

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO PROVE E TARATURE

Ns. Rif.: CGS-Lab Rev.2 del 09.01.2018

Per le attività del Laboratorio prove e tarature, salvo diversa specificazione contrattuale (es. offerta), si applicano le seguenti Condizioni Generali di Vendita che costituiscono parte integrante di qualunque accordo per l'accesso ai servizi suddetti da parte dei clienti.

1. Accesso al servizio

I servizi Prove e Tarature del CEQ sono disponibili a chiunque ne faccia richiesta, sia esso persona fisica o giuridica, senza limitazioni geografiche o di appartenenza a categorie, associazioni, ecc..

Le condizioni di accesso per i servizi effettuati con apparecchiature di proprietà della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (CCIAA in breve) di Pistoia sono equivalenti per tutti quelli che ne usufruiscono, e prevedono già un tariffario scontato del 20% circa. Per i servizi effettuati con apparecchiature di proprietà di Next Technology Tecnotessile Soc. Naz. di Ricerca a r.l. (NTT in breve) possono applicarsi convenzioni specifiche.

Il Laboratorio può tuttavia rifiutare l'accesso al servizio, o applicazione condizioni di tutela, nei confronti di clienti non in regola con il pagamento di precedenti fatture.

Per poter accedere al servizio il Cliente deve compilare e firmare un apposito modello (Scheda Anagrafica Cliente) con i propri dati anagrafici, i riferimenti di contatto, le coordinate fiscali e le coordinate bancarie per le Ri.Ba. (ved. successivo p.to 6); il modello contiene anche l'autorizzazione al trattamento dei dati ex D.Lgs. 196/2003 e smi (Privacy) e la dichiarazione di veridicità dei dati forniti. Il Laboratorio può rifiutarsi di erogare i servizi prima del ricevimento della scheda anagrafica compilata e firmata.

2. Richiesta di prove/tarature

Il Cliente che richiede l'esecuzione di prove e/o tarature dovrà attenersi a quanto di seguito indicato:

- consegnare il campione (o strumento da tarare) al laboratorio a propria cura e spese salvo il caso in cui la taratura o la prova sono da eseguirsi presso la propria sede; in tale caso il Cliente provvederà a concordare con il Laboratorio le modalità di accesso al campione (trasferta, accesso, ecc.); i campioni per prove dovranno essere in quantità sufficiente all'esecuzione delle prove richieste; in caso di invio di campioni in più spedizioni/consegne, il Cliente è responsabile della relativa uniformità di provenienza;
- consegnare al laboratorio (fisicamente o in formato elettronico) una richiesta di servizio nella quale siano chiaramente indicati l'identificazione e descrizione del campione, i servizi richiesti e l'eventuale necessità di una valutazione di conformità rispetto ad uno standard (es. legge, capitolato cliente, specifica interna, ecc.)

3. Emissione ed approvazione dell'offerta

A seguito della richiesta il Laboratorio, eventualmente chiedendo integrazioni qualora le informazioni non fossero sufficientemente chiare o complete, emette un'offerta dettagliata di servizio per ciascun campione, sulla base del listino in vigore, e la sottopone al richiedente per la relativa approvazione.

L'offerta contiene:

- l'elenco dei servizi (prove, tarature e servizi accessori come contributi a tantum per la realizzazione di attrezzature, spese di trasferta, ecc.), con l'indicazione se sono effettuati internamente o presso laboratori esterni
- i relativi prezzi con indicazione degli eventuali sconti applicati
- l'importo dell'IVA applicabile
- i termini e le modalità di pagamento
- il tempo indicativo previsto per il completamento dei servizi (sulla base del carico di lavoro del laboratorio al momento della richiesta)
- i termini per la conservazione dei campioni

- la validità dell'offerta
- i contatti per aspetti tecnici ed amministrativi

L'offerta include una quota fissa (non soggetta a sconto) di 12.00 € a campione, indipendentemente dal numero di prove previste sullo stesso, a titolo di diritti di segreteria. Tale quota non si applica alle tarature in quanto già inclusa nel prezzo di listino della taratura.

Nel caso di subappalto (totale o parziale) delle prove/tarature ad un laboratorio esterno il Laboratorio si riserva di applicare in offerta una quota di rimborso delle spese di trasposto del campione da e per il laboratorio.

Qualora sia necessaria una specifica preparazione o conservazione dei campioni prima dell'invio al laboratorio, il Cliente riceverà anche istruzioni in tal senso dal Laboratorio.

Solo a seguito dell'approvazione potranno essere avviati i servizi. In caso di subappalto totale o parziale delle prove/tarature all'esterno, l'approvazione dell'offerta costituisce anche prova dell'accettazione del subappalto stesso da parte del Cliente.

Di norma l'offerta ha validità 30 gg dalla sua emissione. Il Laboratorio si riserva di:

- non accettare offerte approvate parzialmente
- non accettare offerte la cui approvazione è successiva alla data di scadenza della validità
- non accettare offerte quando le condizioni su cui si è basata l'emissione dell'offerta sono venute meno (es. in relazione allo stato dei campioni, alla solvibilità del cliente, al cambiamento dei tempi di consegna, alla quantità di materiale disponibile, ecc.).

Qualora il Cliente richieda un'offerta prima di inviare/consegnare il campione, l'offerta emessa dal Laboratorio è da intendere come offerta preliminare; tale offerta verrà confermata dal Laboratorio solo dopo essere entrato in possesso del campione ed averne verificato l'adeguatezza, per quantità, tipologia, conservazione, ecc., alle prove/tarature richieste.

Il trasporto del campione dal Cliente al Laboratorio CEQ e viceversa è a cura e spese del Cliente. Eventuali spese di trasporto sostenute dal Laboratorio saranno addebitate in fattura.

Quando l'esecuzione delle prove/tarature richieda la realizzazione di metodi o attrezzature specifiche, il Laboratorio si riserva di chiedere al Cliente una compartecipazione a tali spese, senza che questo si traduca in qualsiasi forma di diritto del Cliente sulla proprietà, materiale o intellettuale, totale o parziale, dei metodi o delle attrezzature.

4. Esecuzione delle prove/tarature ed emissione dei rapporti

Il laboratorio esegue i servizi richiesti sulla base dell'offerta approvata, quindi emette un rapporto di prova, una relazione tecnica o un rapporto di taratura in formato PDF e lo invia al cliente all'indirizzo email comunicato nella richiesta di prove/tarature o, in mancanza di questo, all'indirizzo in scheda anagrafica.

Il laboratorio non invia alcun documento di prova ad altri soggetti diversi dal richiedente (es. clienti, fornitori, rivenditori, soggetti terzi), salvo i seguenti casi:

- autorizzazione scritta (in forma occasionale o permanente) da parte del soggetto richiedente all'inoltro ad un soggetto diverso specificamente indicato dal cliente
- richiesta proveniente dall'autorità giudiziaria.

Qualora il richiedente necessiti dell'inoltro dei rapporti con modalità diversa (es. fax, o inoltro cartaceo mediante posta o corriere) deve farne esplicita richiesta attraverso l'apposito contrassegno sul modulo di offerta in fase di accettazione.

Il rapporto di prova/taratura (o Relazione tecnica) emesso può essere riprodotto e/o distribuito dal Cliente solo in forma integrale e leggibile, apponendovi in evidenza la dicitura "COPIA INTEGRALE CONFORME ALL'ORIGINALE".

Il Laboratorio conserva copia elettronica della documentazione emessa a seguito di prove/tarature per 3 anni. Tempi di conservazioni più prolungati devono essere negoziati con il Laboratorio.

Il rapporto di prova/taratura (o Relazione tecnica) emesso si riferisce esclusivamente al campione recapitato al laboratorio nelle condizioni in cui è stato messo a disposizione per le prove/tarature, e la sua validità non è automaticamente estendibile a campioni uguali o simili ma non sottoposti a prova/taratura. Il Laboratorio non

risponde di eventuali applicazioni dei risultati a campionature diverse, per quanto simili, da parte del Cliente, che se ne assume la piena responsabilità.

Di norma il Cliente non presenzia alle prove o tarature nella sede del laboratorio. Qualora il Cliente ne ravvisi la necessità, dovrà concordare con il Responsabile del laboratorio le condizioni per cui ciò possa avvenire; tali condizioni riguardano almeno:

- il rispetto delle condizioni previste per il metodo applicato
- il rispetto della riservatezza (es. in caso di contemporanea presenza di campioni di altri clienti in laboratorio)
- il numero massimo di persone presenti (anche per ragioni di sicurezza)
- il riconoscimento al Laboratorio dei costi aggiuntivi sostenuti ad es. per l'allungamento dei tempi di prova, per la predisposizione del laboratorio (es. rimozione dei campioni di altri soggetti), per l'accompagnamento di estranei nei locali del Laboratorio, ecc.

In ogni caso, la decisione sulla possibilità di presenziare alle attività da parte del cliente, o di altre persone da lui indicate, è riservata al giudizio insindacabile del Responsabile del Laboratorio, che potrà richiedere preventivamente l'elenco delle persone da ammettere all'ingresso in Laboratorio.

5. Conservazione dei campioni

Il laboratorio conserva i campioni su cui sono state eseguite le prove (a meno che la prove non siano interamente distruttive, come nel caso di alcune prove chimiche o fisiche) per 30 giorni dal primo invio dei rapporti di prova (o relazione tecnica). Trascorso tale tempo, il Laboratorio si riserva di smaltire in campioni a norma di legge, addebitando al richiedente un importo forfettario pari a 2 € per ogni kg di materiale smaltito.

Il richiedente ha comunque facoltà, in fase di accettazione dell'offerta mediante apposito contrassegno oppure mediante richiesta scritta entro i 30 gg suddetti, di richiedere i campioni (o il loro residuo) provvedendo al ritiro a propria cura e spese.

Tali disposizioni non si applicano alle tarature, in quanto gli strumenti/campioni inviati al laboratorio rimangono a disposizione del cliente per il ritiro per 6 mesi dalla data di invio del rapporto di taratura. Trascorso tale periodo, qualora il richiedente non abbia provveduto direttamente, il Laboratorio invia lo strumento/campione al richiedente mediante corriere con spedizione in porto assegnato.

6. Pagamento dei servizi

Il pagamento dei servizi di prova e taratura è di norma mediante Ricevuta Bancaria a 30 gg dalla data della fattura. Forme di pagamento diverse potranno essere applicate solo se esplicitamente accettate dall'Amministrazione.

In alternativa, è disponibile una modalità di pagamento mediante abbonamento prepagato a scalare, che consente un risparmio crescente con il valore dell'abbonamento sottoscritto, come indicato nello specifico Modulo di sottoscrizione abbonamento Mod. CEQAPP, al quale si rimanda per gli importi e il valore del bonus. Alla ricezione del modulo di abbonamento compilato e sottoscritto dal cliente, NTT emette regolare fattura per l'importo sottoscritto e la invia al cliente per il relativo pagamento. L'abbonamento prepagato non ha scadenza e vale a decorrere dalla data in cui viene accreditato a NTT l'importo dell'abbonamento comprensivo di IVA; il relativo credito viene a mano a mano scaricato in base al valore del listino e degli eventuali sconti al momento delle prove/tarature. Per questo anche per le prove/tarature in abbonamento il laboratorio emette un'offerta dalla quale è possibile desumere il valore delle prove che verrà scaricato dal credito di abbonamento.

Quando un cliente ha attivo un abbonamento, il Laboratorio - in mancanza di indicazioni diverse dal Cliente - scarica l'importo delle prove dall'abbonamento; qualora il Cliente desideri un pagamento al di fuori dall'abbonamento deve darne indicazione nell'approvazione dell'offerta barrando la relativa modalità di pagamento. Se tuttavia il Cliente con abbonamento attivo non provvede al pagamento della fattura "fuori abbonamento" nei termini indicati, il Laboratorio decurta automaticamente l'importo della fattura dal credito di abbonamento.

Quando l'esecuzione delle prove/taratura prevede tempi lunghi, il Laboratorio si riserva di richiedere al Cliente il pagamento di una quota di anticipo sul totale dell'importo del servizio.

Qualora al Cliente sia concessa una forma di pagamento rateizzata, il Laboratorio si riserva di interrompere la prove/tarature qualora il Cliente non provveda al pagamento di una quota concordata nei tempi previsti.

7. Recesso

In caso di recesso da parte del Cliente in forma scritta, il Laboratorio interromperà le prove addebitando comunque al Cliente:

- le eventuali spese per attrezzaggio/allestimento delle prove, in caso di prove non standard o che necessità di attrezzature specifiche
- le prove già iniziate, con una maggiorazione del 20%
- ogni altra spesa specificamente sostenuta per l'esecuzione delle prove/tarature annullate.

8. Reclamo

In caso di contestazione sul servizio ricevuto il Cliente potrà avanzare reclamo in forma scritta, indirizzandolo all'Ing. Chiara Uvoni, Responsabile Sistema Qualità (email: chiara.uvoni@tecnotex.it; fax: 0574-634045): il Cliente riceverà entro 10 gg lavorativi conferma scritta dell'avvenuto ricevimento e presa in carico del reclamo, che verrà gestito come previsto dal Sistema Qualità del Laboratorio.

9. Foro competente e diritto applicabile

I rapporti fra Laboratorio e Cliente sono regolate dal diritto italiano, che entrambe le parti implicitamente accettano come applicabile.

Qualsiasi controversia fra Cliente e laboratorio relativa al servizio prove e tarature del CEQ sarà sottoposta a tentativo di conciliazione obbligatoria avanti la Commissione di Conciliazione della Camera Arbitrale istituita presso la Camera di Commercio di Prato, dietro domanda congiunta delle parti. Qualora tale tentativo non avesse esito positivo, sarà ritenuto competente in via esclusiva il Foro di Prato.

10. Disposizioni finali

Il mancato esercizio di una delle parti dei diritti derivanti dall'applicazione di quanto sopra, e più in generale dei propri diritti, non costituisce rinuncia a tali diritti per il presente e per il futuro.

Ogni modifica unilaterale in corso d'opera (ovvero dall'accettazione dell'offerta alla conclusione delle attività) alle condizioni qui indicate sarà da ritenere valida solo se accettata dalla controparte.

Monsummano Terme, 08.01.2018

Giuseppe Gori
Responsabile Tecnico
del Laboratorio