

**Principi generali**

I contratti tra Biochem S.r.l. e i Clienti possono 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.

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.

Un Contratto si considera perfezionato quando un Ordine viene accettato da Biochem in uno dei seguenti modi:

- (a) Biochem inizia l'evasione dell'Ordine, o
- (b) Biochem conferma l'Ordine per iscritto.

Biochem si riserva di modificare nel tempo i presenti Termini e Condizioni. A ciascun Contratto sono applicabili i Termini e Condizioni vigenti al momento della trasmissione dell'Ordine. Questi Termini e Condizioni sostituiscono ogni precedente accordo, verbale o scritto, eventualmente intercorso tra le Parti.

Eventuali condizioni generali di acquisto del Cliente non sono accettate e comunque sono derogate in favore dei presenti Termini e Condizioni. Ogni eventuale scostamento dal contratto dovrà essere comunicato all'altra parte e approvato da entrambe le parti.

La scelta delle prove da effettuare su un determinato campione o famiglia di campioni è sotto la responsabilità esclusiva del committente. La metodica di riferimento da considerare è unicamente quella riportata in offerta.

La assistenza nella scelta delle prove è di norma un servizio a pagamento. Il committente può assegnare a Biochem anche la redazione del razionale giustificativo per la scelta delle prove da effettuare.

Ogni ordine deve essere trasmesso completo di tutti i dati relativi al committente e al servizio da svolgere; deve essere identificabile oltre che rispetto al committente anche rispetto alla persona che lo inoltra attraverso la apposizione della propria firma.

Le tempistiche di evasione delle commesse riportate nelle offerte sono da intendersi come indicative e valide al momento dell'emissione dell'offerta; eventuali esigenze del cliente per poter essere soddisfatte devono essere comunicate per iscritto e ricevere formale riscontro da parte del laboratorio.

Biochem è responsabile verso il cliente per il lavoro subappaltato, eccetto il caso in cui il cliente o l'autorità in ambito legislativo, specifichi quale ente subappaltato debba essere impiegato.

Biochem con il presente documento, anche in accordo ai principi della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, assicura la riservatezza delle informazioni ricevute dal Cliente e generate dall'incarico ricevuto. Tale riservatezza non sarà praticata nei confronti di Organismi notificati, Ente di accreditamento o di Ispezione BPL.

Biochem assicura il Cliente del proprio impegno all'imparzialità nello svolgimento delle attività di Laboratorio, così come previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e dalle procedure interne.

Modalità per sporgere reclamo: il reclamo deve essere inviato oltre che a [commerciale@biochem-bcm.com](mailto:commerciale@biochem-bcm.com) a [qualita@biochem-bcm.com](mailto:qualita@biochem-bcm.com) e a [biochemsas@cgn.legalmail.it](mailto:biochemsas@cgn.legalmail.it); nella mail va indicato come OGGETTO Reclamo riferito a N.Ordine o data ordine. Va fatto riferimento al servizio richiesto, all'eventuale rapporto generato dall'ordine e fornita ogni altra informazione relativa allo scostamento rispetto a offerta, ordine, condizioni di fornitura, servizio fornito. La lettera mail di reclamo deve contenere i dati completi dell'azienda e della persona che lo inoltra, nonché la funzione di chi sporge il reclamo e modalità di contatto.

**Prezzi e termini di pagamento**

I prezzi sono al netto dell'IVA e di tutte le altre tasse, imposte e spese doganali eventualmente applicabili.

Qualsiasi contestazione delle prestazioni e/o della fattura deve essere comunicata con ricevuta di ritorno entro e non oltre trenta giorni dall'emissione della stessa; in caso di errori gravi documentati e riconosciuti, Biochem si riterrà responsabile del danno arrecato in una misura non superiore a 3 volte il valore della prova eseguita.

Biochem ha diritto di cessare l'evasione dell'Ordine in qualsiasi momento, o di cessare qualsiasi attività in favore del Cliente ove: questi sia in ritardo di oltre quindici giorni sulla scadenza concordata rispetto al pagamento di qualsiasi

prestazione commissionata; siano state introdotte delle tassazioni che a qualunque titolo incidano in misura significativa sui costi delle prove.

Lo storno di acconti versati dal cliente potrà avvenire per giustificati motivi nella misura dello stato di lavorazione e solo a seguito di richiesta scritta da fare pervenire entro 30 giorni dal verificarsi delle cause che lo giustificano.

### **Gestione dei campioni**

L'attività di campionamento se a cura del laboratorio piuttosto che del committente deve avere riscontro sull'offerta e/o sul modulo M001; nel caso in cui venga effettuata dal Cliente tale attività – incluso la rappresentatività del campione - risulta sotto la sua diretta e piena responsabilità.

I costi di trasporto ed imballaggio dei Campioni sono a completo carico del Cliente.

Ove non sia diversamente e formalmente convenuto, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al Laboratorio a cura del Cliente. L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto responsabilità del cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale che non subisca alterazioni ad esempio all'imballo, di temperatura o altri parametri, che potrebbero influire sul risultato analitico.

Il Cliente garantisce che nessun Campione è in grado di costituire pericolo per Biochem. Il Cliente è responsabile della conformità dei Campioni con la legislazione vigente in Italia in materia di rifiuti pericolosi, nonché di informare Biochem riguardo ad eventuali rischi per la salute e la sicurezza connessi ai Campioni. Il Cliente si impegna a risarcire e tenere integralmente indenne Biochem da tutti gli eventuali danni e responsabilità verso terzi nei quali possa incorrere Biochem od il suo personale a causa dei Campioni. Le spese ed i costi legati allo smaltimento dei rifiuti pericolosi provenienti dal Campione sono a carico del Cliente.

