

TOSCOLAB	<b>Mod CTS</b>	<b>Pagina 1/4</b>
	Condizioni tecniche di servizio	<b>Revisione 00</b>
		28/08/2020

## Premessa e definizioni

Il presente documento contiene le condizioni tecniche di fornitura di servizi analitici e/o tecnici erogati da Toscolab Consulting S.r.l..

Gli aggiornamenti al presente documento vengono di volta in volta evidenziati tramite carattere corsivo.

Agli effetti contrattuali si intende:

"Toscolab Consulting srl": la società Toscolab Consulting srl con sede legale in Via Prov.le Lucchese, 1G – 51030 Serravalle Pistoiese (PT), codice fiscale e partita IVA n. 01668870478, rappresentata ai fini del presente contratto da Francesca Pellegrini in opera presso la sede legale.

Per il significato dell'accreditamento secondo ISO/IEC 17025 e per tutte le altre autorizzazioni e certificazioni ottenute da Toscolab Consulting S.r.l. consultare il sito [www.toscolab.it](http://www.toscolab.it) e il mod. CPS allegato alle offerte/contratto.

"**Cliente**": il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica del presente contratto, che richiede a Toscolab Consulting S.r.l. 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 da parte di Toscolab Consulting srl.

"**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.

"**Rapporto di prova**": documento che riporta i risultati ottenuti sui materiali/campioni di prova e delle valutazioni di conformità a specifiche predeterminate.

## Applicazione delle Condizioni Tecniche di Servizio

Le presenti Condizioni Tecniche di Servizio si applicano al rapporto in essere tra Toscolab Consulting S.r.l. e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Con la conclusione del contratto si intendono accettate le Condizioni Tecniche di Servizio salvo esplicita deroga o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

## Oggetto del contratto.

Il rapporto in essere tra Toscolab Consulting S.r.l. e il Cliente si intende come contratto di appalto avente ad oggetto la prestazione di servizi da parte di Toscolab Consulting S.r.l. nell'ambito di una attività complessa che può comprendere:

analisi chimiche, fisiche, microbiologiche, biologiche, mineralogiche, tossicologiche, ecotossicologiche e prestazionali su campioni alimentari, ambientali, industriali, materie prime;

attività di campionamento; servizi di assistenza legislativa e tecnico-scientifica nei settori agroalimentare ed agro zootecnico, industriale (settori chimico, petrolifero, petrolchimico, minerario, costruzioni) ed ambientale (acque, terreni, fanghi, fertilizzanti, rifiuti, emissioni), beni di consumo non food (imballaggi, detergenti, cosmetici, tessili, pelli), prodotti farmaceutici, materie prime e ambienti di lavoro (igiene industriale); servizi di assistenza nelle analisi di revisione, relazioni peritali, assistenza tecnica in contraddittorio; servizi di assistenza tecnica per l'etichettatura dei prodotti.

## Svolgimento dell'attività.

I servizi concernenti l'attività verranno posti in essere dal competente settore facente capo ad un professionista abilitato iscritto al competente ordine professionale.

Qualora la qualità della prestazione richiesta a Toscolab Consulting S.r.l. debba soddisfare i requisiti GMP o GLP, tale richiesta deve essere comunicata a Toscolab Consulting S.r.l. prima dell'offerta economica relativa alla prestazione e concordata per iscritto con Toscolab Consulting S.r.l. prima della sua esecuzione da parte del laboratorio pertinente.

Il Cliente si impegna a fornire a Toscolab Consulting S.r.l. prima dell'esecuzione delle attività commissionate, tutte le informazioni necessarie ad espletare correttamente i servizi richiesti, anche ai fini di una corretta scelta della procedura analitica da applicare.

Il Laboratorio non è responsabile per ritardi nella consegna dei risultati nel caso in cui i campioni siano inviati senza il rispetto delle suddette procedure.

In generale il Cliente ha l'obbligo di inviare i campioni corredati di tutte le informazioni necessarie a processare i campioni. 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 Toscolab Consulting S.r.l. segregare momentaneamente i campioni e contattare il Cliente per richiedere le

TOSCOLAB	<b>Mod CTS</b>	<b>Pagina 2/4</b>
	Condizioni tecniche di servizio	<b>Revisione 00</b>
		28/08/2020

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, Toscolab Consulting S.r.l. si riserva di eliminare i campioni temporaneamente segregati senza procedere alle analisi, anche perché le stesse possono essere influenzate dal protrarsi dei tempi di stoccaggio.

Il Cliente, con congruo preavviso e previo accordo su modalità e tempi di esecuzione con il direttore del settore di competenza, può partecipare allo svolgimento delle analisi del proprio campione. Tale attività costituisce prestazione accessoria oggetto di eventuale separato addebito.

In caso di subappalto dell'attività analitica, il Cliente viene preventivamente informato e comunque Toscolab Consulting S.r.l. rimane responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi prova subappaltata a meno che il laboratorio subappaltato non sia imposto dal Cliente.

