria sede, in riferimento all'attività di prelievo, identificando i pericoli ad esso connessi.

Il campionamento a cura del Cliente è possibile solamente nel caso vengano seguite le informazioni rilasciate dal laboratorio tramite istruzione operativa IO 01 nell'ultima revisione.

Il trasporto al Laboratorio deve garantire che siano mantenute adatte condizioni che evitino qualsiasi modifica chimico/fisica/microbiologica al prodotto. Deve essere data la preferenza ai mezzi che garantiscono il minor tempo possibile di percorso alle migliori condizioni di conservazione. Il Cliente ha l'obbligo di informare il Laboratorio sui rischi inerenti il materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi. Il cliente sarà responsabile ad ogni effetto di legge per danni a persone o cose derivanti dall'inadempimento degli obblighi di informazione sopracitati.

6. Data inizio analisi

I campioni pervenuti dopo le ore 15:00 si considerano ricevuti il successivo giorno lavorativo a meno di accordi diversi preventivamente stipulati con il Cliente.

7. Conservazione del campione

Dal momento del ricevimento del campione da esaminare il Laboratorio ne garantisce la conservazione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche. Salvo che non sia stato diversamente convenuto, il Laboratorio acquista la proprietà del campione consegnato/ritirato/campionato, fino ad eventuale restituzione dello stesso, se concordato tra le parti. I campioni sottoposti a Prove sono conservati per 15 giorni dalla data di emissione del rapporto di Prova, salvo diversa disposizione di legge.



Decorso il termine indicato, il Laboratorio provvede allo smaltimento del campione. Tale termine e tale diritto non vengono assicurati nei casi di prove distruttive o di insufficienza di campione.

8. Rapporto di prova

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto d'analisi. Il rapporto di prova viene emesso in unico esemplare, salvo richiesta scritta del Cliente. Il rapporto di prova viene emesso in conformità alle norme generali. Il formato del rapporto di prova è predefinito dal Laboratorio. Salvo che non sia diversamente convenuto, il rapporto di prova e/o la relazione tecnica è consegnato al Cliente in formato elettronico scaricabile dal sito (<https://www.saturnolab.it/area-riservata>) tramite L'Area Riservata a cui i clienti possono accedere tramite le proprie credenziali. Tale documento costituisce il documento originale. E' vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza previa autorizzazione scritta del Laboratorio. Saturno provvede all'archiviazione e conservazione dei rapporti di prova e dei dati grezzi per 4 anni.

La riemissione dei rapporti di prova quando cambia il nome/marchio commerciale del campione (compreso il nome del produttore) analizzato, non è permessa. I rapporti di prova possono essere riemessi solo in caso di correzione di errori e di inserimento di informazioni/dati omessi ma disponibili al momento dell'esecuzione delle prove (es. correzioni di errori del Laboratorio nella trascrizione della descrizione campione dall'ordine del cliente).

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

Qual ora venga richiesto dal cliente un giudizio di conformità o in presenza di un requisito di legge in condizioni di prossimità del requisito stesso SATURNO SRL ha scelto di dare giudizi di conformità basati su un livello di probabilità del 95% per l'incertezza estesa secondo ILAC G8:09/19.

Il Laboratorio ha deciso di attuare la propria regola decisionale rimanendo più conservativo nei confronti degli esiti rispetto ai limiti imposti/richiesti, si è deciso che il limite superiore dell'Incertezza non deve essere mai superiore al Limite imposto dal cliente/normativa. Questo per migliorare e stimolare il cliente ad aumentare la propria qualità interna.

$$\begin{aligned}\text{Conformità} &= \text{Limite Superiore Incertezza} < \text{Limite Imposto} \\ \text{Non Conformità} &= \text{Limite Superiore Incertezza} > \text{Limite Imposto}\end{aligned}$$

Per tale regola, la probabilità che un/a risultato/misura sia dichiarato/a erroneamente conforme è pari a minore o uguale al 2,5% (punto 5.2 del documento ILAC-G8:09/2019).

9. Metodi di prova

Richieste specifiche in relazione ai metodi di prova devono essere concordate per iscritto prima dell'accettazione del campione.



I campioni per i quali è richiesta l'esecuzione di prove microbiologiche devono essere consegnati entro la giornata di mercoledì; diversamente i campionamenti/ i ritiri/le consegne dei campioni devono essere previamente concordati con il laboratorio al fine di rispettare le tempistiche di allestimento analisi previste dalle metodiche di prova.

10. Altre prestazioni

Ogni altra richiesta del Cliente, in qualsivoglia modo connessa all'emissione del rapporto di prova (quale, ad esempio: opinioni, interpretazioni, relazioni, commenti, confronti con limiti di legge e/o di capitolato), costituisce separata prestazione e può formare oggetto di separato addebito. Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si riferiscono esclusivamente al materiale sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati, e non costituiscono ispezione e/o certificazione di prodotto.

11. Normativa antinfortunistica

Saturno 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.

12. 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.

13. 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.



14. Reclami

I Clienti hanno diritto di opporre Reclami avverso i contenuti (risultati ritenuti non attendibili) o la forma (espressione non chiara, incompletezza dei rapporti di Prova, ecc.) di un Rapporto di Prova o avverso le modalità di gestione di una Prova (tempi troppo lunghi, cattiva gestione o mancata riconsegna del campione ove richiesto, 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.

15. 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.

