

## 1 PREMESSA

Il presente accordo produce effetti tra le parti come di seguito individuate:

- "PMI SERVICE" o "Laboratorio": la società PMI SERVICE, con sede legale in Via Tiziano 32, 52100 Arezzo (AR), sede del Laboratorio di Analisi ubicata in Via Galileo Ferraris snc, 52100 Arezzo (AR), codice fiscale e partita IVA n. 01787690518, come parte incaricata dell'espletamento del servizio.
- "Cliente": il soggetto giuridico, pubblico o privato, che richiede a PMI SERVICE l'effettuazione di servizi tra quelli offerti dal Laboratorio.

Il presente accordo può avere ad oggetto un "Campione", ossia un materiale da esaminare oppure una prestazione di servizi il cui contenuto deve essere individuato, per iscritto, tra le parti.

## 2 APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

I singoli contratti possono essere conclusi secondo apposite convenzioni scritte, mediante accettazioni di offerte di PMI SERVICE o in ogni altra forma ritenuta idonea alle circostanze purché comunicata in forma scritta.

Il contenuto di eventuali accordi in variazione delle condizioni generali sarà di volta in volta concordato tra le parti che ne dovranno altresì precisare l'ambito di applicazione.

In mancanza di formale offerta e/o richiesta di quotazioni economiche, costituiscono contratti anche gli ordini di esecuzione di analisi che pervengono direttamente dal cliente o che dal medesimo siano sottoscritti, e l'eventuale consegna o recapito di campioni presso il laboratorio perché vengano esaminati: in questi casi verranno applicati i prezzi come da listino standard.

Sarà, comunque, discrezione di PMI SERVICE accettare o meno campioni non accompagnati da richiesta scritta del cliente, e firmata da persona avente diritto, dove sia chiaramente indicato il riferimento ai campioni presentati (vedi MOD.34), gli esami desiderati per ciascuno di essi, il nominativo esatto a cui intestare i rapporti di prova e le fatture.

Per "accettazione" si intende la presa in carico del materiale da sottoporre ad analisi da parte di PMI SERVICE con l'attribuzione di un numero identificativo, generato automaticamente con l'inserimento della richiesta nel gestionale del laboratorio.

Eventuali richieste particolari relative ad analisi/rapporti di prova e/o tempi e modi di fatturazione, in deroga a quanto descritto nelle condizioni generali di fornitura, dovranno essere convenute fra le parti in forma **scritta e prima dell'invio dei campioni.**

Sarà, inoltre, cura del cliente indicare ogni ulteriore informazione ad integrazione della richiesta di servizio e una volta che l'offerta è stata sottoscritta ed inviata a PMI SERVICE srl, qualora egli voglia variare gli accordi dopo che il/i campione/i sono stati accettati, è necessaria la sottoscrizione di una nuova offerta o l'accettazione di qualsiasi comunicazione scritta da parte del laboratorio.

PMI SERVICE si sente sollevata da ogni ulteriore responsabilità qualora il servizio per cui è stata sottoscritta l'offerta venga eseguito solo in parte oppure non venga eseguito per cause da imputare al cliente, come ad esempio, la mancata comunicazione di informazioni necessarie alla redazione del rapporto di prova finale, o la mancata disponibilità ad accogliere i tecnici presso il sito dove deve essere effettuato il servizio.

PMI SERVICE, quindi, si riserva la possibilità di inviare comunicazione scritta dell'accaduto e di fatturare il lavoro svolto entro il mese successivo.

## 3 CONSEGNA DEI CAMPIONI AL LABORATORIO

Per attività di "campionamento" e/o di "prelievo" si intende ogni attività, procedura e/o metodica prevista e/o richiesta in ordine alla creazione, costituzione od individuazione del campione. Quando non effettuata dal Laboratorio, salvo diverse condizioni formalmente convenute, si intende prestata od espletata a carico e sotto la responsabilità del cliente o del committente.

In generale, qualora il campione presenti uno scostamento rispetto alle condizioni specificate, il Laboratorio consulterà il Cliente per ottenere istruzioni. Se il cliente richiede di proseguire con le analisi, nel RdP verrà inserita una dichiarazione con la quale PMI SERVICE declinerà ogni responsabilità, indicando i risultati influenzati da tale scostamento.

