

1. Premessa e definizioni

Agli effetti del contratto si intende per:

"LabAnalysis S.r.l.": la società con sede legale in via Rota Candiani, 13 – 27043 Broni (PV). Partita IVA e codice fiscale n. 02235450182

"Cliente": il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica del contratto, che richiede a LabAnalysis l'effettuazione di taratura di strumenti e/o la prestazione di altri servizi;

"Qualifica": Evidenza documentata che un'apparecchiatura o impianto sia installato e funzioni in accordo ai requisiti specificati e alle normative vigenti.

"Protocollo di qualifica": Documento approvato che definisce le modalità di testing di un sistema.

"Rapporto di qualifica": Documento approvato che riassume l'esito dei test di qualifica svolti nel protocollo.

"Deviazione": è una non-conformità, che si genera a seguito di un risultato negativo di un test di qualifica.

"Taratura": E' l'insieme delle operazioni che determina, sotto specifiche condizioni, la relazione tra il valore indicato dallo strumento o sistema di misura e il corrispondente valore noto di uno standard di riferimento.

"Riallineamento": E' l'insieme delle operazioni di regolazione di uno strumento atte a ottenere una migliore accuratezza delle misure contro uno standard di riferimento.

2. Applicazione delle Condizioni Generali

Le presenti condizioni generali costituiscono parte integrante di tutti i contratti tra LabAnalysis ed il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

L'accettazione delle offerte implica l'adesione alle presenti condizioni generali di fornitura. L'offerta e le presenti condizioni di fornitura si intendono comunque accettate in ogni sua parte al momento dell'arrivo dei campioni al ns. laboratorio.

Qualsiasi clausola apposta dal Cliente, ulteriore e/o difforme rispetto a quanto indicato nell'ordine e/o nelle presenti condizioni di fornitura, sarà considerata priva di efficacia, salvo il caso in cui venga accettata per iscritto da LabAnalysis. Nel caso in cui una o più disposizioni delle presenti condizioni generali venga/no ritenuta/e invalida/e o inapplicabile/i, ciò non pregiudicherà la validità e/o l'applicabilità delle restanti previsioni delle presenti condizioni generali; ogni eventuale disposizione ritenuta invalida o inapplicabile potrà essere sostituita con nuove pattuizioni valide ed applicabili, aventi contenuto, per quanto possibile, equivalente a quello delle disposizioni ritenute invalide o inapplicabili.

3. Oggetto del contratto

Il rapporto in essere tra LabAnalysis S.r.l. ed il Cliente ha per oggetto le prestazioni dei servizi definiti in ordini specifici.

L'attività di qualifica e taratura sarà svolta generalmente presso la sede del cliente.

Attività di QUALIFICA macchine/impianti/sistemi

L'attività di qualifica consisterà nell'esecuzione dei test di installazione, funzionali e di performance (IQ-OQ-PQ) per il sistema in esame, che accerteranno la corretta installazione e funzionalità dell'apparecchiatura in relazione alle specifiche del costruttore ed alle esigenze del cliente.

Il quadro normativo di riferimento per i test da eseguire sui vari sistemi è dettato da norme cogenti (GXP, EP, USP) e norme tecniche (ISO, ASTM, LAT...).

Per la stesura dei protocolli si ritiene necessaria l'acquisizione della seguente documentazione:

- specifiche / manuali / disegni della macchina/impianto/sistema;
- procedure del cliente;
- eventuale protocollo di qualifica precedente.

L'emissione dei protocolli di qualifica è a carico LabAnalysis (se non diversamente concordato), cui seguirà approvazione da parte del cliente.

Le prove descritte nei protocolli verranno eseguite da tecnici specializzati LabAnalysis con strumenti certificati ACCREDIA o equivalente di adeguata precisione; sarà comunque necessaria l'assistenza da parte di un vostro operatore per la conduzione e/o l'impostazione del sistema oggetto della qualifica.

Al termine delle prove verranno compilati i rapporti di registrazione previsti nel protocollo ed il Report finale di qualifica. Infine, tutta la documentazione dovrà poi essere approvata dalle figure responsabili del committente, che sarà responsabile dell'archiviazione dei documenti cartacei originali.

Attività di TARATURA strumenti

L'attività di taratura strumenti sarà svolta seguendo le ns. procedure interne per mezzo di personale qualificato, e con strumenti di adeguata precisione, debitamente certificati ACCREDIA o equivalente.

La verifica della taratura sarà eseguita per confronto con i ns. strumenti campione su almeno tre punti, in modo da coprire tutto il campo operativo dello strumento.

