



Condizioni generali per la prestazione del servizio

APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI

Le presenti condizioni generali disciplinano le modalità di erogazione dei servizi di prova e delle attività connesse svolte dal laboratorio. In assenza di offerta formale scritta, l'invio di campioni accompagnati da richiesta di analisi sottoscritta dal Cliente implica l'accettazione integrale delle presenti condizioni. Eventuali condizioni difformi trasmesse dal Cliente non si intendono accettate se non espressamente approvate per iscritto dal laboratorio.

ACCETTAZIONE DEL CAMPIONE

Il laboratorio provvede alla registrazione dei campioni ricevuti mediante un sistema di identificazione univoca, garantendo la tracciabilità degli stessi e dei dati ad essi associati durante tutte le fasi del processo analitico. Viene verificata l'idoneità del campione rispetto alle prove richieste e, ove necessario, il laboratorio segnala eventuali criticità che possano influire sulla validità dei risultati. I campioni sono conservati in condizioni tali da garantirne l'integrità fino all'avvio delle prove.

RISERVATEZZA E IMPARZIALITÀ

Il laboratorio garantisce la riservatezza delle informazioni acquisite o generate durante lo svolgimento delle attività, operando nel rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza e integrità. Tutte le informazioni sono considerate riservate, salvo quelle rese pubbliche dal Cliente o la cui divulgazione sia richiesta da obblighi di legge. In tali casi, ove consentito, il Cliente viene informato. Il personale e i collaboratori del laboratorio sono vincolati al rispetto della riservatezza mediante specifici impegni formali.

EMISSIONE DEI RAPPORTI DI PROVA

I risultati delle prove sono riportati nei Rapporti di Prova e si riferiscono esclusivamente ai campioni analizzati. I Rapporti di Prova non possono essere riprodotti parzialmente senza autorizzazione scritta del laboratorio. Qualsiasi utilizzo dei risultati che comporti riferimento al laboratorio o al suo accreditamento deve essere preventivamente autorizzato.

DICHIARAZIONI DI CONFORMITÀ

Le dichiarazioni di conformità, ove richieste, sono formulate secondo regole decisionali definite e documentate dal laboratorio, coerentemente con le indicazioni della guida ILAC G8:09/2019. Tali regole sono basate sulla valutazione del rischio associato all'utilizzo dei risultati.

METODI DI PROVA

I metodi di prova adottati dal laboratorio sono selezionati, validati e mantenuti aggiornati in conformità ai requisiti applicabili. Le metodiche utilizzate sono indicate nella documentazione contrattuale e nei Rapporti di Prova.

RESPONSABILITÀ

Il laboratorio è responsabile esclusivamente dei risultati relativi ai campioni analizzati. Le informazioni fornite dal Cliente sono riportate come tali e non sono oggetto di verifica da parte del laboratorio, salvo diverso accordo. Qualora tali informazioni possano influenzare i risultati, il laboratorio ne dà evidenza nel Rapporto di Prova, declinando ogni responsabilità in merito alla loro accuratezza. In caso di campionamento effettuato dal Cliente, i risultati si riferiscono al campione così come ricevuto.

SUBAPPALTO

Il laboratorio può ricorrere a fornitori esterni qualificati per l'esecuzione di specifiche attività. In tali casi, il laboratorio mantiene la piena responsabilità dei risultati emessi e garantisce che i fornitori siano selezionati sulla base di adeguata competenza tecnica, privilegiando, ove applicabile, soggetti accreditati secondo la norma ISO/IEC 17025. Il Cliente viene informato nei casi di subappalto e, ove applicabile, ne viene acquisito il consenso.

CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI

I campioni vengono conservati per un periodo di 1 mese dall'emissione del rapporto di prova, ad eccezione di prove che comportano la distruzione del campione. Per conservazioni superiori al mese dovrà essere fatta esplicita richiesta dal cliente in fase d'ordine.



CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI

Il laboratorio conserva copia dei Rapporti di Prova e delle registrazioni tecniche relative alle attività svolte per un periodo minimo di 5 anni, garantendone la tracciabilità, integrità e disponibilità.

RECLAMI

Il laboratorio gestisce eventuali reclami secondo una procedura documentata, assicurando la presa in carico, la valutazione e la risoluzione degli stessi. Su richiesta, il Cliente può ottenere informazioni sul processo di gestione dei reclami. Il laboratorio si assume la responsabilità delle decisioni e delle azioni intraprese.

INFORMAZIONI VARIE

Nel caso in cui sia richiesta la testimonianza del personale del laboratorio in sede giudiziaria in relazione ai risultati emessi, il Cliente si impegna a riconoscere i costi associati alle prestazioni professionali e alle eventuali spese sostenute.