### **3.1 Campionamento a carico del cliente/committente**

Nel caso in cui il campionamento non sia a carico di PMI SERVICE, a richiesta, il laboratorio assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di campionamento e/o di prelievo, di trasporto e di conservazione previste da normative cogenti e/o volontarie ed eventualmente anche i materiali necessari all'esecuzione dell'attività che potranno essere oggetto di separato addebito. Per i campionamenti alle emissioni in atmosfera, PMI SERVICE fornisce anche le indicazioni per gli accessi in sicurezza.

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. L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto responsabilità del cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale da ridurre al minimo variazioni che potrebbero inficiare il risultato analitico, in quanto l'analisi sarà effettuata sul campione così come ricevuto.

I clienti possono consegnare i campioni alla Accettazione negli orari di apertura: 8.30 – 13.00; 14.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì (sabato escluso). Per i campioni deperibili si richiede che la consegna avvenga massimo fino al giovedì pomeriggio con la compilazione e la sottoscrizione del MOD.34 "Modulo Consegna Acque". I risultati sono inviati al cliente mediante e-mail in formato digitale.

La consegna dei campioni, di norma, può avvenire solo dopo l'accettazione dell'offerta. Se un campione viene consegnato senza che il cliente abbia ancora sottoscritto l'offerta, quest'ultima si ritiene tacitamente accettata. In caso di consegna, senza aver preventivamente preso alcun accordo, al momento della ricezione il cliente consulterà il tariffario esposto in bacheca che accetterà sottoscrivendo il MOD. 34. Nel caso di acque destinate al consumo umano e misto da demolizione sarà compilata anche specifica informativa.

### **3.2 Campionamento a carico del laboratorio**

L'attività di campionamento e/o di ritiro del materiale da esaminare presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) effettuato a cura di personale PMI SERVICE, o da essa incaricato, costituisce prestazione accessoria e sarà oggetto di separato addebito, fatti salvi patti contrari.

PMI SERVICE, nel caso di ritiro dei campioni da parte dei propri tecnici presso la sede del cliente, garantisce che il trasporto 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 PMI SERVICE sui rischi inerenti il materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi; inoltre, ha l'obbligo di segnalare la corretta modalità per la gestione dei campioni (eliminazione, riduzione, protezione).

## **4 DATA INIZIO ANALISI PARAMETRI DEGRADABILI/NON STABILI**

In linea generale, per data di inizio analisi di parametri degradabili o non stabili si intende entro 1 giorno lavorativo dall'accettazione del campione.

## **5 CONSERVAZIONE DEL CAMPIONE, CONTRO-CAMPIONE (O CAMPIONE DI RISERVA) E CAMPIONE RESIDUO**

Dal momento del ricevimento del materiale da esaminare il Laboratorio ne garantisce la conservazione secondo modalità idonee per il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche.

Salvo che non sia stato diversamente convenuto, PMI SERVICE acquista la proprietà del campione consegnato. Il Cliente può richiedere in forma scritta la restituzione dello stesso o di quanto ne resta dopo l'analisi, considerando il ritiro a proprio carico.

Quanto rimane da campioni sottoposti ad analisi (campione residuo) viene conservato per un periodo di 30 gg (se non diversamente ed espressamente richiesto) dalla data di accettazione del campione, in relazione alla matrice e alla natura delle prove richieste, salvo diverse disposizioni di legge. La conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità: tempi e modalità di conservazione possono essere altrimenti definiti ad insindacabile giudizio di PMI SERVICE.

Se presenti, i contro-campioni o campioni di riserva vengono conservati da PMI SERVICE per un periodo concordato con il cliente o con l'autorità ufficiale competente. Decorso il termine indicato, PMI SERVICE ha la facoltà di distruggere il contro-campione ovvero di conferirlo a terzi per lo smaltimento.

Per campioni dichiarati non conformi all'accettazione, il campione verrà conservato per un massimo di 20 giorni lavorativi in specifica area predisposta. Decorso il termine indicato, PMI SERVICE ha la facoltà di distruggere il campione e di conferirlo a terzi per lo smaltimento.