In caso di strumenti non estraibili dalla loro sede, sarà effettuata una verifica per confronto sul punto di lavoro.

Nel caso delle bilance, saranno eseguite le seguenti verifiche:

- verifica calibrazione;
- verifica carico decentrato;
- verifica ripetibilità (10 prove) e calcolo peso minimo;
- verifica linearità (su 5 punti).

I risultati di tutti i test eseguiti saranno forniti su rapporti scritti, aventi allegati i certificati di taratura degli strumenti campione utilizzati. Il committente sarà responsabile dell'archiviazione dei documenti cartacei originali, il laboratorio non mantiene copie né in formato cartaceo né elettronico a meno di accordi scritti con il Cliente da concordare preventivamente.

4. Reclami

I reclami devono pervenire al laboratorio per via scritta entro 30 giorni dalla scoperta, da parte del cliente e indirizzati o rivolti sia al responsabile Assicurazione Qualità (e-mail: qualita@labanalysis.it) sia al Referente interessato.

LabAnalysis provvede alla gestione dello stesso tramite procedura interna.

La presa in carico del reclamo avviene entro 15gg lavorativi. È inoltre possibile inoltrare i reclami direttamente attraverso il sito internet accedendo alla pagina Contatti.

LabAnalysis valuterà, a suo insindacabile giudizio, l'eventuale gestione di reclami che dovessero pervenire oltre il termine sopra indicato, fermo restando che comunque non si assumerà alcuna responsabilità per reclami che le vengano inoltrati oltre il periodo massimo di un anno dalla data di espletamento o previsto espletamento del servizio che dà origine al reclamo.

Il cliente non può trattenere somme dovute a LabAnalysis come risarcimento in caso di reclami, se non diversamente concordato tra le parti per iscritto.

5. Termini di pagamento

Quando non sia diversamente convenuto, le prestazioni del laboratorio devono essere pagate al ricevimento della fattura o entro la data riportata in fattura. In caso di ritardo nel pagamento, salvo diversi accordi scritti, verranno addebitati gli interessi moratori ai sensi degli art.4 e 5 del D.L. n.231 del 9/10/2002 dalla scadenza del pagamento.

Inoltre, è responsabilità del Cliente pagare i costi necessari al recupero crediti sostenuti da LabAnalysis incluse le spese legali a qualsivoglia titolo.

6. Rispetto della Normativa antinfortunistica

LabAnalysis nello svolgimento della propria attività applica e ottempera a tutte le prescrizioni previste in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi del Decreto Legislativo 81/2008 e ss. mm. ii. anche per l'attività svolta dagli operatori esterni presso i Clienti.

7. Tutela Legale

Il cliente è tenuto a dichiarare, se è di sua conoscenza, a LabAnalysis, in fase di stipula d'ordine, se il campione/ indagine è riferito a procedimenti di tipo civile/penale o se è in contraddittorio con organi di controllo.

8. Legge Applicabile e Foro Competente

Le presenti condizioni generali ed i contratti di cui LabAnalysis sia parte sono in ogni loro parte, regolati dalla legge italiana. Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in ordine alla interpretazione, esecuzione e cessazione delle presenti condizioni generali come dei contratti in essere fra le stesse, sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Pavia.

9. Responsabilità e manleva

LabAnalysis non può essere intesa come un garante. Il Cliente che intende garantirsi contro perdite o danni deve sottoscrivere una apposita polizza di assicurazione.

LabAnalysis non è responsabile di ritardi o mancanza nel servizio richiesto nel caso in cui il Cliente non abbia ottemperato ai propri obblighi.

In caso di rimborsi, LabAnalysis prevede che l'ammontare dello stesso non ecceda un massimo di 10 volte l'ammontare dei corrispettivi pagati in relazione al servizio che ha generato il reclamo e in ogni caso il rimborso non potrà superare i 10.000,00 euro.

Il cliente si impegna a manlevare LabAnalysis ed i suoi dipendenti/agenti/subappaltatori verso qualunque reclamo inoltrato da terzi per danni o spese di qualunque tipo, incluse quelle legali.

10. Forza maggiore e limitazione di responsabilità

LabAnalysis non sarà responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi inadempimento causato da accadimenti al di fuori del suo ragionevole controllo quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, azioni sindacali, scioperi, difficoltà nei trasporti, eventi naturali, guerre, disordini di piazza, misure amministrative di sequestro, embargo, leggi o regolamenti di ogni ente territoriale o autorità amministrativa.

