

Condizioni generali di fornitura da Mod. Com. 05

- Si intende per "accreditamento" il riconoscimento formale della idoneità di un laboratorio a determinare le caratteristiche di un prodotto e/o materiale in base a procedure specifiche; l'accreditamento non ha significato di certificazione di prodotto, non costituisce una garanzia rilasciata da ACCREDIA sul singolo risultato analitico, ma riguarda esclusivamente l'attività di prova, per le prove accreditate.
- Non è possibile riportare il marchio di accreditamento o il riferimento all'accreditamento nella documentazione concernente un vostro prodotto o sull'etichetta del prodotto stesso, ma è consentito allegare una copia del rapporto di prova avente riferimento all'accreditamento nella documentazione concernente un vostro prodotto.
- Il sistema qualità MARE.A s.r.l. prevede un puntuale aggiornamento dei metodi analitici adottati al fine di ottimizzare il servizio; questi potranno quindi subire variazioni rispetto a quelli indicati in offerta. In caso di esigenze specifiche si prega di avvisare in forma scritta il laboratorio
- Per momentanea impossibilità del laboratorio ad eseguire alcune prove tra quelle previste, queste potrebbero essere analizzate presso altro laboratorio da noi qualificato in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 Sarà nostra cura chiedere preventivamente il Vs. assenso scritto. Il Rapporto di prova riporterà l'indicazione delle analisi eseguite presso altre strutture.
- I parametri sistematicamente analizzati presso altro Laboratorio da noi qualificato in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 sono indicati nell' ALL. 1 "OFFERTA ANALISI DI LABORATORIO" con il termine "prove in subappalto". Il Rapporto di prova riporterà l'indicazione delle analisi eseguite presso altre strutture. Le prove in subappalto verranno indicate come "non accreditate" non essendo effettuate presso il ns. laboratorio, tuttavia potrebbero essere accreditate presso il laboratorio in subappalto, per cui in caso di necessità richiedere informazioni in merito. Tale situazione riguarda esclusivamente i parametri che la MARE.A s.r.l. non ha ancora accreditato.
- I Rapporti di Prova e tutti i dati, le registrazioni e i documenti collegati oggetto della presente offerta saranno conservati in Azienda in aree appositamente predisposte secondo modalità previste dalla vigente normativa per la durata di 4 anni, in modo tale da permettere la rintracciabilità delle informazioni relative alle singole attività.
- Il materiale di prova residuo dei campioni consegnati al laboratorio per l'esecuzione delle prove sarà conservato dal laboratorio stesso, ove applicabile e se non diversamente indicato dal Cliente, nelle aree predisposte, non oltre la durata delle prove e di eventuali ripetizioni e sarà poi eliminato secondo le normali procedure di laboratorio.
- Il campionamento potrà essere effettuato a Vs. richiesta da un ns. operatore. In questo caso verrà addebitato un costo di campionamento indicato nell' ALL. 1. Qualora il Cliente voglia eseguire autonomamente il campionamento, dovrà richiedere al Laboratorio le ISTRUZIONI OPERATIVE DI CAMPIONAMENTO scaricabili anche sul sito www.mare-a.com.
- Il laboratorio di analisi MARE.A s.r.l. è responsabile solo dei risultati contenuti nei rapporti di prova riferiti ai campioni analizzati.
- Qualora il cliente richieda che il campione sia sottoposto a prova pur riconoscendo la presenza di uno scostamento dalle condizioni specificate, il laboratorio procederà con la prova, inserendo però nel Rapporto di Prova una dichiarazione in cui declina la responsabilità ed indica quali risultati possono essere influenzati dallo scostamento.
- Qualora i campioni, prima di iniziare le analisi, siano da conservare presso il laboratorio per periodi superiori ai 20 gg e l'analisi non venga più eseguita per cause imputabili al cliente, questo servizio può costituire oggetto di separato addebito in ragione di 0,50 € (al netto di IVA) per giorno di conservazione presso il laboratorio.
- Eventuali modifiche a Rapporti di Prova già emessi su richiesta del Cliente non imputabili a cause interne al Laboratorio, che comportino la riemissione dei Rapporti di Prova già emessi, ove possibile, sono considerate servizio accessorio oggetto di separato addebito pari a € 20,00 (al netto di IVA) per singolo Rapporto di prova. Quando si renda necessaria la correzione, la modifica e una nuova emissione di un Rapporto di Prova già emesso ogni informazione modificata verrà identificata e, ove appropriato, motivata (UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018 par.7.8.8).
- I risultati delle prove saranno comunicati, con modalità concordata con il Cliente, entro il termine massimo di:
10 giorni lavorativi dalla data di consegna dei campioni in laboratorio per le prove microbiologiche esclusa Legionella e chimiche
20 giorni lavorativi dalla data di consegna dei campioni in laboratorio per Legionella e prove eseguite presso Laboratorio terzo;
- Flusso informativo: i rapporti di prova vengono caricati direttamente sul portale nella vostra area clienti, avvisandovi mediante posta elettronica all'indirizzo di preferenza che ci avrete comunicato. Nella stessa mail troverete tutte le istruzioni sulle modalità di accesso. In caso di esiti sfavorevoli, nella mail viene fatta evidenza di prestare attenzione al risultato.
- Finalità delle analisi: i campioni alimentari accettati dal laboratorio, se non diversamente specificato nella descrizione del campione da parte del cliente, sono considerati con finalità di Autocontrollo.
- Regola Decisionale: in mancanza di norme, regolamenti o specifiche del Cliente nel caso in cui, considerando l'incertezza, non sia inequivocabile la conformità del risultato, il laboratorio ha deciso di emettere eventuali giudizi di conformità basati sul risultato della prova non tenendo conto dell'incertezza di misura ma attraverso il confronto diretto del risultato ottenuto con il valore di riferimento. Il livello di rischio associato all'eventuale giudizio di conformità, nel caso in cui considerando l'incertezza non sia inequivocabile la conformità del risultato, può arrivare al 50% (ILAC-G8:09/2019 APPENDIX B)
- L'inserimento di eventuali giudizi di conformità nel rapporto di prova deve essere espressamente richiesto dal

