

1. Premessa

Il presente documento contiene le Condizioni Generali di Fornitura di servizi analitici e/o tecnici erogati dal Laboratorio POLO

Le presenti condizioni, come espressamente indicato nelle offerte/contratti, vengono messe a disposizione del cliente sia come documento accompagnatorio al contratto/offerta, sia come documento scaricabile in qualsiasi momento dal sito web "www.pololab.com".

2. Definizioni

Il "Laboratorio": la società **Laboratorio Polo Srl** con sede legale a **Oderzo (TV)** in via **Verdi** n. **32**, codice fiscale e partita IVA n. **04748610260**.

"**Cliente**": il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica del presente contratto, che richiede l'effettuazione di analisi chimico-fisiche e/o microbiologiche e/o biologiche e/o la prestazione di altri servizi.

"**Campione**": un materiale da esaminare non rappresentativo di altri materiali o lotti salvo esplicita indicazione da parte di un'Autorità Competente.

"**Campione residuo**" (o aliquota residua campione): si intende una aliquota residua del campione, allo stato tal quale o preparato per l'effettuazione delle prove di laboratorio.

"**Controcampione**": si intende una aliquota ulteriore del campione, allo stato tal quale, non manipolata.

"**Accettazione**": la presa in carico del materiale/servizio oggetto del contratto

"**Prova**": determinazione di una o più caratteristiche di un oggetto (materiale/campione) di valutazione della conformità, secondo una procedura.

"**Procedura analitica/Metodo di prova**": procedura tecnica specificata per eseguire una prova.

"**Test report/Rapporto di prova**": documento che riporta i risultati ottenuti sui materiali/campioni di prova e delle valutazioni di conformità a specifiche predeterminate. Risultati e valutazioni di conformità si intendono riferiti esclusivamente al campione pervenuto ed analizzato e non al lotto dal quale il campione proviene.

3. Applicazione delle Condizioni Generali di Fornitura

Le presenti Condizioni Generali di Fornitura 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.

Con la firma del contratto si intendono accettate le Condizioni Generali di Fornitura salvo esplicite deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

4. Oggetto del contratto

Il presente documento regola il contratto di servizio (d'ora in poi semplicemente "contratto") avente ad oggetto la prestazione di servizi di analisi ed attività correlate, nell'ambito di una complessa attività che comprende l'effettuazione di analisi chimiche e/o fisiche e/o microbiologiche e/o lo svolgimento di attività di assistenza legislativa e tecnico-scientifica.

5. Svolgimento dell'attività.

Il Cliente ha l'obbligo di inviare i campioni corredati di tutte le informazioni necessarie a processare i medesimi.

Nel caso il campione da analizzare non sia accompagnato da richiesta analitica (o da chiaro riferimento ad un'offerta in essere) o che quest'ultima risulti incompleta, sarà cura di Laboratorio segregare momentaneamente i campioni e contattare il Cliente per richiedere le informazioni mancanti.

Si sottolinea che il campione non potrà essere messo in produzione se non dopo il ricevimento delle informazioni/istruzioni richieste.

A meno di specifici e diversi accordi con il Cliente, se le informazioni integrative non perverranno entro 15 giorni (di calendario) dalla richiesta, il Laboratorio si riserva di eliminare, anche in considerazione della natura degli stessi e della possibile influenza del tempo sugli elementi da ricercare, i campioni temporaneamente segregati senza procedere alle analisi.

Il Cliente, con congruo preavviso e previo accordo con il laboratorio può assistere allo svolgimento delle analisi del proprio campione.

Tale attività può costituire prestazione accessoria e quindi oggetto di separato addebito.

In caso di subappalto dell'attività analitica, il Cliente viene preventivamente informato. Se non espressamente riportato in un specifico documento/mail separato dal contratto, la firma sul contratto da parte del cliente avalla il subappalto.

Il laboratorio rimane comunque responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi prova subappaltata a meno che il laboratorio subappaltato non sia imposto dal Cliente.

Il Cliente ha facoltà di richiedere la variazione o l'annullamento delle analisi, tale comunicazione deve pervenire per iscritto entro e non oltre 24 ore dalla data di ricezione del campione. Tale facoltà non può essere esercitata nel caso di accordi particolari come la richiesta di urgenza.

Qualsiasi richiesta di modifica da parte del cliente deve pervenire in forma scritta; non vengono accettate richieste di modifiche pervenute telefonicamente.

Il laboratorio provvederà ad informare il Cliente in caso di variazioni dall'offerta/contratto.

6. Consegna dei campioni al Laboratorio.

Ove non sia diversamente convenuto, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al Laboratorio a cura del Cliente o di un suo incaricato oppure ritirato direttamente da un nostro incaricato all'indirizzo fornito dal cliente.

Per il dettaglio relativo agli orari di apertura si rimanda al cap. 16 delle presenti Condizioni.

Per i campioni acquosi che prevedano parametri con tempi critici di avviamento all'analisi, si raccomanda di far pervenire al Laboratorio gli stessi nel più breve tempo possibile dopo il prelievo, comunque non oltre 12 ore dal prelievo.

