

I servizi forniti dal Laboratorio sono regolati dalle condizioni generali qui di seguito esposte in dettaglio. L'utente riconosce tali condizioni generali di contratto come le uniche vincolanti per tutti i rapporti collegati al Servizio fornito dal Laboratorio. Su Vs richiesta, e comunque ove applicabile, si rende disponibile a conservare, una volta terminato il ciclo delle prove da effettuare, un'aliquota dei campioni/oggetti sottoposti a prova.

Tuttavia, tale periodo non potrà superare una settimana dall'emissione del rapporto di prova, salvo particolari accordi intercorsi in forma scritta con il Responsabile del Laboratorio o suo delegato.

Qualora il campione/oggetto sottoposto a prova sia stato prelevato dal Cliente, le responsabilità sul campionamento/prelievo, le condizioni di trasporto, il tipo di imballaggio sono a carico del Cliente stesso.

Qualora il campionamento/prelievo venga eseguito da personale esterno, questo deve garantire che sia eseguito secondo le normative tecniche in vigore.

Il laboratorio adotta la regola decisionale basata sulla semplice accettazione (JGCM 106:2012 par. 8.2.1); pertanto la conformità ad un limite di legge o di specifica viene dichiarata quando il risultato è entro tale limite, senza tenere conto dell'incertezza di misura. A questa regola decisionale corrisponde un rischio di falsa accettazione minore del 50% (ILAC G8:09/2019 par. 5.2)".

1.DOCUMENTAZIONE PRODOTTI

I rapporti di prova relativi alle analisi effettuate verranno redatti su carta intestata e firmati da personale tecnico competente.

La consegna di tale documentazione, salvo complicazioni, è dipendente alla tipologia di attività a cui la presente offerta si riferisce.

Il tempo di risposta non è tuttavia vincolante per il Laboratorio. I Rapporti di Prova e tutti i dati, le registrazioni e i documenti collegati oggetto della presente offerta saranno conservati in Azienda in aree appositamente predisposte per la durata di **10 anni** in modo tale da permettere la rintracciabilità delle informazioni relative alle singole attività. Nel caso di subappalto delle prove, il Laboratorio si impegna a riportare sul Rapporto di Prova, l'identificazione della prova e/o fase di prova eseguita in subappalto. 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/legislativi.

2.ATTIVITÀ DI COOPERAZIONE

Il Laboratorio si rende disponibile a consentire al Cliente, o ad un suo rappresentante, a titolo di sorveglianza, 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 di laboratorio, ed attenendosi ad osservare quanto di propria competenza.

Qualora di Vs. interesse, vogliate indirizzare tale richiesta al Direttore che provvederà ad approvarla e a destinare il personale interno che Vi assisterà durante la visita.

3.INFORMAZIONI RIGUARDO LA CONVENZIONE STIPULATA TRA IL LABORATORIO E ACCREDIA E L'UTILIZZO DEL MARCHIO ILAC-ACCREDIA

Il Laboratorio opera in conformità ai requisiti prescritti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e stipulerà una volta ottenuto l'accreditamento la convenzione con ACCREDIA, secondo la quale ACCREDIA concede al laboratorio l'accreditamento per le prove richieste. Il 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. La consultazione della Convenzione stipulata tra il laboratorio e ACCREDIA e le prescrizioni contenute nei Documenti ACCREDIA saranno a disposizione del Cliente, su richiesta.

Si precisa che i Rapporti di Prova che saranno emessi con marchio ILAC-ACCREDIA sono relativi alle prove accreditate e non possono implicare l'approvazione e/o la certificazione del campione/prodotto esaminato. Il marchio o il riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto, né devono essere utilizzati nella documentazione relativa al prodotto, salvo che non venga allegato il rapporto di prova. Per le prove accreditate e per ulteriori informazioni, consultare il sito www.accredia.it

4.INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI

Il Laboratorio si renderà garante che il personale da essa destinato allo svolgimento dell'attività, mantenga nei confronti di qualsiasi persona non autorizzata, la riservatezza per quanto attiene a risultati, informazioni, cognizioni e documenti riservati dei quali essa verrà a conoscenza per l'esecuzione delle attività di cui alla presente offerta. Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE (GDPR), delle leggi locali in materia di protezione dei dati e di qualsiasi altra legge vigente.

.Innanzitutto, il trattamento dei dati serve a stabilire, attuare e risolvere il rapporto contrattuale. La base giuridica primaria è l'art. 6 comma 1 b) GDPR. Il trattamento dei dati dell'utente è necessario per l'adempimento del contratto che comprende la consegna del RdP e l'obbligo di pagamento. I dati dell'utente vengono inoltre trattati in base all'art. 6 comma 1 f) GDPR al fine di tutelare i legittimi interessi della società o quelli di terze parti (ad es. le autorità).

Titolare del trattamento è il Dott. Vincenzo Sorce Titolare e Direttore del Laboratorio. Il Titolare salva i dati personali dell'utente solo per il tempo necessario per le finalità di cui sopra. Una volta concluso il rapporto contrattuale, i dati personali dell'utente sono salvati per tutto il periodo a cui siamo obbligati per legge. Ciò solitamente è accertato sulla base dei requisiti giuridici di responsabilità e di conservazione, regolamentati dalle leggi locali, che stabiliscono periodi di conservazione fino a un massimo di dieci anni.