L'attività di campionamento e/o il ritiro del materiale da esaminare presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) effettuato a cura di personale Biochem, o da essa incaricato, costituisce prestazione accessoria, ed è oggetto di separato addebito, fatti salvi patti contrari. Il campione deve sempre essere consegnato accompagnato dal modulo M001 firmato e debitamente compilato in ogni sua parte incluso il numero di offerta a cui l'analisi richiesta fa riferimento ed eventuale ordine amministrativo del committente.

L'identificazione del campione e delle analisi o dei servizi richiesti riportati nel modulo M001 è a cura del committente e sotto la sua responsabilità; deve essere esaustiva, completa e chiara. La eventuale incompleta o non corretta identificazione da parte del committente non costituisce responsabilità per Biochem; le prestazioni richieste dal cliente e la tempistica da considerare inizieranno quando tutti i documenti richiesti da Biochem saranno pervenuti correttamente compilati.

Eventuali richieste da parte del Cliente di modifica della descrizione del campione e/o della titolarità della prova prima dell'emissione del Rapporto di Prova, dovranno pervenire a Biochem esclusivamente in forma scritta. Il rapporto di prova una volta emesso non potrà essere modificato se non in determinati e precisi casi (Vedi paragrafo "Rapporti di prova").

Biochem conserva tutti i campioni eccedenti quelli sottoposti a prova, ove applicabile, a temperatura ambiente per un periodo di 3 mesi dalla data di fine analisi, ad eccezione dei campioni sottoposti a prove di biocompatibilità, i quali vengono conservati per 1 anno a temperatura ambiente.

Al termine del periodo di conservazione previsto, i campioni potranno essere restituiti al committente. Nel caso in cui non sia possibile o richiesto di provvedere alla restituzione, si procederà alla sua distruzione e smaltimento. La restituzione dei campioni sottoposti a prova è inderogabile nel caso di sostanze e/o materiali che richiederebbero uno smaltimento particolare/speciale. In tal caso, si provvederà alla restituzione secondo le modalità concordate e con spese a carico del committente. La restituzione a qualsivoglia titolo dei campioni è di norma onerosa per il committente.

### **Uso del Marchio ACCREDIA**

Biochem è Laboratorio accreditato ACCREDIA n°0283. L'accreditamento attesta la competenza tecnica del Laboratorio relativamente alle prove accreditate, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. I requisiti

gestionali della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 sono allineati a quelli della ISO 9001:2015. Il laboratorio è firmatario della convenzione ACCREDIA, è soggetto a verifiche annuali di sorveglianza e, ogni quattro anni, di rinnovo dell'accreditamento.

Il marchio ACCREDIA presente sul Rapporto di Prova si riferisce alla sola prova effettuata sotto accreditamento e non può essere utilizzato a fini pubblicitari o promozionali da parte del Cliente.

L'Accreditamento del Laboratorio non implica in alcun modo l'approvazione di un prodotto da parte del Laboratorio stesso o dell'Organismo Accreditante. ACCREDIA non è responsabile per i risultati delle prove poste sotto accreditamento.

L'elenco delle prove accreditate del Laboratorio è consultabile sul sito <http://www.accredia.it> alla sezione banche dati e il link è presente nelle offerte.

### **Rapporti di prova**

Ogni richiesta del Cliente, connessa al rapporto di prova (quale, ad esempio: opinioni, interpretazioni, grafici, relazioni, commenti, confronti con limiti di legge e/o di capitolato), di norma costituisce separata prestazione e può formare oggetto di addebito.

Se il Cliente richiede che sul RdP sia espressa una dichiarazione di conformità ai limiti di una specifica o di legge, di norma, il Laboratorio esprime tale dichiarazione senza tenere conto dell'incertezza, se non diversamente concordato.

Come risulta dalla risoluzione EA 2014 (33) 31 approvata dall'Assemblea Generale EA del 27-28/05/2014, il Rapporto di Prova non può essere modificato dopo la sua emissione: ogni emissione che comporta variazione del nome del prodotto e/o del committente non è normalmente consentita. Ogni richiesta da parte del Cliente di eventuali modifiche al Rapporto di Prova dopo la sua emissione, dovranno pervenire a Biochem esclusivamente in forma scritta e Biochem valuterà la possibilità di redigere un Supplemento al Rapporto di Prova o la riemissione del Rapporto di Prova stesso con annullamento del precedente (possibilità attuabile solo nel caso in cui il Cliente dichiari la presenza di un errore su un dato fornito). Dette modifiche saranno normalmente onerose se successive alla prima emissione.

Si consiglia l'adozione del Test Protocol sia in generale ma soprattutto nei casi di campioni a geometrie complesse, in cui siano da definire le condizioni di estrazione ecc. Qualora il cliente decida di non richiedere la redazione del Test Protocol Biochem adotterà condizioni standard di trattamento del campione secondo quanto previsto dalle norme, e in questo caso il cliente esonera Biochem da ogni altro obbligo in merito.

Biochem conserva le registrazioni delle osservazioni originali relative alle prove e copia dei Rapporti di Prova per un periodo di 10 anni; la durata di conservazione per gli impiantabili è di 15 anni.

Per qualsiasi controversia circa l'interpretazione, e la applicazione delle presenti condizioni di fornitura sarà competente il Tribunale di Bologna.

La Direzione

DATA TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE