

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO PROVE E TARATURE

Ns. Rif.: CGS-Lab Rev.3 del 22.01.2021 (sostituisce 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 applicare condizioni di tutela (es. pagamento anticipato), nei confronti di clienti non in regola con il pagamento di precedenti fatture. Può essere richiesto pagamento anticipato anche a nuovi clienti per le prime forniture, o in caso di servizi specifici eseguiti in condizioni di emergenza o a condizioni particolari.

Per poter accedere al servizio il Cliente deve compilare on line 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 8); 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.

Quando il Laboratorio ritiene, sulla base di fondate motivazioni, che la richiesta del Cliente non sia adeguata (ad es. uso di metodi non validi, o superati, o non applicabili in modo corretto, campionatura insufficiente o non rappresentativa, condizioni di rischio nell'esecuzione del servizio, ecc.), il Laboratorio stesso si riserva di non eseguire le stesse prove/tarature, magari proponendo se possibile delle alternative all'approvazione del Cliente.

4. Dichiarazione di conformità e regola decisionale

Quando il Cliente richiede al Laboratorio, oltre alla esecuzione delle prove/tarature, anche la dichiarazione di conformità ad una norma (cogente o volontaria), ad una specifica o capitolato o simile documento contenente criteri di accettabilità, la dichiarazione viene rilasciata alle seguenti condizioni:

- Il laboratorio adotta non tiene conto dell'incertezza di misura nella formulazione della dichiarazione, a meno che una disposizione di legge non preveda un diverso obbligo, ma può fornire al cliente l'incertezza in modo che il cliente possa autonomamente valutarne l'impatto
- Il laboratorio basa la dichiarazione sui dati oggettivi emersi dalle prove condotte dal laboratorio stesso o da un laboratorio subappaltante, e indica chiaramente quale è il documento di riferimento, quali criteri sono soddisfatti e quali non lo sono o non sono stati verificati

L'accettazione dell'offerta, che fa riferimento al presente documento, comporta l'accettazione da parte del cliente anche della regola decisionale adottata.

5. 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 e-mail comunicato nella richiesta di prove/tarature o, in mancanza di questo, all'indirizzo in scheda anagrafica.

Quando il documento rilasciato dal Laboratorio (rapporto di prova/taratura, relazione tecnica, ecc.) contiene informazioni fornite dal cliente, queste sono evidenziate come tali. Se il Laboratorio ritiene che la validità dei risultati in relazione al loro utilizzo possa essere influenzata dalla validità delle informazioni fornite dal cliente, inserisce nel documento emesso una apposita dichiarazione in cui declina la responsabilità sulla validità dei risultati stessi (non-liability).

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 scritta al momento dell'accettazione dell'offerta.

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 pertanto si assume la piena responsabilità di eventuali estensioni di validità.

6. Presenza di esterni in Laboratorio

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 e/o di limitarne il numero e la durata, nonché di stabilire regole comportamentali all'interno dei locali. Non è ammessa la presenza di minori nei locali del Laboratorio. Non è consentita l'effettuazione di riprese fotografiche o audio-video all'interno dei locali del CEQ, se non previa esplicita richiesta e formale autorizzazione da parte del Responsabile del Laboratorio, a proprio insindacabile giudizio.

7. Conservazione dei campioni

Il laboratorio conserva i campioni su cui sono state eseguite le prove (a meno che le prove non siano interamente distruttive, come **ad esempio** 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 i 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 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.

8. 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 **di NTT.**

In alternativa, è disponibile una modalità di pagamento mediante abbonamento prepagato a scalare, con diverse "taglie" e conseguenti sconti crescenti con il valore dell'abbonamento sottoscritto, come indicato nello specifico Modulo on-line di sottoscrizione abbonamento Mod. CEQAPP, al quale si rimanda per gli importi e il valore dello sconto associato.

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 esplicita nell'approvazione dell'offerta. 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, **o la realizzazione di attrezzature ad hoc,** 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.

9. 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 necessitano di attrezzature specifiche
- le prove già iniziate, con una maggiorazione del 20%
- ogni altra spesa specificamente sostenuta per l'esecuzione delle prove/tarature annullate.

10. Reclamo

In caso di contestazione sul servizio ricevuto il Cliente potrà avanzare reclamo in forma scritta, indirizzandolo all'Ing. Chiara Uvoni, Responsabile del Sistema Qualità (e-mail: 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. La gestione del reclamo e i documenti conseguenti sono riesaminati e approvati da una persona non coinvolta nelle attività oggetto di reclamo, di norma il Responsabile del Sistema Qualità.

11. Indipendenza e riservatezza

Tutto il personale impegnato nell'esecuzione dei servizi di laboratorio opera in modo da garantire imparzialità e riservatezza nello svolgimento dei propri compiti. Ogni addetto sottoscrive un impegno giuridicamente vincolante in tal senso, che impegna a comunicare immediatamente eventuali potenziali conflitti di interesse, per consentire all'organizzazione di porre in atto le necessarie misure atte ad eliminare ogni rischio da ciò derivante. La Direzione aziendale è garante del rispetto di tali condizioni.

12. Foro competente e diritto applicabile

I rapporti fra Laboratorio e Cliente sono regolati 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.

13. 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.

N.B.: Le parti evidenziate in giallo sono state aggiunte o modificate rispetto alla Rev. 2.

Monsummano Terme, 22.01.2021

Giuseppe Gori
Responsabile Tecnico
del Laboratorio