Toscolab Consulting S.r.l. richiede l'autorizzazione del Cliente all'invio dei campioni in subappalto; se il Cliente non invia accettazione del subappalto, ma invia comunque i campioni, si intende che il subappalto è stato accettato, di questo il Cliente viene informato tramite gli stessi canali previsti per l'offerta delle analisi.

Il Cliente ha facoltà di richiedere la variazione o l'annullamento delle analisi, tale comunicazione deve pervenire per iscritto al Customer Care (fax o e-mail) 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 alla segreteria in forma scritta; non vengono accettate richieste di modifiche pervenute telefonicamente.

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

#### **Consegna dei campioni al Laboratorio.**

Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al Laboratorio a cura del Cliente o di un suo incaricato.

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 24 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 Toscolab Consulting S.r.l. o da esso incaricato può costituire prestazione accessoria, oggetto di separato addebito.

Nel caso di ritiro come sopra, Toscolab Consulting S.r.l. garantisce che il trasporto al Laboratorio avvenga secondo condizioni tali da assicurare 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 Toscolab Consulting S.r.l. sui rischi inerenti il 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 ad ogni effetto di legge per danni a persone o cose derivanti dall'inadempimento degli obblighi di informazione sopracitati avuto particolare riguardo per la salute e la sicurezza del personale Toscolab Consulting S.r.l..

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 definizione di "campionamento" e, salvo diverse specifiche/condizioni formalmente convenute, si intende prestata o espletata a carico e sotto la responsabilità del Cliente o del Committente; a richiesta, Toscolab Consulting S.r.l. assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di "campionamento" e di conservazione previste da normative vigenti e/o interne.

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

Ove possibile, inviare una quantità di campione (o di unità campionarie) pari ad almeno 3 volte la quantità prevista per l'effettuazione delle prove richieste in base alle procedure analitiche applicabili; i campioni su cui vengono richieste sia prove chimico-fisiche sia prove microbiologiche devono essere inviati in aliquote separate; il Laboratorio non è responsabile per ritardi nella consegna dei risultati nel caso in cui i campioni siano inviati senza il rispetto di quanto sopra esposto.

#### **Data inizio analisi, tempi di consegna e urgenze**

La data di inizio analisi si intende decorrere dopo l'accettazione del campione da parte di Toscolab Consulting S.r.l. e la registrazione con identificazione di numero anonimo.

I tempi di consegna sono riportati nell'offerta di pertinenza e decorrono dalla data di arrivo dei campioni in laboratorio o dalla data di ricevimento dei materiali/standard/dati necessari.

Ove sia richiesto, per specifici campioni o campagne analitiche, un tempo di consegna dei risultati inferiore a quelli specificati in offerta o concordati da contratto, il Cliente deve concordarne preventivamente con Toscolab Consulting S.r.l. la fattibilità prima dell'invio dei campioni/materiali e, in caso di risposta positiva da parte di Toscolab Consulting S.r.l. compilare e inviare la richiesta per scritto. Per il servizio d'urgenza può essere applicata una maggiorazione del prezzo di vendita.

TOSCOLAB	<b>Mod CTS</b>	<b>Pagina 3/4</b>
	Condizioni tecniche di servizio	<b>Revisione 00</b>
		28/08/2020

Toscolab Consulting S.r.l. non risponde di eventuali ritardi nella consegna dei risultati analitici qualora i tempi di urgenza non risultino richiesti per scritto dal Cliente alla segreteria o indicati nella documentazione di accompagnamento del campione.

### **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 diversamente convenuto, Toscolab Consulting S.r.l. acquista la proprietà del campione consegnato. Il Cliente non può pretendere la restituzione dello stesso o di quanto ne residua dopo l'analisi, salvo patto contrario che dovesse risultare per iscritto.

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 da Toscolab Consulting S.r.l., per un tempo minimo garantito che dipende dalla natura del materiale oltre che dalle capacità della sede che ha sottoposto a prova il campione; qualsiasi variazione rispetto ai tempi minimi sotto riportati deve essere preventivamente concordata in forma scritta tra le parti e può essere oggetto di separato addebito.

Il laboratorio conserva i campioni per tempi diversi in base alla matrice, in genere, se non vi sono richieste specifiche da parte del cliente e riportate nel contratto, tutti i campioni sono conservati per un mese dalla data di stampa del rapporto di prova, mentre per gli alimenti la conservazione del campione è di una settimana. I campioni già sottoposti a prova e in attesa della stesura del rapporto di prova o i campioni in attesa di smaltimento sono conservati dopo l'analisi in magazzino in zone circoscritte e ben segnalate, lontani dai campioni in arrivo o in corso di analisi, suddivisi per tipologia, e disposti in base al numero di accettazione (numero campione progressivo).

Decorso il termine indicato, Toscolab Consulting S.r.l. ha la facoltà di distruggere le aliquote residue di campione ovvero di conferirle a terzi per lo smaltimento.

