	<b>CENTRO AGROCHIMICO REGIONALE</b> <b>A.S.S.A.M.</b> <b>PROCEDURE GESTIONALI</b>	<b>PG09-I03</b> ED. 1 REV. 0 08/02/2021 Sez. 7 Pagina 1 di 6
<b>CONDIZIONI GENERALI</b>		

Le presenti condizioni generali si applicano al rapporto tra il Centro Agrochimico Regionale ASSAM (CAR) e il cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta. Con la sottoscrizione del contratto/convenzione si intendono accettate anche le presenti condizioni generali di fornitura salvo esplicite deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

## 1. DEFINIZIONI

Accettazione dei campioni: presa in carico del campione mediante verifica dei requisiti di idoneità alle prove e registrazione sul gestionale dedicato

Aliquote: parti in cui è suddiviso il campione in fase di campionamento e/o di esecuzione della prova

Campione: materiale da sottoporre a prova

Campionamento: attività di prelievo del campione oggetto delle prove

Committente/Cliente: intestatario della fattura, a cui, salvo diverse disposizioni, vengono trasmessi i risultati analitici

Cliente: persona fisica, pubblica o privata che richiede al CAR l'effettuazione di prove o di servizi tra quelli offerti, sottoscrivendo il modulo di consegna

Conferimento: attività di consegna del campione oggetto delle prove

Convenzione/contratto: accordo scritto avente per oggetto prestazioni da erogare a richiesta e ad utilità di soggetti interessati, enti, associazioni, organizzazioni pubbliche o private;

Data inizio analisi: la data di effettivo inizio delle prove richieste dal cliente;

Modulo di consegna: documento che riporta i riferimenti del committente, la data del prelievo del campione, la natura del campione conferito, gli esami richiesti;

Metodo di prova / Procedura di prova: procedura tecnica specificata per eseguire una prova;

Prova (sinonimo di analisi, parametro analitico o esame): determinazione di una o più caratteristiche (es. chimiche, microbiologiche, fisiche, sensoriali) di un campione, secondo un metodo di prova;

Rapporto di prova (RDP): documento sul quale sono riportati i risultati delle prove;

Reclamo/segnalazione: protesta, o lamentela scritta con cui un cliente contesta al laboratorio un comportamento o un'omissione, che può trovare o meno conferma a seguito di accertamenti;

Servizio: prestazione fornita dal CAR, esplicitato all'articolo 3 del presente documento

## 2. APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI E OBBLIGHI DEL CLIENTE


La richiesta di effettuazione di prove o di prestazione di servizi al CAR deve essere eseguita in forma scritta. Possono essere stipulate apposite convenzioni scritte per l'esecuzione di prestazioni a pagamento previste a tariffario o anche a condizioni differenti, costituiscono contratti anche gli ordini di esecuzione di analisi o delle altre prestazioni indicate all'articolo 3 del presente documento, che pervengono direttamente dal cliente e che dal medesimo siano sottoscritti, come moduli di iscrizione a corsi, a concorsi e mail, purché contengano o possano essere completati con tutte le informazioni necessarie. Il contenuto di eventuali accordi in variazione delle condizioni generali sarà di volta in volta concordato per iscritto tra le parti che ne dovranno, altresì, precisare l'ambito di applicazione. Il prezzo delle prestazioni è quello indicato nel "Tariffario" pubblicato sul sito web dell'ASSAM, o fornito a richiesta al cliente, e approvato con decreto del Direttore ASSAM. Nulla è dovuto nel caso in cui il laboratorio non sia in grado, per questioni tecniche, di effettuare il servizio richiesto.

Le registrazioni tecniche relative alle prove effettuate sono conservate per 4 anni dopo l'esecuzione delle analisi, salvo diverse disposizioni di legge o normative applicabili e vincolanti per il CAR.

## 3. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il rapporto tra il CAR ed il cliente ha ad oggetto:

- effettuazione di analisi di laboratorio su campioni conferiti presso l'ufficio accettazione del laboratorio
- ritiro campioni

	<b>CENTRO AGROCHIMICO REGIONALE</b> <b>A.S.S.A.M.</b> <b>PROCEDURE GESTIONALI</b>	<b>PG09-I03</b> ED. 1 REV. 0 08/02/2021 Sez. 7 Pagina 2 di 6
<b>CONDIZIONI GENERALI</b>		

- attività di formazione/divulgazione
- assistenza presso le aziende nell'ambito del sistema HACCP
- elaborazione dei dati
- tutte le altre attività, per le quali siano presenti all'interno del laboratorio le necessarie competenze ed esperienze.