## 6 RAPPORTI DI PROVA

Il Laboratorio si impegna a garantire tempi standard di rilascio dei Rapporti di Prova (RdP), stabiliti sulla base della tipologia di prova richiesta, e comunicati al cliente al momento della conferma dell'ordine. Nel caso in cui tali tempi non vengano rispettati, PMI SERVICE si impegna ad informare tempestivamente il cliente per iscritto, indicando le cause del ritardo e la nuova data prevista per il rilascio del RdP. L'eventuale assenza di tale comunicazione potrà essere oggetto di valutazione secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali.

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi.

I rapporti di prova vengono emessi in unico esemplare. Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale, sono su richiesta del Cliente.

Nel caso di prove accreditate, i rapporti di prova vengono emessi su modulistica "PMI SERVICE" e contengono il marchio Accredia combinato ILAC-MRA (ILAC-R7-05), la sigla identificativa dello schema di accreditamento, il numero del corrispondente certificato di accreditamento e la lettera identificativa dello schema, in conformità alle prescrizioni della ISO/IEC 17025 e documenti ACCREDIA applicabili (RG-09).

Qualora il cliente richieda RdP secondo formati corrispondenti a sue specifiche, deve essere richiesto per iscritto tale personalizzazione e deve essere sia consentita dalle norme generali sull'accreditamento dei laboratori di prova, sia tecnicamente possibile. Questo costituisce prestazione accessoria, il cui corrispettivo sarà preventivamente concordato con il Cliente.

I Rapporti di Prova sono codificati da un numero, corrispondente al numero di accettazione del campione e i risultati riportati su di esso sono rappresentativi del solo campione presentato.

La dichiarazione di conformità è espressa senza considerare l'incertezza estesa di misura e rientra nel costo della prestazione; l'aggiunta di ulteriori commenti sarà oggetto di addebito.

Il laboratorio adotta un valore di rischio del 50% in relazione a un'eventuale errata valutazione del giudizio di conformità.

Il laboratorio nel rapporto di prova riporta il risultato analitico con tre cifre significative, salvo diverse indicazioni riportate nel metodo di riferimento. Per la valutazione della conformità, il laboratorio applica l'arrotondamento al numero di decimali previsto dal limite di legge. Tale regola può essere disattesa quando il risultato è prossimo al limite di legge: qualora il limite sia espresso con un numero ridotto di decimali, anche se non previsto dal metodo, il laboratorio può riportare il risultato con un numero maggiore di decimali, coerentemente con i decimali del limite di quantificazione del metodo.

Il Laboratorio non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Cliente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di prova, né per ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova vengono consegnati al Cliente mediante e-mail e con firma digitale. In questo modo hanno valore legale e PMI SERVICE non si assume responsabilità per la

perdita, alterazione o diffusione non controllata dei dati a causa di eventi esterni non governabili dal Laboratorio.

Su espressa richiesta del Cliente, formulata prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio, i rapporti di prova possono essere anticipati mediante posta elettronica.

I rapporti di prova, senza la preventiva autorizzazione scritta di PMI SERVICE, non possono essere duplicati e utilizzati, in tutto o in parte, a scopo pubblicitario o promozionale.

PMI SERVICE conserva, dove non diversamente concordato con il cliente, per un periodo non inferiore a 4 anni, i rapporti di prova e le registrazioni tecniche relative alle prove effettuate sul campione.

Le modifiche/correzioni al Rapporto di Prova non dovute ad errori di stesura o che riguardano informazioni non ricevute precedentemente, sono oggetto di ulteriore addebito e comportano l'emissione di un rapporto di prova sostitutivo. Per tale ragione è necessario che il cliente invii una richiesta scritta con l'oggetto e la motivazione della modifica, nonché una risposta scritta di avvenuta ricezione del rapporto di prova sostitutivo.

## 7 IDENTIFICAZIONE DEI METODI DI PROVA

Su richiesta del Cliente, il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che saranno utilizzati e si riserva di modificarli se all'arrivo il campione differisce rispetto a quanto comunicato dal cliente o se necessario dal punto di vista tecnico-analitico. Qualsiasi altra richiesta è considerata prestazione accessoria di PMI SERVICE 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 di PMI SERVICE prevede un aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio.