Il ritiro del materiale da esaminare presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) a cura di personale del laboratorio o da esso incaricato può costituire prestazione accessoria, oggetto di separato addebito al prezzo concordato.

Nel caso di ritiro come sopra, il laboratorio garantisce che il trasporto al Laboratorio avviene secondo modalità che assicurano la conservazione delle caratteristiche chimiche, fisiche e microbiologiche che il materiale presentava all'atto della sua presa in consegna.

Il Cliente ha l'obbligo di informare il laboratorio sui possibili rischi relativi al materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi; ha, inoltre, l'obbligo di segnalare efficacemente la corretta modalità per la gestione dei campioni (eliminazione, riduzione, protezione).

Il Cliente sarà responsabile per danni a persone o cose derivanti dall'inadempimento degli obblighi di informazione sopraccitati con particolare riguardo per la salute e la sicurezza del personale del laboratorio.

Ogni attività, procedura e/o metodica che a qualsivoglia titolo sia prevista e/o richiesta in ordine alla creazione, costituzione o individuazione del campione si intende definita di "campionamento" e, salvo diverse specifiche/condizioni formalmente convenute, si intende prestata o espletata a carico e sotto la responsabilità del Cliente; a richiesta, il laboratorio assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di "campionamento" e di conservazione previste da normative cogenti e/o volontarie.

Le attività di "campionamento" possono essere assunte a carico e/o sotto responsabilità del laboratorio solo su esplicita richiesta del cliente e fatta salva la possibilità di separato addebito.

Il laboratorio contestualmente all'accettazione dell'offerta/contratto, rende disponibili i quantitativi minimi di campione da inviare.

L'informazione può essere comunque sempre richiesta dal cliente al laboratorio e comunque la si può trovare anche all'indirizzo web del Laboratorio www.pololab.com nella sezione Accredia.

7. Data inizio analisi, tempi di consegna e urgenze

La data di inizio analisi si intende decorrere dopo l'accettazione del campione da parte del laboratorio. I campioni pervenuti dopo le ore 15:00 si considerano ricevuti il giorno lavorativo successivo a meno di accordi diversi preventivamente stipulati con il Cliente.

I tempi di refertazione sono riportati nell'offerta di pertinenza e decorrono dalla data di arrivo dei campioni in laboratorio.

Ove sia richiesto, per specifici campioni o campagne analitiche, un tempo di consegna dei rapporti di prova inferiore a quelli specificati in offerta, il Cliente deve concordarlo preventivamente con il laboratorio che ne comunicherà la fattibilità.

Il laboratorio non risponderà di eventuali ritardi di consegna non concordati.

Per il servizio d'urgenza può essere prevista una maggiorazione del prezzo di vendita.

8. Conservazione del campione e del controcampione (o campione di riserva) – Campione residuo, conservazione dei dati grezzi

Dal momento del ricevimento del materiale da esaminare il Laboratorio ne assicura la conservazione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche.

Salvo che non sia stato preventivamente concordato, il campione a fine analisi non viene riconsegnato al Cliente.

Quando il cliente richieda la conservazione di un controcampione (ulteriore aliquota non manipolata dal laboratorio) il periodo di stoccaggio deve essere previamente concordato con il laboratorio. I tempi di stoccaggio sono da intendersi a partire dalla data di accettazione dei controcampioni.

L'eventuale aliquota residua di campione viene conservata dal laboratorio per un tempo di almeno di 3 giorni garantendo modalità adeguate al mantenimento delle specifiche di matrice e degli elementi in esso contenuti.

Nel caso di emissione di certificati di analisi per le esportazioni, l'archiviazione dei singoli campioni aperti, utilizzati per le analisi, è fissata per massimo una settimana; mentre l'archiviazione del campione in doppio sigillato è prevista per almeno un anno presso il deposito retrostante il negozio o presso il magazzino del Laboratorio;
I tempi indicati sono da intendersi a partire dalla data di fine analisi.

Le registrazioni dei dati relativi alle prove sono conservati per un periodo di almeno 10 anni salvo diverso accordo scritto tra le parti o diverse prescrizioni normative.

9. Rapporti di prova

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi riportati nei rapporti di prova.

Il Cliente è responsabile di tutte le informazioni fornite al laboratorio.

La scelta della procedura di prova da adottare è del laboratorio che la comunica al cliente in sede di offerta/contratto; il cliente può concordare con il laboratorio di utilizzare metodiche diverse da quelle proposte se queste vengono ritenute dal laboratorio adeguate alla matrice e agli elementi da ricercare.

Il cliente può richiedere che nel rapporto di prova venga espressa la dichiarazione di conformità a fronte di limiti normativi e/o dello stesso cliente.