Nel sito web sono pubblicati il tariffario, la carta dei servizi che definisce l'elenco delle prove offerte e i servizi erogati dal laboratorio, il modulo di consegna campioni e le istruzioni di prelievo e consegna campioni, oltre al presente documento. Qualsiasi successivo scostamento rispetto a quanto concordato in sede di definizione della prestazione, viene segnalato per iscritto al cliente.

#### 4. SPECIFICHE INERENTI L'ESECUZIONE DI PROVE

##### 4.1 Consegna dei campioni al laboratorio di prova e riesame delle richieste e delle offerte


Ogni attività di campionamento e salvo diverse condizioni formalmente convenute tra le parti, si intende prestata ed espletata a carico e sotto la responsabilità del cliente/committente. Il CAR rende disponibili apposite linee guida per il campionamento (PG09-I01). A richiesta, il laboratorio assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di campionamento e di conservazione. Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa, il materiale da sottoporre ad analisi viene conferito con modalità diretta a cura del cliente, o di un suo incaricato, presso gli sportelli dell'accettazione. Sono possibili anche invii di campioni tramite posta ordinaria (ove possibile) o tramite corriere. L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto responsabilità del cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero inficiare il risultato analitico.

In generale, il laboratorio accetta campioni solo se accompagnati da richiesta firmata da persona avente titolo, dove sia chiaramente indicato il soggetto richiedente, la natura dei campioni conferiti, le prestazioni analitiche richieste (queste possono essere oggetto di successivo riesame delle richieste e delle offerte tra cliente e laboratorio), e il nominativo esatto a cui intestare la fattura, nonché tutti i dati necessari per l'emissione della fattura elettronica, se non già noti al laboratorio. In mancanza di formale richiesta, all'atto della consegna manuale del campione, si può procedere alla compilazione dell'apposito modulo che viene sottoscritto dal conferente.

Su richiesta del cliente, il servizio di accettazione può rilasciare come ricevuta di avvenuto conferimento una copia del modulo di consegna firmato da entrambe le parti. Eventuali richieste particolari relative ad analisi (ivi comprese l'espressione sul rapporto di prova dell'incertezza di misura e di opinioni ed interpretazioni), restituzione campioni, modalità di consegna dei rapporti di prova, in deroga a quanto descritto nelle presenti condizioni generali di fornitura, dovranno essere valutate caso per caso e convenute fra le parti in forma scritta e prima o contestualmente dell'invio o conferimento dei campioni. Nel caso in cui in fase di ricevimento/accettazione il campione non superasse il giudizio di idoneità, il personale del laboratorio lo segrega in appositi spazi, secondo le temperature di conservazione specifiche, richiedendo al cliente l'intervento per la risoluzione del problema. Il responsabile delle prove, sulla base della tipologia del campione e delle analisi richieste, decide se procedere con l'esecuzione delle analisi oppure mettere il campione in sospenso in attesa del completamento delle informazioni necessarie. Nel caso in cui la inidoneità sia tale da impedire che il campione sia avviato alle prove, il laboratorio lo comunica tempestivamente al cliente per concordare eventualmente la consegna di un altro campione. Nel caso poi che il cliente richieda che vengano effettuate comunque le prove, ammesso che la quantità sia sufficiente, il laboratorio ne lascerà traccia nel rapporto di prova

##### 4.2 Data inizio analisi

In generale, a parte i casi in cui i tempi di consegna dei risultati siano vincolati da accordi particolari, i campioni vengono avviati all'analisi sulla base di definite priorità oppure sulla base dell'organizzazione del laboratorio,

	<b>CENTRO AGROCHIMICO REGIONALE</b> <b>A.S.S.A.M.</b> <b>PROCEDURE GESTIONALI</b>	<b>PG09-I03</b> ED. 1 REV. 0 08/02/2021 Sez. 7 Pagina 3 di 6
<b>CONDIZIONI GENERALI</b>		

compatibilmente con la tipologia del campione. I campioni possono essere analizzati in sedi diverse da quella di accettazione: in questi casi il laboratorio si fa carico dello stoccaggio temporaneo dei campioni e del trasporto degli stessi.

#### 4.3 Conservazione del campione e delle aliquote

Dal momento del ricevimento del campione e in tutte le successive fasi di conservazione, manipolazione e preparazione per le prove, il laboratorio prende le opportune precauzioni per preservare le condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche dei campioni e prevenirne alterazioni tali che possano invalidare i risultati, quali ad esempio contaminazione, deterioramento.

La conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità: tempi e modalità di conservazione possono essere altrimenti definiti ad insindacabile giudizio del CAR, salvo diverse disposizioni di legge o normative applicabili e vincolanti. Terminate le analisi e convalidate dal responsabile di settore di pertinenza, salvo termini di legge (ad esempio in caso di revisioni di analisi) o requisiti normativi o diversi accordi scritti con il committente (previsti in contratto o in sede di riesame dello stesso), i campioni oggetto di analisi sono eliminati.

I campioni vengono normalmente conservati per almeno 1 mese dalla data di accettazione; se deperibili, vengono eliminati dopo l'analisi o dopo l'emissione del rapporto di prova.

#### 4.4 Rapporti di prova (RDP)

Il laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di prova. Il RDP riguarda solo i campioni sottoposti a prova e i risultati si riferiscono al campione così come ricevuto. I RDP vengono emessi in conformità alla norma ISO/IEC 17025. Il formato del rapporto di prova è predefinito dal laboratorio. I riferimenti all'accreditamento sono riportati sui RDP che contengono almeno una prova accreditata da ACCREDIA; eventuali prove non accreditate sono opportunamente evidenziate. I RDP sono univocamente identificati da un numero, su di essi vengono riportati i risultati delle prove richieste e tutti i riferimenti utili a garantire la tracciabilità del campione inviato dal cliente. Di norma il rapporto di prova è firmato manualmente o, avendone a disposizione il dispositivo, tramite firma digitale, a garanzia di autenticità ed integrità delle informazioni contenute nel documento emesso, da personale con delega di firma.


Il rapporto di prova (file elettronico) è conservato in apposite cartelle.

Opinioni ed interpretazioni possono essere rilasciate dal laboratorio basandosi sui risultati del campione sottoposto a prova, ma non sono oggetto di accreditamento.

L'incertezza di misura stimata, per le prove quantitative viene indicata sul rapporto di prova solo se espressamente richiesto dal cliente o quando il suo valore influenza la conformità ad un limite di legge.

Il laboratorio di norma non applica regole decisionali se non quando previsto da disposizioni legislative o richiesto dal cliente.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova vengono consegnati al cliente tramite posta ordinaria, posta elettronica o a mano; il laboratorio non si assume responsabilità per la perdita, alterazione o diffusione non controllata dei dati a causa di eventi esterni non governabili dal CAR. Su richiesta del cliente o per motivi di giustificata urgenza, il laboratorio comunica l'esito di un'analisi, seppure in presenza di altri esami non ancora conclusi, provvedendo ad emettere un RDP parziale (anticipazione). 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. È vietata la riproduzione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta del laboratorio. I Rapporti di Prova non possono essere utilizzati, in tutto o in parte, a scopo pubblicitario o promozionale senza esplicita autorizzazione da parte del CAR. Nel caso fosse necessario apportare correzioni o aggiunte a un rapporto di prova (RDP) dopo la sua emissione, si procede alla modifica dei dati del RDP già emesso, previo avviso al cliente. Il nuovo RDP firmato, è identificato con un numero diverso dal precedente seguito dalla dicitura "in sostituzione del..." e riporta in genere a piè di pagina la motivazione della riemissione. Il rapporto di

	<b>CENTRO AGROCHIMICO REGIONALE</b> <b>A.S.S.A.M.</b> <b>PROCEDURE GESTIONALI</b>	<b>PG09-I03</b> ED. 1 REV. 0 08/02/2021 Sez. 7 Pagina 4 di 6
<b>CONDIZIONI GENERALI</b>		

prova viene nuovamente inviato al cliente. Nel caso di emissione di un RDP sostitutivo, il laboratorio valuta la necessità di ricevere dal cliente una conferma di ricezione.

Nel caso in cui il Cliente richieda una copia di un RDP già emesso, il laboratorio procede all'invio di una copia conservata in archivio. La carta dei servizi on-line riporta le specifiche relative ai tempi di risposta calcolati per le analisi eseguite più frequentemente. I rapporti di prova di clienti occasionali che all'atto dell'accettazione non hanno effettuato il pagamento delle prestazioni richieste non vengono trasmessi al cliente sino all'avvenuto pagamento. Il periodo minimo di conservazione dei RDP e dei relativi documenti tecnici è di 48 mesi.

Il laboratorio declina infine ogni responsabilità per le informazioni fornite dal cliente e riportate sul RDP, in particolare quelle relative al campione, tra cui: descrizione, data e luogo prelievo, lotto, superficie campionata per i supporti da superficie, eventuali modalità e caratteristiche di campionamento e trasporto.