## 8 SUBAPPALTO DELLE PROVE

Come indicato sull'offerta o/e sul tariffario esposto, con l'accettazione delle presenti condizioni generali, il Cliente autorizza il Laboratorio anche a subappaltare a terzi alcune delle prove, ove necessario:

- prove che il laboratorio non esegue;
- prove accreditate e non che, per ragioni impreviste ed eccezionali, non possono essere eseguite dal laboratorio (es. guasto improvviso a carico strumento);
- attività per le quali non è accreditato, ma affidate a laboratori esterni accreditati.

Il laboratorio riporterà sul proprio rapporto di prova i risultati subappaltati restituiti dal laboratorio fornitore. Nel caso di prove accreditate indicherà il numero di accreditamento del Laboratorio esterno e, nel caso di Ente non italiano, anche il nome dell'Ente accreditante oppure fornirà direttamente il rapporto di prova del laboratorio subappaltato

In caso di richiesta da parte del cliente verrà fornito direttamente il rapporto di prova del laboratorio subappaltato.

Nel caso il Cliente non desideri che il laboratorio PMI SERVICE utilizzi fornitori o subappaltatori deve comunicare per iscritto tale esigenza.

Il Laboratorio è responsabile nei confronti del Cliente delle attività cedute a terzi subappaltatori dei quali abbia verificato la competenza secondo le procedure del sistema in vigore; tale responsabilità decade qualora il Laboratorio terzo venga indicato dal Cliente stesso.

## 9 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 ed interpretazioni, relazioni, commenti, confronti con limiti di legge e/o di capitolato), costituisce separata prestazione non oggetto dell'accredimento Accredia e può essere addebitata separatamente.

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.

Per qualsiasi modifica ed integrazione non risultante da richieste e/o da accordi scritti fanno fede le registrazioni effettuate da PMI SERVICE.

## 10 CERTIFICAZIONI PMI SERVICE E SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO SECONDO LA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17025

PMI SERVICE dichiara che la propria organizzazione e il sistema di gestione sono conformi agli standard ISO 9001 e di essere in possesso di relativa certificazione.

L'Accreditamento consiste in una dichiarazione di adeguatezza (adequacy audit e non quindi compliance o conformity audit) dell'organizzazione e delle procedure adottate dal CAB nel fornire un servizio competente, coerente e imparziale, così come risulta attraverso il pieno soddisfacimento delle norme/regolamenti di riferimento (relativamente alle prove accreditate e del suo sistema di gestione), e non comporta una diminuzione delle responsabilità associate alle attività svolte dai CAB.

Con l'accredimento ACCREDIA assicura la competenza tecnica del personale, l'adeguatezza delle attrezzature e delle apparecchiature e l'idoneità della struttura.

PMI SERVICE ha stipulato una convenzione di accreditamento con ACCREDIA in cui sono dettagliati e regolati tutti gli impegni reciproci, resa nota quando richiesta dal cliente e rinnovata ogni 4 anni.

Tutte le attività coperte da accreditamento devono essere contrattualmente gestite come accreditate (vedere §7.8.3), a meno che non sia esplicitamente richiesto dal cliente il contrario. In tal caso, la richiesta del cliente deve essere chiaramente indicata negli accordi contrattuali (rif. EA 3/01). Diversamente, non è possibile concordare l'esecuzione delle attività come non accreditate quando il cliente necessita di fornirle ad una terza parte o quando l'accredimento è richiesto per legge.

## 11 TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

PMI SERVICE, nello svolgimento delle proprie attività e servizi, applica ed ottempera a tutte le prescrizioni ed obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi Decreto Legislativo 09 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.

Nell'ipotesi in cui il lavoratore PMI SERVICE svolga la propria attività presso la sede del cliente, quest'ultimo ha l'obbligo di informare PMI SERVICE sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui si debba operare e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate.

## 12 PROTEZIONI DEI DATI PERSONALI (GDPR)

Di seguito si riporta apposita informativa che si intende approvata con la sottoscrizione del contratto, salvo diversa comunicazione scritta da parte del cliente.

