

## 1. Premessa e definizioni

Il presente documento contiene le condizioni tecniche di fornitura di servizi analitici e/o tecnici erogati da SIDERCEM S.r.l. area Ambiente.

Le presenti condizioni vengono messe a disposizione del cliente che le può in qualsiasi momento scaricare dal sito web [www.sidercem.it](http://www.sidercem.it)

Per il significato dell'accreditamento secondo UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e per tutte le altre autorizzazioni e certificazioni ottenute da Sidercem S.r.l. consultare il sito [www.sidercem.it](http://www.sidercem.it)

**"Cliente"**: il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica del presente contratto, che richiede a Sidercem S.r.l. l'effettuazione di analisi chimico-fisiche e/o microbiologiche e/o biologiche e/o la prestazione di altri servizi;

**"Campione"**: un materiale da esaminare non rappresentativo di altri materiali o lotti salvo esplicita indicazione da parte di un'Autorità Competente.

**"Campione residuo"** (o aliquota residua campione): si intende una aliquota residua del campione, allo stato tal quale o preparato per l'effettuazione delle prove di laboratorio.

**"Testimone"**: si intende una aliquota ulteriore del campione, allo stato tal quale, non manipolata. **"Accettazione"**: la presa in carico del materiale/servizio oggetto del contratto da parte di SIDERCEM S.r.l.

**"Prova"**: determinazione di una o più caratteristiche di un oggetto (materiale/campione) di valutazione della conformità, secondo una procedura.

**"Procedura analitica/Metodo di prova"**: procedura tecnica specificata per eseguire una prova.

**"Rapporto di prova"**: documento che riporta i risultati ottenuti sui materiali/campioni di prova e delle valutazioni di conformità a specifiche predeterminate.

**"Report"**: documento che riporta la conduzione di un particolare servizio, esercizio, progetto o indagine unitamente ai risultati ottenuti, conclusioni e raccomandazioni.

## 2. Applicazione delle Condizioni Tecniche di Servizio

Le presenti Condizioni Tecniche di Servizio si applicano al rapporto in essere tra Sidercem S.r.l. e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Con la conclusione del contratto si intendono accettate le Condizioni Tecniche di Servizio salvo esplicita deroga o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

## 3. Oggetto del contratto

Il rapporto in essere tra Sidercem S.r.l. e il Cliente si intende come contratto di appalto avente ad oggetto la prestazione di servizi da parte di Sidercem S.r.l. nell'ambito delle seguenti attività:

- analisi chimiche, fisiche, microbiologiche, biologiche, mineralogiche e ambientali;
- attività di campionamento.

#### **4. Svolgimento dell'attività**

Il Cliente si impegna a fornire a SIDERCEM S.r.l., prima dell'esecuzione delle attività commissionate, tutte le informazioni necessarie ad espletare correttamente i servizi richiesti, anche ai fini di una corretta scelta della procedura analitica da applicare.

Il Laboratorio non è responsabile per ritardi nella consegna dei risultati nel caso in cui i campioni siano inviati senza il rispetto delle corrette procedure.

In generale il Cliente ha l'obbligo di inviare i campioni corredati di tutte le informazioni necessarie a processare i campioni. Per il settore ambientale il campione deve essere accompagnato da apposita catena di custodia. Nel caso il campione da analizzare non sia accompagnato da richiesta analitica (o da chiaro riferimento ad un'offerta in essere) o che quest'ultima risulti incompleta, sarà cura di Sidercem S.r.l. segregare momentaneamente i campioni e contattare il Cliente per richiedere le informazioni mancanti. Si sottolinea che il campione non potrà essere messo in lavorazione se non dopo il ricevimento delle informazioni/istruzioni richieste.

A meno di specifici e diversi accordi con il Cliente, se le informazioni integrative non perverranno entro 15 giorni (di calendario) dalla richiesta, Sidercem S.r.l. si riserva di eliminare i campioni temporaneamente segregati senza procedere alle analisi, anche perché le stesse possono essere influenzate dal protrarsi dei tempi di stoccaggio.

Il Cliente ha facoltà di richiedere la variazione o l'annullamento delle analisi, tale comunicazione deve pervenire per mezzo e-mail entro e non oltre 24 ore dalla data di ricezione del campione. Tale facoltà non può essere esercitata nel caso di accordi particolari come la richiesta di urgenza.

Qualsiasi richiesta di modifica da parte del cliente deve pervenire al laboratorio in forma scritta; non vengono accettate richieste di modifiche pervenute telefonicamente.

Il laboratorio provvederà ad informare il Cliente in caso di deviazioni dall'offerta/contratto.

#### **5. Consegna dei campioni al Laboratorio**

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.