cliente al laboratorio tramite mail all'indirizzo refertazione@mare-a.com; il giudizio di conformità è considerato servizio accessorio oggetto di separato addebito pari a € 10,00 (al netto di IVA) per singolo giudizio.

- Non sarà possibile modificare i parametri del profilo analitico scelto in fase di accettazione del campione dopo l'emissione del rapporto di prova.
- Per le prove microbiologiche quantitative su alimenti e superfici è riportata l'incertezza di misura estesa, stimata secondo ISO 19036 come incertezza standard moltiplicata per un fattore di copertura $k=2$ e un livello di fiducia approssimativo del 95%. L'incertezza tipo combinata si assume uguale alla deviazione standard di riproducibilità intralaboratorio.
- Qualora le parti interessate sentissero la necessità di comunicarci un reclamo, l'email di riferimento è info@mare-a.com. E' possibile richiedere alla stessa email la nostra procedura interna relativa alla gestione di detti reclami.
- Mare.a garantisce la completa riservatezza delle informazioni relative a clienti, campioni, analisi e risultati. Il trattamento dei dati avviene nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 (GDPR). Le informazioni tecniche e commerciali ottenute durante l'attività analitica sono considerate riservate e utilizzate solo per l'esecuzione del contratto. In caso di obblighi legali o contrattuali, il cliente viene informato prima della divulgazione, salvo divieti di legge. Le informazioni ottenute da terzi (es. autorità o reclami) sono mantenute riservate, inclusa l'identità della fonte, salvo accordi specifici. Il laboratorio ha un sistema di gestione password dell'"area riservata Clienti" ed invio in automatico delle mail con informazioni al cliente tutelante relativamente alla riservatezza dei dati.