Se il Cliente non comunica al laboratorio la specifica prescrizione legislativa o la normativa di riferimento o limiti specifici (capitolato Cliente) a fronte della quale operare la valutazione di conformità, il laboratorio assume che il Cliente accetti le prescrizioni legislative o la normativa di riferimento nazionale o internazionale normalmente utilizzata dal laboratorio (per es. confronto con i limiti previsti dalla normativa vigente per il settore di riferimento, in base allo scopo dell'analisi o della tipologia di cliente.)

Per la dichiarazione di conformità il laboratorio valuterà i dati analitici rispetto ai limiti senza considerare l'incertezza estesa di misura associata, salvo prescrizioni derivanti da norme, regolamenti o richieste specifiche del cliente; qualora il risultato ricada sul limite di legge il rischio associato è pari al 50%.

L'incertezza estesa di misura viene riportata solo su esplicita richiesta del cliente e viene calcolata considerando un fattore di copertura K=2 che per una distribuzione normale corrisponde a un livello di fiducia del 95%

I rapporti di prova vengono emessi in unico esemplare.

Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale o la richiesta di modifiche ai documenti rilasciati, su richiesta del Cliente, per cause non imputabili al laboratorio, potrebbe costituire oggetto di separato addebito.

L'emissione di rapporti di prova secondo formati corrispondenti a specifiche del Cliente deve essere richiesta per iscritto; qualora tale personalizzazione sia consentita dalle norme generali sull'accreditamento dei laboratori di prova e sia tecnicamente possibile, potrebbe costituire prestazione accessoria, il cui corrispettivo sarà preventivamente concordato con il Cliente.

La richiesta di ulteriore documentazione oltre al rapporto di prova, come le informazioni sui dati grezzi, possono essere fornite solo se espressamente richiesto dal Cliente per iscritto e prima dell'accettazione del campione da parte del laboratorio.

Tutte le attività coperte da accreditamento vengono contrattualmente gestite come accreditate a meno che non sia esplicitamente richiesto dal cliente il contrario; tale richiesta va gestita negli accordi contrattuali o in sede di accettazione campione.

Qualora l'accreditamento sia obbligatorio o quando i rapporti di prova devono essere forniti ad una terza parte, non è possibile concordare con il cliente l'esecuzione di attività come non accreditate.

Nel caso il laboratorio non conosca a priori la destinazione/impiego dei rapporti di prova da parte dei propri clienti, si ricorda che i rapporti richiesti senza marchio ACCREDIA non possono essere forniti a terzi.

La modifica a un rapporto di prova prevede la riemissione di un nuovo rapporto di prova che annulla e sostituisce il precedente. Il nuovo rapporto di prova riporterà i riferimenti del precedente e l'evidenza delle modifiche.

I rapporti di prova vengono consegnati al Cliente o via e-mail in formato elettronico non modificabile con firma digitale secondo la normativa applicabile o in copia cartacea.

Su espresa richiesta del Cliente, possono essere forniti rapporti di prova semplificati.

È vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta da parte del laboratorio.

10. Identificazione dei metodi di prova.

In sede di offerta/contratto il laboratorio fornisce i metodi di prova che utilizzerà durante l'attività analitica.

I metodi non accreditati da quelli accreditati vengono contraddistinti con un asterisco.

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

11. Altre prestazioni connesse ai rapporti di prova.

Il laboratorio non fornisce Opinioni e/o Interpretazioni.

Qualora siano previste relazioni tecniche, pur contenenti risultati di attività accreditate, non possono riportare il marchio o il riferimento all'accreditamento in quanto non considerati rapporti di prova.

12. Rispetto della Normativa antinfortunistica.

Il laboratorio nello svolgimento della propria attività e servizi, applica e ottempera a tutte le prescrizioni e obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori durante il lavoro ai sensi del Decreto legislativo 81/2008 e ss.mm.ii., anche nell'ipotesi in cui il lavoratore svolga la propria attività presso i clienti limitatamente ai rischi connessi all'uso di attrezzature, impianti, disposizioni di sicurezza e quant'altro sia a qualsiasi titolo nella disponibilità giuridica – proprietà, comodato, locazione, ecc.

13. Tutela della privacy.

Il titolare del laboratorio, in qualità di titolare del trattamento, informa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 che i dati acquisiti, saranno oggetto di trattamento, secondo quanto previsto dalla vigente normativa e nel rispetto dell'obbligo di riservatezza.

I dati che vengono richiesti sono necessari per finalità strettamente connesse all'erogazione delle prestazioni; i dati saranno altresì utilizzati per le connesse attività amministrativo-contabili, fiscali e legali.

I dati non saranno utilizzati per fini difformi da quelli indicati.

14. Reclami

Reclami o segnalazioni da parte dei clienti, verranno gestiti come previsto dal sistema di gestione. Il cliente viene informato dello stato di avanzamento.

15. Foro competente.

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana e dovranno essere interpretate ai sensi di tale legge.

Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in ordine all'applicazione, interpretazione, esecuzione e cessazione delle presenti Condizioni Generali di contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Treviso.

16. Orari di apertura

Orario di accettazione diretta dei campioni: da Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.