Per i campioni acquosi che prevedano parametri con tempi critici di avviamento all'analisi, si raccomanda di far pervenire al Laboratorio gli stessi nel più breve tempo possibile dopo il prelievo, comunque non oltre 12 ore dal prelievo.

Il ritiro del materiale da esaminare presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) a cura di personale Sidercem S.r.l. o da esso incaricato costituisce prestazione accessoria, oggetto di separato addebito al prezzo previsto dal listino di Sidercem S.r.l. che si intende espresso franco laboratorio.

Nel caso di ritiro come sopra, Sidercem S.r.l. garantisce che il trasporto al Laboratorio 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 Sidercem S.r.l. sui rischi inerenti il materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi; ha, inoltre, l'obbligo di segnalare efficacemente la corretta modalità per la gestione dei campioni (eliminazione, riduzione, protezione). Il Cliente sarà responsabile ad ogni effetto di legge per danni a persone o cose derivanti dall'inadempimento degli obblighi di informazione sopracitati avuto particolare riguardo per la salute e la sicurezza del personale SIDERCEM S.r.l.

Ogni attività, procedura e/o metodica che a qualsivoglia titolo sia prevista e/o richiesta in ordine alla creazione, costituzione o individuazione del campione si intende definita di "campionamento" e, salvo diverse specifiche/condizioni formalmente convenute, si intende prestata o espletata a carico e sotto la responsabilità del Cliente o del Committente; a richiesta, Sidercem S.r.l. assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di "campionamento" e di conservazione previste da normative cogenti e/o volontarie.

Le attività di "campionamento" possono essere assunte a carico e/o sotto responsabilità di Sidercem S.r.l. solo su esplicita richiesta del cliente e fatta salva la possibilità di separato addebito.

Il laboratorio non è responsabile di eventuali ritardi nella consegna dei risultati nel caso in cui i campioni siano inviati senza il rispetto di quanto sopra esposto.

## 6. Data inizio analisi, tempi di consegna e urgenze

La data di inizio analisi si intende decorrere dopo l'accettazione del campione da parte di SIDERCEM S.r.l. I campioni pervenuti dopo le ore 14:00 vengono messi in lavorazione il giorno lavorativo successivo a meno di accordi diversi preventivamente stipulati con il Cliente.

I tempi di consegna decorrono dalla data di arrivo dei campioni in laboratorio o dalla data di ricevimento dei materiali/standard/dati necessari.

Ove sia richiesto, per specifici campioni o campagne analitiche, un tempo di consegna dei risultati inferiore a quelli specificati in offerta o concordati da contratto, il Cliente deve concordarne preventivamente con Sidercem S.r.l. la fattibilità prima dell'invio dei campioni/materiali e, in caso di risposta positiva da parte di SIDERCEM S.r.l., inviare conferma scritta mezzo email. Per il servizio d'urgenza è prevista una maggiorazione del prezzo di vendita, pari al 100% dell'importo totale.

Sidercem S.r.l. non risponde di eventuali ritardi nella consegna dei risultati analitici qualora i tempi di urgenza non risultino riportati dal Cliente nella pertinente catena di custodia (quando prevista) o nella documentazione di accompagnamento del campione.

## 7. Conservazione del campione e del testimone – Campione residuo, conservazione dei dati grezzi

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

Salvo che non sia stato diversamente convenuto, Sidercem S.r.l. acquista la proprietà del campione consegnato. Il Cliente non può pretendere la restituzione dello stesso o di quanto ne residua dopo l'analisi.

Quando il cliente richieda la conservazione di un controcampione (ulteriore aliquota non manipolata dal laboratorio) il periodo di stoccaggio deve essere previamente concordato con il laboratorio. I tempi di stoccaggio sono da intendersi a partire dalla data di accettazione dei controcampioni.

L'eventuale aliquota residua di campione viene conservata da SIDERCEM S.r.l., per un tempo minimo garantito che dipende dalla natura del prodotto oltre che dalle capacità della sede che ha sottoposto a prova il campione; qualsiasi variazione rispetto ai tempi minimi sotto riportati deve essere preventivamente concordata in forma scritta tra le parti e può essere oggetto di separato addebito.

I tempi indicati sono da intendersi a partire dalla data di accettazione dei campioni:

- 15 giorni per i campioni liquidi di matrice ambientale (acque potabili, acque di scarico, ecc.), indipendentemente dalla tipologia di prove effettuate;
- 30 giorni per i campioni solidi di matrice ambientale (terreni, fanghi, ecc.), indipendentemente dalla tipologia di prove effettuate.

Decorso il termine indicato, Sidercem S.r.l. ha la facoltà di distruggere le aliquote residue di campione ovvero di conferirle a terzi per lo smaltimento.

