

## Sommario

1	Oggetto .....	2
2	Aspetti contrattuali.....	2
2.1	Tempi di esecuzione.....	2
2.2	Uso dei marchi .....	2
3	Campionamento .....	2
4	Consegna dei campioni al laboratorio .....	2
5	Manipolazione e conservazione dei campioni .....	3
5.1	Norme applicabili .....	3
6	Rapporti di prova .....	3
6.1	Incertezza di Misura .....	3
6.2	Dichiarazioni di conformità .....	3
6.3	Traduzione dei rapporti di prove.....	4
7	Altre prestazioni collegate ai rapporti di prova .....	4
8	Subappalto delle prove.....	4
9	Attività di collaborazione.....	4
10	Significato dell'Accreditamento.....	4
11	Obbligo di riservatezza e informativa sulla privacy .....	5
12	Adempimenti amministrativi.....	5
13	Reclami e ricorsi.....	5
14	Foro Competente.....	5

## Elenco delle revisioni

Rev. N°	Sintesi della modifica	Data
0	Prima emissione	28/04/2015
1	Rev. Cap. 3	12/06/2015
2	Rev. Cap. 3	13/03/2017
3	Aggiornati alcuni riferimenti	21/03/2019
4	Aggiunto par. Dichiarazioni di conformità e aggiunte al cap.11	07/02/2020

**Redazione**                      Responsabile commerciale                      Gianni Coletto

**Approvazione**                      Direzione                      Gianni Coletto

## **1 Oggetto**

Il presente accordo produce effetti tra le parti come di seguito individuate:

"Laboratorio": G. Coletto S.r.l. Via Portenari 2/b 30175 Marghera Ve Codice fiscale e Partita Iva 02454540275 come parte incaricata dell'espletamento del servizio.

"Cliente": il soggetto giuridico, pubblico o privato., che richiede a G. Coletto Srl l'effettuazione di servizi tra quelli offerti dal Laboratorio;

Il presente accordo può avere ad oggetto un "Campione", ossia un materiale da esaminare oppure una prestazione di servizi il cui contenuto deve essere individuato, per iscritto, tra le parti.

I servizi forniti da G. Coletto Srl sono regolati dalle condizioni generali qui di seguito esposte.

## **2 Aspetti contrattuali**

I singoli contratti possono essere stipulati secondo apposite convenzioni scritte, mediante accettazioni di offerte del Laboratorio, ordine del cliente, o in ogni altra forma ritenuta idonea alle circostanze purché comunicata in forma scritta. Il contenuto di eventuali accordi in variazione dei presenti termini generali sarà di volta in volta concordato tra le parti che ne dovranno altresì precisare l'ambito di applicazione.

Il laboratorio si impegna a comunicare al Cliente qualsiasi eventuale modifica al contratto in essere.

In mancanza di formale offerta e/o richiesta di quotazioni economiche, costituiscono contratti anche gli ordini di esecuzione prove che pervengono direttamente dal cliente o che dal medesimo siano sottoscritti, e l'eventuale consegna o recapito di campioni presso il laboratorio affinché vengano provati.

Sarà, comunque, discrezione del Laboratorio accettare o meno campioni non accompagnati da richiesta scritta su carta intestata del cliente, e firmata da persona avente diritto, dove sia chiaramente indicato il riferimento ai campioni presentati, le prove richieste, il nominativo esatto a cui intestare i rapporti di prova e le fatture.

In mancanza di documenti accompagnatori di richiesta, il Laboratorio prevede, all'atto della consegna dei campioni, di contattare direttamente il Cliente il quale si adopererà all'erogazione di un documento che possa essere accettato dal Laboratorio ove saranno indicati i tipi di prove da eseguire.

Per "accettazione" si intende la presa in carico del materiale da sottoporre a prova da parte del Laboratorio con l'attribuzione di un numero identificativo, come da procedura interna.