Il cliente fornirà i propri dati necessari e utili per l'esecuzione degli obblighi contrattuali e quelli derivanti da disposizioni normative. In ossequio al Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679 – GDPR, PMI SERVICE srl informa che tali dati verranno raccolti presso l'archivio aziendale e utilizzati ai fini dello svolgimento dell'attività inerente al presente accordo di fornitura.

Titolare del trattamento è: PMI SERVICE SRL Via Tiziano 32, 52100 Arezzo (AR).

Il Cliente potrà esercitare i diritti di accedere ai propri dati personali (art. 15), di chiederne la cancellazione (art. 17), la rettifica (art. 16), di limitarne il trattamento (art. 18), di opposizione dei dati (art. 20), rivolgendo le richieste al titolare del trattamento in qualunque forma. PMI SERVICE intende manifestato il consenso al trattamento dei dati per gli scopi e le finalità suddette anche in caso di mancato ricevimento da parte del Cliente di comunicazione contraria.

Tali dati sono trattati mediante strumenti manuali, informatici, telematici, con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei.

### **13 OBBLIGO DI RISEVATEZZA E INFORMAZIONI VARIE**

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

Le parti si obbligano a mantenere verso terzi la massima riservatezza e il segreto d'ufficio su quanto concerne la struttura organizzativa aziendale dell'altra parte.

Ciascuna parte, in particolare, prenderà ogni necessaria precauzione al fine di salvaguardare il segreto d'ufficio ed imporrà tale obbligo ai propri dipendenti e/o collaboratori, ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute.

Quando al laboratorio è richiesto per legge, o quando è contrattualmente autorizzato a comunicare informazioni riservate, il cliente o le singole persone interessate sono informate circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

Le informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio reclami, autorità in ambito legislativo) devono restare riservate. Il laboratorio deve mantenere riservata l'identità di chi ha fornito tali informazioni e non deve rivelarla al cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

### **14 RECLAMI/CONTESTAZIONI**

Il Laboratorio, ferma l'applicazione di quanto previsto dal proprio sistema di gestione certificato, considera impegnativi reclami e contestazioni in forma scritta che il cliente faccia pervenire entro 5 giorni dalla data di ricevimento del documento correlato alla prestazione oggetto di contestazione, alla mail [laboratorio.analisi@pmigeos.it](mailto:laboratorio.analisi@pmigeos.it), termini diversi di decadenza devono essere preventivamente concordati con atto scritto.

Il termine di 5 giorni previsto per la presentazione di reclami potrebbe risultare oggetto di contestazione, in quanto potenzialmente troppo restrittivo rispetto alla natura delle attività svolte. PMI SERVICE ritiene comunque fondamentale garantire al cliente un canale sempre attivo per la segnalazione di eventuali reclami o contestazioni, anche oltre il termine indicato, nel rispetto delle normative vigenti e dei requisiti di qualità. Resta inteso che il laboratorio valuterà reclami fondati pervenuti anche oltre i 5 giorni, purché rilevanti e adeguatamente documentati.

RSG è disponibile a fornire a qualsiasi parte interessata, su richiesta, una descrizione del processo di trattamento dei reclami tramite e-mail.

Il presente documento non prevede attualmente penali in caso di ritardi nei pagamenti da parte del Cliente. PMI SERVICE si riserva tuttavia la facoltà di integrare le presenti condizioni con specifiche clausole di penalità in caso di reiterati ritardi nei versamenti, previo adeguato preavviso contrattuale.

### **15 TERMINI DI PAGAMENTO**

Quando non sia diversamente convenuto con apposito atto separato, le prestazioni del Laboratorio devono essere pagate come descritto di seguito:

- RIBA (fine mese, 30 giorni fine mese, 60 giorni fine mese, 30/60 giorni fine mese, 90 giorni fine mese, 30/60/90 giorni fine mese);
- RID/SDD fine mese;
- Rimessa diretta.

Il pagamento deve eseguirsi secondo modalità preventivamente concordate con PMI SERVICE e nel caso in cui si sia convenuto che il pagamento avvenga mediante ricevuta bancaria, la mancata ricezione dell'avviso di scadenza da parte del Cliente non costituisce giustificazione del mancato o ritardato pagamento.

## **16 FORO COMPETENTE**

Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in ordine alla interpretazione, esecuzione e cessazione del contratto in essere fra le stesse sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Arezzo.