Si intende che Sidercem S.r.l. acquista la proprietà del campione/materiale consegnato e il Cliente non può pretendere la restituzione di detto o di quanto ne residua dopo l'analisi, salvo patto contrario che dovesse risultare per iscritto.

Lo smaltimento dei campioni in stoccaggio è a carico del Cliente che deve provvedere a proprie cure e spese al ritiro degli stessi presso Sidercem S.r.l. entro 10 giorni lavorativi dal termine del periodo di stoccaggio. In mancanza, allo smaltimento provvede il Laboratorio, ma il servizio costituisce oggetto di separato addebito.

## 8. Rapporti di prova

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi, riportati nei rapporti di prova.

I risultati analitici sono rappresentativi unicamente del campione ricevuto e analizzato da Sidercem S.r.l.

Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si riferiscono dunque esclusivamente al materiale sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati e non costituiscono pertanto ispezione e/o certificazione di prodotto.

Il Cliente ha l'onere di comunicare al laboratorio tutte le informazioni necessarie (parametri da ricercare, scopo dell'indagine, eventuali metodi specifici, ecc.) ai fini di una corretta scelta della procedura analitica da applicare al campione.

Se il Cliente non comunica al laboratorio la specifica prescrizione legislativa o la normativa di riferimento o limiti specifici (capitolato Cliente) a fronte della quale operare la valutazione di conformità, il laboratorio assume che il Cliente accetti le prescrizioni legislative o la normativa di riferimento nazionale o internazionale normalmente utilizzata dal laboratorio (per es. confronto con i limiti previsti dalla normativa vigente per il settore di riferimento, in base allo scopo dell'analisi o della tipologia di cliente.)

I rapporti di prova vengono emessi in unica copia.

Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale, su richiesta del Cliente, costituisce oggetto di separato addebito.

La richiesta di modifiche ai documenti rilasciati, per cause non imputabili al laboratorio, può costituire oggetto di separato addebito.

La richiesta di ulteriore documentazione oltre al rapporto di prova, come le informazioni sui dati grezzi, possono essere fornite solo se espressamente richiesto dal Cliente per iscritto e prima dell'accettazione del campione da parte di SIDERCEM S.r.l.

I rapporti di prova vengono emessi su modulistica recante il logo "SIDERCEM S.r.l."

Quando è presente almeno una prova accreditata, il rapporto di prova riporta anche il logo ACCREDIA. Le prove non accreditate sono indicate con un asterisco.

Qualora nessuna prova presente nel RdP fosse accreditata Accredia, il RdP non riporta alcun logo Accredia e senza alcun asterisco.

Ove prevista attività di campionamento a carico e/o sotto responsabilità di SIDERCEM S.r.l., nel rapporto di prova e in relazione a richiesta del Cliente sono riportate distinte e specifiche indicazioni con riguardo a campionatore (tecnico responsabile delle attività di campionamento), metodo di campionamento, condizioni di campionamento od altre annotazioni particolari previste o richieste.

Un eventuale emendamento a un rapporto di prova annulla e sostituisce l'originario. Sidercem S.r.l. non si ritiene responsabile dell'eventuale utilizzo da parte del Cliente del rapporto di prova annullato.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova vengono consegnati al Cliente in formato elettronico o cartaceo con firma apposta manualmente, tale documento costituisce il documento originale.

È vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta di SIDERCEM S.r.l.

Sidercem S.r.l. provvede all'archiviazione dei rapporti di prova e sulle relative registrazioni per 4 anni.

## 9. Reclami

Le segnalazioni di reclamo possono pervenire per telefono, e-mail, di persona e possono essere rilasciate a qualsiasi funzione che abbia rapporti con i clienti. Qualunque sia la modalità di trasmissione e qualunque sia la funzione di raccolta, la segnalazione viene comunicata al laboratorio per un immediato primo trattamento e per la relativa registrazione.

## 10. Politica Imparzialità

SIDERCEM S.R.L. è consapevole che uno degli obiettivi principali è quello di infondere fiducia in tutte le parti coinvolte. Per trasmettere fiducia è essenziale garantire il rispetto del principio d'imparzialità: decisioni frutto di evidenze oggettive di conformità (o non conformità) e non influenzate da altri interessi o altre parti in causa.

SIDERCEM S.R.L. pertanto:

- Riconosce l'importanza dell'imparzialità nello svolgimento delle proprie attività;
- Gestisce conflitti di interesse;
- Garantisce l'obiettività delle proprie attività.