Eventuali richieste particolari relative a prove e/o tempi e modi di fatturazione, in deroga a quanto descritto nelle condizioni generali di fornitura e nei listini, dovranno essere convenute fra le parti in forma scritta prima dell'invio dei campioni.

Sarà, inoltre, cura del cliente indicare ogni ulteriore informazione ad integrazione della richiesta di servizio.

Il contratto impegna il Cliente al ritiro dei relativi Rapporti di Prova, indipendentemente dall'esito.

## **2.1 Tempi di esecuzione**

I tempi di consegna dei Rapporti di Prova dipendono, salvo complicazioni, dalla tipologia di attività (tempi tecnici di realizzazione) richiesta e vengono in ogni caso concordati all'atto della conferma dell'ordine. Il tempo di consegna non è tuttavia vincolante per il Laboratorio, salvo diverso accordo con il Cliente.

Nel caso il Laboratorio fosse costretto a derogare da tali termini, provvederà ad avvisare il Cliente. L'esecuzione di prove con tempistiche di urgenza dovranno essere preventivamente concordate con il Laboratorio e potranno comportare un sovrapprezzo che verrà comunicato dopo aver verificato l'effettiva possibilità di rispettare le tempistiche richieste.

Il Cliente può fare richiesta, mediante comunicazione scritta, di sospensione e/o interruzione dell'attività in corso motivandone le cause. In tal caso è comunque tenuto al pagamento degli importi relativi a quanto effettuato dal Laboratorio sino alla ricezione della suddetta comunicazione scritta.

## **2.2 Uso dei marchi**

Il Cliente si impegna a non fare uso dei loghi e dei marchi presenti all'interno della documentazione ricevuta dal Laboratorio. È vietato utilizzare e/o riprodurre anche solo parzialmente il logo dell'ente di Accreditamento ed il logo del Laboratorio presenti sulla documentazione trasmessa al Cliente.

## **3 Campionamento**

Le attività e le procedure previste e/o richieste per la creazione, costituzione od individuazione del campione di prova sono definite "campionamento" e si intende espletata a carico e sotto la responsabilità del cliente o del committente.

## **4 Consegna dei campioni al laboratorio**

I campioni da sottoporre a prova possono essere recapitati al Laboratorio a cura del Cliente, di un suo incaricato o a carico del Laboratorio.

L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto la responsabilità del cliente.

Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire danneggiamenti o alterazioni che possano inficiare il risultato di prova.

Le prove condotte dal Laboratorio faranno sempre e comunque riferimento allo stato del campione al momento della consegna.

I Clienti possono consegnare i campioni alla Accettazione del Laboratorio negli orari di apertura. L'orario di sportello per accettazione campioni ed eventuale ritiro è 8,00-12,30; 14,00-18,30 (sabato escluso).

L'attività di ritiro dei campioni presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) effettuato a cura di personale del Laboratorio o da esso incaricato, costituisce prestazione accessoria, e potrà essere oggetto di separato addebito.

Nel caso di ritiro dei campioni da parte di personale, o incaricati, del Laboratorio si garantisce che il trasporto avvenga secondo condizioni tali da assicurare la

conservazione delle caratteristiche dei campioni.

Il campione deve sempre essere consegnato accompagnato da una lettera di incarico o Documento di Trasporto, come previsto dalle normative di Legge.

Il Cliente ha l'obbligo di informare il Laboratorio su eventuali pericoli presenti nel materiale da sottoporre a prova identificando i rischi ad esso connessi. Il Cliente ha, inoltre, l'obbligo di segnalare la corretta modalità per la gestione dei campioni (eliminazione, riduzione, protezione).

## **5 Manipolazione e conservazione dei campioni**

Dal momento del ricevimento dei campioni il Laboratorio ne garantisce la manipolazione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento dell'integrità e delle caratteristiche fisiche e chimiche.

Il campione viene sempre restituito al Cliente.

Gli eventuali campioni di riserva (aggiuntivi rispetto a quelli strettamente necessari per effettuare le prove) vengono anch'essi restituiti al Cliente assieme ai campioni testati.