### **Rapporti di prova/Test report.**

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

I risultati analitici sono rappresentativi unicamente del campione ricevuto ed analizzato da Toscolab Consulting S.r.l.. Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si riferiscono esclusivamente al materiale sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati e non costituiscono pertanto ispezione e/o certificazione di prodotto.

Il Cliente ha l'onere di comunicare al laboratorio tutte le informazioni necessarie (parametri da ricercare, scopo dell'indagine, eventuali metodi specifici, ecc.) ai fini di una corretta scelta della procedura analitica da applicare al campione.

A meno di specifica richiesta del cliente di tenerla in considerazione o di specifica prescrizione legislativa o della normativa di riferimento, l'eventuale valutazione di conformità viene operata sull'esito refertato senza tenere conto dell'incertezza ad esso associata. In questo caso, il rischio che i risultati accettati siano al di fuori del limite di tolleranza è fino al 50%. Il rischio di falso rifiuto è fino al 50% per i risultati al di fuori della tolleranza (questo è chiamato "accettazione semplice" o "rischio condiviso"). Si assume che la stima del misurando abbia una distribuzione di probabilità di tipo normale. 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. La richiesta di modifiche ai documenti rilasciati, per cause non imputabili al laboratorio, può 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, costituisce 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 di Toscolab Consulting S.r.l.. I rapporti di prova vengono emessi su modulistica recante il logo Toscolab Consulting S.r.l., su richiesta è possibile emettere i rapporti di prova in lingua inglese o bilingue italiano/inglese o francese. L'emissione dei rapporti di prova in inglese o italiano/inglese o francese può essere oggetto di costi aggiuntivi. Qualora la richiesta di rapporto di prova in lingua o bilingue avvenga dopo l'emissione del rapporto di prova in italiano e non sia imputabile ad errore da parte di Toscolab Consulting S.r.l., viene applicato un sovrapprezzo per ogni rapporto di prova da tradurre.

Quando è presente almeno una prova accreditata, il rapporto di prova riporta anche il logo ACCREDIA, in conformità alle specifiche di norma pertinenti. In caso il Cliente non desideri il logo ACCREDIA è tenuto a formulare espressa richiesta prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio.

TOSCOLAB	<b>Mod CTS</b>	<b>Pagina 4/4</b>
	Condizioni tecniche di servizio	<b>Revisione 00</b>
		28/08/2020

Ove prevista attività di campionamento a carico e/o sotto responsabilità di Toscolab Consulting S.r.l. nel rapporto di prova e in relazione a richiesta del Cliente sono riportate distinte e specifiche indicazioni con riguardo a campionatore (tecnico responsabile delle attività di campionamento), metodo di campionamento, condizioni di campionamento od altre annotazioni particolari previste o richieste.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova vengono anticipati al Cliente in formato elettronico e successivamente in formato cartaceo secondo la normativa applicabile.

Su espressa richiesta del Cliente, che deve essere formulata prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio, una copia dei rapporti di prova possono essere inviati via telefax o via posta ordinaria; tale prestazione, da considerarsi accessoria, può costituire oggetto di separato addebito.

Toscolab Consulting S.r.l. non si assume la responsabilità per la perdita, l'alterazione o la diffusione non intenzionale dei dati e/o informazioni dipendenti dal cattivo funzionamento del sistema telematico di trasmissione o da eventi al di fuori del proprio controllo diretto.

L'utilizzo di comunicazioni e di servizi via web potrà essere regolamentato da specifico foglio condizione di fornitura servizi.

È vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta di Toscolab Consulting S.r.l.

Toscolab Consulting S.r.l. provvede all'archiviazione elettronica dei rapporti di prova per 10 anni secondo modalità previste dalla vigente normativa.

#### **Identificazione dei metodi di prova.**

Su richiesta del Cliente il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che sono stati utilizzati.

Qualsiasi altra richiesta è considerata prestazione accessoria di Toscolab Consulting S.r.l e costituisce oggetto di separato addebito.

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

Il sistema di gestione della qualità Toscolab Consulting S.r.l prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio.

Il laboratorio provvederà a informare il Cliente quando il metodo richiesto dal Cliente è considerato non appropriato o è obsoleto.

#### **Altre prestazioni connesse 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. 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.

Qualora il Cliente richieda la verifica di conformità del campione a specifiche predefinite, il Cliente deve fornire a Toscolab Consulting S.r.l. tutte le informazioni relative a tali specifiche,

I servizi accessori connessi ai rapporti di prova devono intendersi prestati da un professionista incaricato, iscritto al pertinente albo e regolarmente abilitato.

#### **Rispetto della Normativa antinfortunistica.**

Toscolab Consulting S.r.l, 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 Toscolab Consulting S.r.l svolga la propria attività presso i clienti Toscolab Consulting S.r.l, 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. – del personale Toscolab Consulting S.r.l.