In qualsiasi momento il cliente potrà chiedere di aggiornare, modificare, integrare i propri dati o semplicemente opporsi al loro utilizzo, scrivendo al Laboratorio Analisi – Via Cesare Abba 30/36 93013 Mazzarino CL, o inviando una e-mail a vincenzosorce@gmail.com.

In qualsiasi momento il cliente potrà chiedere di aggiornare, modificare, integrare i propri dati o semplicemente opporsi al loro utilizzo.

Eventuali reclami dovranno essere indirizzati al laboratorio presso la sua sede legale e dovranno contenere la puntuale e motivata indicazione dei rilievi e delle eccezioni. Il pagamento della fattura da parte del cliente dovrà avvenire inderogabilmente secondo le condizioni ed i termini previsti dal contratto sottoscritto dalle parti.

Per le eventuali controversie è competente il Foro di Gela.

La firma per accettazione, indica l'accettazione di tutti i termini generali di contratto.

5.ACQUISIZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI

I reclami dovranno essere presentati entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo del loro diritto. Le segnalazioni presentate saranno riscontrate con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento. Il termine di 30 giorni è tassativo per i Reclami intendendosi per Reclami "qualsiasi lamentela, denuncia o segnalazione, sia in forma scritta che verbale". I Reclami che lasciano presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possano interessare la responsabilità civile del laboratorio, vanno immediatamente segnalati per la trasmissione allo studio legale.

I Reclami pervenuti in forma scritta e firmati devono essere presentati al Titolare del Laboratorio. Le risposte scritte seguono le segnalazioni in forma scritta o verbale che non trovano immediata soluzione/risposta, in particolare nei casi in cui:

- la natura della segnalazione renda opportuno questo tipo di risposta
- si renda necessario acquisire presso il laboratorio coinvolto, informazioni non immediatamente reperibili.

In questo caso il direttore/titolare acquisirà i reclami che gestirà o farà gestire entro 7 giorni dalla acquisizione. Il personale non coinvolto nel reclamo gestirà la segnalazione.

6. PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

Il subappalto di prove accreditate (o di fasi delle stesse) può avvenire in maniera occasionale nei casi di seguito descritti.

Nel caso in cui, per necessità interne, quali assenza momentanea di personale, sovraccarico di lavoro, apparecchiature fuori uso, assenza di materiali di consumo, o blocco dei lavori il laboratorio sia impossibilitato ad eseguire una o più prove accreditate, le richieste dei clienti non vengono accettate. Qualora

il lavoro sia già stato accettato, il Direttore di Laboratorio, da comunicazione scritta al cliente dell'impossibilità di terminare il lavoro nei tempi stabiliti.

Se il cliente, ad esempio per ragioni di urgenza, chiede di far eseguire la prova ad un altro laboratorio, tale laboratorio viene scelto tra quelli accreditati, per l'attività oggetto di subappalto, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 da ACCREDIA o da organismi appartenenti agli accordi di mutuo riconoscimento EA MLA o MRA ILAC. In tal caso si richiede al cliente il consenso al subappalto in forma scritta.

Il cliente viene informato della possibilità di ottenere copia del rapporto di prova emesso dal Laboratorio subappaltato. Il Laboratorio comunica al subappaltatore le eventuali attività previste da parte del proprio personale o da parte del Cliente presso il fornitore.

Il Direttore *del Laboratorio* registra le attività subappaltate dell'apposito registro redatto secondo il modello allegato AL 02-09 "Registro delle attività subappaltate" nel caso di subappalto di prove accreditate.

7. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DIRITTI DI PROPRIETÀ' DEI CLIENTI

Il laboratorio è responsabile, per mezzo di impegni legalmente vincolanti, della gestione di tutte le informazioni ottenute o generate nel corso dell'effettuazione delle attività di laboratorio. Il laboratorio mettere al corrente in anticipo il cliente circa le informazioni che intende rendere di pubblico dominio. Ad eccezione delle informazioni che il cliente rende pubblicamente disponibili, o quando concordato fra il laboratorio e il cliente, tutte le altre informazioni sono considerate informazioni proprietarie e devono essere considerate come riservate. Quando al laboratorio è richiesto per legge, o quando è continuamente autorizzato a comunicare informazioni riservate, il cliente deve essere informato circa le informazioni fornite, a meno che non sia proibito dalla legge. Le informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso, devono restare riservate fra il cliente e il laboratorio. Inoltre il laboratorio ha l'obbligo di mantenere riservata l'identità di chi ha fornito tali informazioni

8. INFORMAZIONI RELATIVI ALLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

In caso di visite o ispezioni da parte dei clienti o da parte di ispettori esterni, gli operatori sono obbligati a visitare i locali muniti di cappelli monouso, mascherine e divise

Data 30/052023

Il Responsabile del Laboratorio
Dott. Vincenzo SORCE