### **5.1 Norme applicabili**

Se non diversamente indicato dal Committente, il Laboratorio esegue le prove accreditate secondo le norme riportate nelle tabelle di Accreditemento nell'ultima revisione disponibile aggiornata sul certificato di Accreditemento del laboratorio.

Il sistema qualità del Laboratorio 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 dal Laboratorio e/o dai relativi enti di normazione e o legislativi.

## **6 Rapporti di prova**

I risultati delle prove sono forniti dal Laboratorio attraverso un Rapporto di Prova il cui formato è predefinito dal Laboratorio.

I rapporti di prova con il logo dell'ente di accreditamento vengono emessi solo per le prove accreditate ed in conformità alle specifiche di Norma e dell'ente di accreditamento.

È vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta del Laboratorio.

I rapporti di prova vengono emessi in unico esemplare.

Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale, su richiesta del Cliente, costituisce oggetto di separato addebito.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova vengono consegnati al Cliente a mezzo posta, a mano o con corriere. Su richiesta del Cliente possono essere anticipati in formato digitale non modificabile, per mezzo posta elettronica, e saranno sostituiti dagli originali una volta che questi saranno pervenuti al Cliente.

I Rapporti di Prova sono univocamente individuabili attraverso il numero progressivo apposto dal Laboratorio, su di essi viene inoltre riportato il numero di identificazione del campione al quale si riferiscono.

Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si intendono riferite esclusivamente ai campioni sottoposti a prova.

La G. COLETTO S.R.L. non subappalta a Terzi nessuno dei processi di erogazione dei propri servizi ne parti di essi, tanto meno se si tratta di prove Accreditate. Tutto viene gestito internamente con risorse proprie.

Qualora, per eventi esterni quali sia per circostanze impreviste (per esempio, per sovraccarico di lavoro o per incapacità temporanea di eseguire le attività) si dovesse ricorrere a fornitori di prove esterni questi dovranno essere qualificati (se per prove Accreditate) dovranno essere anch'essi Accreditati con i requisiti di minima in possesso della stessa G. COLETTO S.R.L. ed il committente dovrà essere informato del subappalto.

In questi casi la G. Coletto informerà il cliente motiverà il motivo del subappalto e comunicando il nome del subappaltatore al quale verrà affidata la prova (che rimarrà sotto la responsabilità della stessa G. COLETTO S.R.L.), attendendo autorizzazione scritta al subappalto stesso.

Questa informazione e relativa risposta verrà allegata alla pratica del cliente in oggetto il quale riceverà il Rapporto di Prova emesso dal Laboratorio che ha effettivamente eseguito le prove.

I rapporti di prova sono firmati dal tecnico che ha eseguito la prova o che ha valutato i risultati. Il tecnico che firma i rapporti di prova deve essere qualificato e certificato almeno al livello II in accordo alla norma ISO 9712 nel metodo impiegato.

I Rapporti di Prova e tutte le registrazioni e le procedure ad esso collegati sono conservati presso il Laboratorio in idonei archivi per la durata di 10 anni ed in modo tale da permettere la rintracciabilità delle informazioni relative alle singole attività.

### **6.1 Incertezza di Misura**

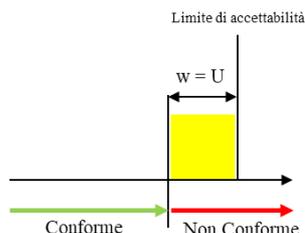
Nel caso di prove Accreditate, i valori di incertezza di misura saranno riportati sul rapporto di prova solo se espressamente richiesti dal Cliente al momento della accettazione dell'offerta economica.

### **6.2 Dichiarazioni di conformità**

Quando nei rapporti di prova viene espresso un giudizio di conformità (es: Conforme, Non conforme) il laboratorio indica sul rapporto di prova:

- le norme, o le parti di esse, che contengono i criteri di accettabilità/non accettabilità sui quali è basato il giudizio di conformità;
- il giudizio di conformità;
- la regola decisionale applicata.