#### 5. IDENTIFICAZIONE DEI METODI DI PROVA

La Carta dei Servizi definisce l'elenco delle prove disponibili, le caratteristiche offerte sulle singole prove e riporta il significato dell'accreditamento ACCREDIA. La Carta dei Servizi in corso di validità è quella presente sul sito WEB dell'ASSAM. Su richiesta del cliente il laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure di prova in uso. Qualsiasi scostamento emerso successivamente rispetto a quanto concordato in fase di riesame delle richieste, viene segnalato al cliente. I metodi di prova in uso sono scelti facendo riferimento a procedure normate da leggi o specifiche tecniche in vigore (ad esempio norme ISO, metodi ufficiali in vigore, ...). Qualora non esistesse una normativa vincolante o i metodi normalizzati fossero assenti o non compatibili con le risorse disponibili o con le esigenze delle richieste del cliente (es. tempi di risposta troppo lunghi), si utilizza un metodo di prova sviluppato dal laboratorio (metodo interno).

#### 6. SUBAPPALTO DELLE ATTIVITÀ DI LABORATORIO

Tutte le prove accreditate in conformità alla norma ISO/IEC 17025 sono eseguite presso il Centro Agrochimico Regionale. Qualora ritenuto necessario, in circostanze contingenti imprevedute quali ad esempio sovraccarico di lavoro, incapacità temporanea di eseguire le attività oppure in caso di necessità di competenze tecniche supplementari, il CAR affida a laboratori esterni competenti l'esecuzione. Il rapporto di prova riporta l'indicazione della prova eseguita in subappalto. L'esito del laboratorio terzo può essere allegato al RDP del CAR; in questi casi la firma del responsabile di settore attesta che l'allegato si riferisce all'esito del campione inviato al laboratorio terzo. La validità dell'esito del laboratorio terzo è del firmatario del RDP stesso. Le tariffe applicate per le prove in subappalto saranno le stesse del laboratorio esterno maggiorate per spese amministrative e di gestione del campione.


#### 7. GESTIONE DI PARTICOLARI PROGETTI ED ATTIVITÀ

Nel caso di attività e progetti particolari, per cui la gestione dei campioni, le informazioni richieste e i rapporti con il cliente richiedono modalità di operatività e di comunicazione differenti, come nel caso della gestione del Premio Qualità del Miele Marchigiano, della Rassegna nazionale degli Oli monovarietali e della gestione dei campioni riferibili alla Az. D3-Reg. UE 1308/2013, il laboratorio fornisce documenti informativi e/o modulistica appositi, dandone opportuna pubblicità sul sito.

#### 8. SIGNIFICATO ACCREDITAMENTO SECONDO UNI CEI EN ISO/IEC 17025

Il laboratorio dichiara che la propria organizzazione e il sistema di gestione per la qualità sono conformi alle norme ISO/IEC 17025 (Laboratorio accreditato ACCREDIA n. 1239 L), nonché ai rispettivi documenti prescrittivi dell'ente di accreditamento ACCREDIA. L'accreditamento dimostra la competenza tecnica ad effettuare specifiche prove indicate nello scopo e campo dell'accreditamento.

L'accreditamento prevede il rispetto di requisiti tecnici e organizzativi, l'affidabilità e la riproducibilità delle procedure adottate, l'adeguatezza della attrezzatura e strumentazione utilizzata, la competenza e la riservatezza del personale,

	<b>CENTRO AGROCHIMICO REGIONALE</b> <b>A.S.S.A.M.</b> <b>PROCEDURE GESTIONALI</b>	<b>PG09-I03</b> ED. 1 REV. 0 08/02/2021 Sez. 7 Pagina 5 di 6
<b>CONDIZIONI GENERALI</b>		

nonché l'imparzialità del giudizio tecnico. Il CAR ha stipulato una convenzione di accreditamento con ACCREDIA in cui sono dettagliati tutti gli impegni reciproci che regolano l'accreditamento. ACCREDIA esegue periodicamente visite di valutazione secondo modalità e tempistiche previste dall'ente stesso. L'elenco delle prove accreditate è consultabile sul sito web dell'ente di accreditamento ACCREDIA [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

#### 9. TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

ASSAM e il CAR, nello svolgimento delle proprie attività e servizi, applicano ed ottemperano a tutte le prescrizioni ed obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i. L'accesso alle aree di prova è consentito solo al personale autorizzato. ASSAM si impegna a dare al personale autorizzato dettagliate informazioni sui rischi specifici presenti nell'ambiente e fornire le misure di prevenzione e protezione e di emergenza previste in ottemperanza al D. Lgs. N. 81/2008. Il personale non dipendente autorizzato ad accedere negli ambienti del laboratorio si impegna a non introdurre rischi specifici, se non quelli correlati con la propria presenza sui luoghi di lavoro.