Le garanzie e responsabilità di LabAnalysis, derivanti da ed in relazione ai contratti conclusi sulla base delle presenti Condizioni generali, sono limitate a quelle qui espressamente previste.

11. Clausole di riservatezza

Tutte le informazioni ottenute o generate nel corso dell'effettuazione delle attività per conto del Cliente verranno considerate da LabAnalysis come riservate e non verranno portate a conoscenza di terzi senza la previa autorizzazione del Cliente anche dopo la scadenza del contratto. Tale vincolo non è applicabile in ambito di ispezioni delle autorità competenti. Quando è richiesto per legge il Cliente è informato circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

Informazioni relative al Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (per esempio reclami, autorità in ambito legislativo) verranno considerate come riservate fra il Cliente e LabAnalysis. LabAnalysis mantiene riservata l'identità di chi ha fornito tali informazioni (la fonte) e non può rilevarla al Cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

12. Divieto di storno

Per tutta la durata del presente contratto e per i 2 (due) anni successivi alla sua risoluzione o scadenza, il Cliente si obbliga a non attirare, indurre o incoraggiare – sia direttamente che per interposta persona – dipendenti e/o collaboratori di LabAnalysis ad abbandonare le posizioni da questi ricoperte presso LabAnalysis o presso ogni altra società del Gruppo ----- al fine di trattare beni o servizi identici, simili o comunque concorrenziali a quelli che, al momento della risoluzione del loro rapporto di lavoro e/o di collaborazione, LabAnalysis o ogni altra società del Gruppo ---- in Italia stia attivamente fornendo o attivamente contando di fornire al Cliente e con cui il dipendente e/o il collaboratore sia entrato direttamente in contatto e/o abbia svolto attività di consulenza nel corso dei tre (anni) antecedenti la risoluzione del rapporto di lavoro e/o di collaborazione con LabAnalysis.

La violazione da parte del Cliente della presente clausola comporterà, a discrezione di LabAnalysis, la risoluzione del contratto per inadempimento ex art. 1453 c.c., ovvero la richiesta da parte di LabAnalysis di corretto adempimento, anche in via d'urgenza, rimanendo in ogni caso fermo il risarcimento del danno. Con riferimento al risarcimento del danno, in caso di violazione della presente clausola il Cliente sarà tenuto a corrispondere a LabAnalysis s.r.l. a titolo di penale, ex art. 1382 c.c., per ogni dipendente e/o collaboratore stornato una somma pari al 30% dell'ultima retribuzione annua lorda nel caso di storno di dipendente e /o del compenso annuo lordo percepito da parte del collaboratore nel caso di storno di collaboratore/consulente.

Resta inteso che è, in ogni caso, salvo l'obbligo risarcitorio in relazione al maggior danno subito dalla LabAnalysis e che, in relazione alla gravità ed irreparabilità dei pregiudizi che potrebbero derivare alla medesima dall'inosservanza della presente clausola, quest'ultima si riserva di richiedere l'emanazione di provvedimenti cautelari o d'urgenza di natura inibitoria e restitutoria, a garanzia del rispetto dei suoi diritti.

13. Tutela della privacy

In ossequio all'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di dati personali" e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR") LabAnalysis garantisce che i dati relativi ai Clienti, da utilizzare ai fini dello svolgimento dell'attività inerente al presente contratto di fornitura, sono trattati con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli a terzi estranei.

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione relativa al presente contratto ed ogni informazione di cui venisse a conoscenza in occasione del contratto medesimo, anche dopo la cessazione per qualsiasi motivo dello stesso.

Il Cliente ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i Suoi dati presso la nostra Società o presso i soggetti sopra indicati a cui li comunichiamo e come vengono utilizzati; ha inoltre il diritto di farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, di chiederne il blocco o di opporsi al loro trattamento.

Il Titolare del trattamento è LAB ANALYSIS S.r.l. con sede legale in Via Rota Candiani 13 - 27043 Broni (PV) e sede operativa centrale in Via Europa, 5 - 27041 Casanova Lonati (PV).

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede operativa del Titolare del trattamento.

Il presente documento "Condizioni Generali di Fornitura Servizi di Validation&Calibration" costituisce parte integrante delle offerte ed è anche scaricabile direttamente dal sito www.labanalysis.it.

L'accettazione dell'offerta implica l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Fornitura nonché il consenso al trattamento dei dati personali secondo quanto indicato al punto 13.

L'offerta e le presenti condizioni di fornitura si intendono comunque accettate in ogni sua parte al momento dell'arrivo dei nostri tecnici presso la sede del cliente per l'inizio dei lavori.