In quest'ottica, SIDERCEM S.R.L. si impegna a garantire la corretta gestione di:

### 1. Conflitti d'interesse propri, del personale interno e/o esterno mediante:

- Predisposizione di analisi e valutazione delle minacce all'imparzialità;
- Predisposizione di impegni alla riservatezza e assenza di conflitto di interesse da sottoporre a firma di tutti i soggetti coinvolti a diverso titolo nelle attività dell'organismo;

### 2. Obiettività di tutte le attività mediante:

- Dotazione di personale interno qualificato per la gestione delle attività in modo da garantire ampie conoscenze procedurali e tecniche.

### 3. Comportamento imparziale mediante:

- Predisposizione di un tariffario, sottoposto ad approvazione della DG per la salvaguardia dell'imparzialità;
- Puntuale gestione dei reclami;
- Applicazione e rispetto del codice etico e di comportamento.

## 11. Politica degli sconti

La presente politica definisce i limiti, gli scaglioni e le procedure di approvazione per l'applicazione di sconti sui prezzi di listino dei servizi e/o prodotti offerti dal Laboratorio/Azienda.

### Limite Massimo di Sconto (Sconto Straordinario)

Lo sconto massimo assoluto applicabile ad un preventivo o ad un contratto è fissato al 30% del prezzo di listino netto.

Approvazione Obbligatoria: Qualsiasi sconto che sia uguale o superiore al 30% deve essere espressamente approvato dal Responsabile sistema di Gestione o, in sua assenza, dalla Direzione Generale, prima dell'emissione dell'offerta o della sottoscrizione del contratto.

Motivazione: L'approvazione deve essere accompagnata da una motivazione scritta che giustifichi lo sconto straordinario (es. acquisizione di un cliente strategico, compensazione di un reclamo significativo, elevato volume pluriennale garantito).

## Scaglioni e Livelli di Autorizzazione

L'applicazione dello sconto è subordinata al livello di autorizzazione definito qui di seguito:

<u>Livello Sconto</u>	<u>Range di Sconto</u>	<u>Autorizzazione Richiesta</u>
<u>Livello 1 (Standard)</u>	<u>Fino al 10%</u>	<u>Responsabile Commerciale/Tecnico del Cliente</u>
<u>Livello 2 (Avanzato)</u>	<u>Fino al 20%</u>	<u>Responsabile Commerciale e/o Direttore Commerciale</u>
<u>Livello 3 (Strategico)</u>	<u>Fino al 29,9%</u>	<u>Responsabile del Settore/Servizio (RSG)</u>
<u>Livello 4 (Massimo)</u>	<u>30%</u>	<u>Responsabile del Settore/Servizio (RSG) + Motivazione Scritta</u>

## Parametri per l'Applicazione degli Sconti

Gli sconti vengono applicati in base a criteri oggettivi e quantificabili.

<u>Parametro (Motivazione dello Sconto)</u>	<u>Scaglione di Sconto Tipico (Max)</u>	<u>Descrizione</u>
<u>A. Volume Annuale Stimato</u>	<u>Fino al 15%</u>	<u>Sconti basati sul volume di attività previsto in un anno solare (es. &gt;100 prove/anno o valore contrattuale &gt;€15.000).</u>
<u>B. Nuovo Cliente / Primo Contratto</u>	<u>Fino al 10%</u>	<u>Sconto promozionale applicato solo al primo ordine o al primo anno di contratto per incentivare l'acquisizione.</u>
<u>C. Pagamento Anticipato (Cash)</u>	<u>Fino al 5%</u>	<u>Sconto applicabile solo in caso di pagamento interamente anticipato o a vista (entro 7 giorni dalla fatturazione).</u>
<u>D. Contratto Pluriennale</u>	<u>Fino al 20%</u>	<u>Applicabile a contratti di fornitura di servizi che vincolano il cliente per un periodo minimo di due o più anni.</u>
<u>E. Acquisto di Pacchetti Multipli</u>	<u>Fino al 15%</u>	<u>Sconti per l'acquisto contemporaneo di un "pacchetto" predefinito di servizi (es. analisi A + B + C) rispetto all'acquisto separato.</u>

## **12. Identificazione dei metodi di prova**

Su richiesta del Cliente il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che sono stati utilizzati.

Qualsiasi altra richiesta è considerata prestazione accessoria di Sidercem S.r.l. 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 della qualità Sidercem S.r.l. prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio.

Il laboratorio provvederà a informare il Cliente quando il metodo richiesto dal Cliente è considerato non appropriato o è obsoleto.

## **13. 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, interpretazioni, relazioni, commenti), può costituire separata prestazione e può formare oggetto di separato addebito. 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.

Modifiche ed integrazioni: per qualsiasi modifica e integrazione non risultante da richieste e/o da accordi scritti fanno fede le registrazioni effettuate da SIDERCEM S.r.l.

## **14. Orari di apertura**

Lunedì-venerdì: 8:30 – 13:00, 14:00 – 17.30.

Sabato e domenica: chiusi.