In assenza di specifici accordi con il cliente, la regola decisionale applicata dal laboratorio, che tiene conto del livello di rischio di una erronea accettazione, è illustrata nella figura seguente:



La banda di guardia ( $w$ ) assunta pari all'incertezza estesa di misura ( $U$ ), garantisce che, per qualsiasi valore misurato inferiore al limite di conformità, il rischio (probabilità) di dichiarare conforme una misura non accettabile è non superiore al 2,5%, avendo assunto una distribuzione di probabilità normale per la quantità misurata.

Nota: La suddetta regola decisionale viene applicata alle misure di grandezze variabili di tipo analogico (es: lunghezze, angoli), non trova applicazione nelle misure di attributi (es: presente/non presente).

### 6.3 Traduzione dei rapporti di prove

Il rapporto di prova vien fornito in lingua italiana ed inglese. Il Cliente ha l'obbligo di informare il Laboratorio quando desidera ricevere rapporti di prova tradotti in lingue diverse. In tal caso la traduzione potrebbe comportare un costo aggiuntivo.

## 7 Altre prestazioni collegate ai rapporti di prova

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.

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

## 8 Subappalto delle prove

Con riferimento alle sole prove non accreditate il Laboratorio può ricorrere, in taluni casi, al subappalto affidandone l'esecuzione a laboratori opportunamente qualificati per la specifica prova oggetto di subappalto. In questi casi sarà cura ed impegno del Laboratorio avvertire il cliente chiedendone esplicita approvazione come descritto al cap. 6.

## 9 Attività di collaborazione

Su richiesta del Cliente il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che saranno utilizzati per le prove oggetto del contratto.

Qualsiasi altra richiesta è considerata prestazione accessoria e costituirà oggetto di separato addebito.

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

Il Laboratorio si rende disponibile a consentire al Cliente, o ad un suo rappresentante, di presenziare in qualità di

osservatore durante l'esecuzione delle prove relative ai propri campioni. La richiesta dovrà essere indirizzata alla Direzione.

Il Cliente sarà tenuto ad osservare le norme comportamentali contenute nelle procedure di governo del Laboratorio.

Il laboratorio pur non effettuando, di prassi, attività di campionamento assicura al cliente che ne faccia richiesta la disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di "campionamento" e di conservazione previste da normative cogenti e/o volontarie ed eventualmente anche i materiali necessari all'esecuzione di un campionamento ottimale.

Il Laboratorio è disponibile ad eseguire prove fuori listino nonché ricerche finalizzate in tal caso il costo di esecuzione di tali attività verrà stabilito in base a:

- costo orario del personale
- ammortamento e manutenzione delle apparecchiature utilizzate
- materiale di consumo
- eventuali costi aggiuntivi quali spese di trasporto e di missione del personale

## 10 Significato dell'Accreditamento

G. Coletto Srl opera in conformità ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

ACCREDIA è l'Ente unico nazionale di accreditamento, riconosciuto dallo Stato il 22 dicembre 2009, nato come Associazione senza scopo di lucro, dalla fusione di SINAL e SINCERT e con il contributo di SIT - INRIM, ENEA e ISS.

L'accreditamento è l'«Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità»

Con l'accreditamento ACCREDIA assicura la competenza tecnica del personale del Laboratorio, l'adeguatezza delle attrezzature e delle apparecchiature e l'idoneità della struttura. ACCREDIA esegue periodicamente controlli a campione su tutte le prove oggetto dell'accreditamento e sul sistema qualità del laboratorio.

ACCREDIA verifica e dà assicurazione della conformità del laboratorio ai requisiti per l'accreditamento, autorizzando lo stesso Laboratorio a citare tale conformità, nei limiti consentiti dai documenti ACCREDIA applicabili, nei rapporti di prova relativi alle prove accreditate e nella propria documentazione.