#### 10. TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 REG UE 2016/679 (GDPR), l'ASSAM informa che il trattamento dei dati personali dichiarati dal cliente saranno utilizzati esclusivamente per l'istanza specifica e per le finalità strettamente connesse. Il cliente potrà in qualsiasi momento chiederne la modifica, l'integrazione e/o la cancellazione, dichiarando di aver preso visione dell'informativa sulla privacy, sulla pagina del sito ASSAM <http://www.assam.marche.it/privacy> per sottoscrizione degli appositi moduli.

#### 11. OBBLIGO DI RISERVATEZZA, IMPARZIALITÀ E INFORMAZIONI VARIE

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione oggetto della prestazione e ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza in occasione del contratto medesimo; e ciò 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, sui risultati delle prove e su ogni altra informazione acquisita nello svolgimento delle proprie mansioni. 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, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute. Quando al CAR è richiesto per legge, o quando è contrattualmente autorizzato a comunicare informazioni riservate, il cliente o le singole persone interessate sono informati circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.


Il personale inoltre, garantisce l'imparzialità, l'assenza di conflitto d'interesse e l'obiettività nello svolgimento delle proprie attività garantendo il massimo livello di integrità professionale e di competenza tecnica richiesta nel campo specifico e si sottrae a tutte le pressioni e gli incentivi a carico del laboratorio che possano influenzare i risultati della loro attività, soprattutto di prova.

#### 12. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

La legge 6 novembre 2012, n.190 prevede un sistema finalizzato alla prevenzione e alla repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica amministrazione e prescrive di adottare le misure necessarie per la lotta ai fenomeni di malamministrazione e corruzione. Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione (PTPCT) adottato dall'ASSAM è pubblicato sul sito web istituzionale: [www.assam.marche.it/chi-e-l-assam1/amministrazione-trasparente/](http://www.assam.marche.it/chi-e-l-assam1/amministrazione-trasparente/).

#### 13. FORZA MAGGIORE

Il CAR non sarà responsabile del proprio mancato, ritardato o inesatto adempimento in relazione alle obbligazioni previste qualora lo stesso sia derivante da caso fortuito, cause di forza maggiore o altro evento non imputabile al

	<p><b>CENTRO AGROCHIMICO REGIONALE</b></p> <p><b>A.S.S.A.M.</b></p> <p><b>PROCEDURE GESTIONALI</b></p>	<p><b>PG09-I03</b>  ED. 1 REV. 0  08/02/2021  Sez. 7  Pagina 6 di 6</p>
<p><b>CONDIZIONI GENERALI</b></p>		

laboratorio (calamità naturali, incendi, inondazioni, vertenze sindacali, scioperi,...). Se possibile, in questi casi il laboratorio informerà il cliente del verificarsi di tale evento e dei suoi effetti sulla sua possibilità di dar corso alle pattuizioni contrattuali, fermo restando che dette obbligazioni verranno adempiute, se ancora possibile, immediatamente venuto meno l'evento di forza maggiore.

#### 14. RECLAMI/SEGNALAZIONI

Nel caso di reclami o segnalazioni da terzi, il laboratorio se ne fa carico, attuando in maniera riservata con il cliente le misure necessarie. L'identità di chi ha effettuato il reclamo (la fonte) non viene rivelata al cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa. I reclami possono pervenire tramite apposito modulo disponibile sul sito dell'ASSAM, telefonicamente o tramite mail.

#### 15. TERMINI DI PAGAMENTO

Il pagamento dei servizi richiesti si può effettuare, tramite POS, contestualmente alla consegna del campione presso l'ufficio accettazione, o al più tardi, al ritiro del rapporto di prova. Una volta ricevuta la comunicazione dall'ufficio amministrativo della conclusione delle analisi e, in allegato relativa fattura, il cliente può pagare tramite

- bonifico bancario presso UBI Banca spa sede di Ancona – codice IBAN IT 54 E 03111 02600 000000006926
- c/c postale n. 11860608 intestato a ASSAM, via dell'Industria, 1 60027 Osimo (AN)

indicando come causale il numero della fattura.

Il Cliente abituale può fare richiesta di fatturazione cumulativa, che consente di ricevere fattura e pagare le prestazioni effettuate trimestralmente. In merito alla fatturazione cumulativa, quando non sia diversamente convenuto con apposito atto separato, le prestazioni devono essere pagate entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, e comunque non diversamente da quanto previsto e riportato nella fattura stessa.

#### 16. FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana e dovranno essere interpretate ai sensi di tale legge. Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in ordine all'applicazione, interpretazione, esecuzione e cessazione delle presenti Condizioni Generali di contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Ancona.