ACCREDIA ha concesso al Laboratorio l'accreditamento per le prove richieste consultabili a partire dalla seguente pagina web: <https://www.accredia.it/banche-dati/accreditamenti>. Il laboratorio effettua sia prove accreditate sia non accreditate.

Si precisa che i Rapporti di Prova emessi con marchio ACCREDIA sono relativi alle prove accreditate e non possono implicare l'approvazione e/o la certificazione del campione/prodotto esaminato.

L'utilizzo del marchio Accredia è vietato al cliente ed il riferimento all'accreditamento non deve essere utilizzato dal

cliente per sottintendere la certificazione di prodotto, né deve essere utilizzato nella documentazione relativa al prodotto, salvo che non venga allegato il rapporto di prova nella sua interessezza.

L'accreditamento non significa in alcun modo approvazione del prodotto da parte dell'ente di Accreditamento.

### **11 Obbligo di riservatezza e informativa sulla privacy**

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione relativa al presente contratto ed ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza in occasione dell'esecuzione del contratto ed anche dopo la cessazione del medesimo.

Ad eccezione delle informazioni che il cliente rende pubblicamente disponibili, o quelle regolate da accordi fra il laboratorio e il cliente, tutte le altre informazioni sono considerate informazioni proprietarie e sono tenute riservate.

Il Laboratorio in particolare ha preso ogni necessaria precauzione al fine di salvaguardare la riservatezza e la proprietà intellettuale del cliente ed ha imposto tale obbligo ai propri dipendenti e collaboratori. Ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso indebito delle informazioni ricevute.

Qualora al laboratorio fosse richiesto per legge, o in base ad accordi contrattuali, di comunicare informazioni riservate, il cliente sarà informato circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

Eventuali informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio reclami, autorità in ambito legislativo) resteranno riservate fra il cliente e il laboratorio. In questi casi il laboratorio non rivelerà al cliente la fonte dell'informazione.

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal GDPR - D.Lgs. 101/2018, il Laboratorio dichiara che tutti i dati e le informazioni saranno raccolte e trattate nelle banche dati Aziendali, al solo fine di consentire una corretta gestione del rapporto e/o di input per la statistica Aziendale.

### **12 Adempimenti amministrativi**

Il pagamento della fattura da parte del Cliente dovrà avvenire inderogabilmente secondo le condizioni ed i termini previsti dal contratto sottoscritto dalle parti. La firma per accettazione indica l'accettazione di tutti i termini generali di contratto, la validità del presente contratto è annuale (01 Gennaio-31 Dicembre); qualora il Cliente, dopo aver ricevuto il presente contratto, provveda all'invio di materiale per l'esecuzione delle prove pur non avendo rispedito firmato il presente documento, si ritiene da parte della G. Coletto Srl. che ne abbia accettato in toto il suo contenuto.

### **13 Reclami e ricorsi**

Il Cliente può in ogni momento presentare reclamo relativo all'operato o ricorso contro una determinazione del laboratorio.

I ricorsi per poter essere trattati devono essere presentati in forma scritta.

Nel caso di ricorso il cliente deve presentare l'istanza entro 15 giorni dalla data del ricevimento del certificato che contiene le determinazioni contestate, il ricorso deve contenere il riferimento al rapporto contestato e la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti.

I reclami/ricorsi vengono registrati dal Responsabile Qualità che svolge le opportune indagini avvalendosi di personale competente che non sia stato direttamente coinvolto nelle attività/decisioni oggetto della contestazione.

Il laboratorio si impegna a processare il reclamo/ricorso tempestivamente e a trasmettere una risposta scritta al reclamante/ricorrente, indicando le soluzioni adottate e le azioni conseguenti, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo/ricorso.

### **14 Foro Competente**

Nel caso di controversie attinenti a termini di legge, il Foro competente è quello di Venezia. Quest'ultima clausola avendo natura vessatoria deve essere esplicitamente approvata.

Marghera, lì 07/02/2020

G.Coletto S.r.l.

---