

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI PROVA

Di seguito sono riportate le condizioni generali del servizio di prova cui si attiene il Laboratorio di Prova Multisito della SSICA (di seguito LPM) nell'esecuzione delle prove e nei rapporti con i clienti.

PREVENTIVO/CONTRATTO

Alla richiesta di preventivo di prova da parte del Cliente, che può pervenire per via telefonica o per e-mail, specificando le informazioni sulle prove richieste necessarie all'emissione del preventivo, il LPM formula e invia al Cliente la propria Offerta (preventivo/contratto), in cui sono chiaramente indicate la denominazione delle prove da eseguire, il loro numero, se si tratta di prove accreditate o non, e la tariffa applicata.

Ove necessario, le prove da eseguire possono essere concordate telefonicamente con il Cliente, il quale ha la possibilità di consigliarsi con il Responsabile di Divisione/Laboratorio al fine di poter trovare la risposta migliore alle proprie esigenze.

Il preventivo/contratto si considera definito nel momento in cui perverrà al LPM formale accettazione dell'Offerta, sottoscritta dal Cliente. Una volta sottoscritto il preventivo/contratto, questo è vincolante per entrambe le parti e qualsiasi variazione, modifica od aggiunta dovrà essere concordata tra le parti ed inserita in un nuovo preventivo/contratto.

L'accettazione dell'Offerta comporta la conoscenza e l'accettazione, da parte del Cliente, di tutte le condizioni tecniche ed economiche contenute nel presente Modulo 10.04 "CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI PROVA" disponibile a richiesta o scaricabile dal sito www.ssica.it.

Nel caso in cui il cliente inoltri diretta richiesta di prova con contestuale invio dei campioni, le Condizioni generali del servizio di prova si intenderanno accettate trascorsi tre (3) giorni dalla ricezione della richiesta.

Nei casi in cui occorre valutare progressivamente le prove da effettuare (ricerca delle cause di alterazione, delle cause di corrosione ecc.), il Cliente autorizza il LPM ad effettuare tutte le prove che ritiene opportuno allo scopo e a comunicargli l'importo delle prove mediante invio dell'Offerta solo al termine dell'indagine analitica. Il LPM invia il Rapporto di Prova dopo l'accettazione firmata dell'Offerta da parte del Cliente o trascorsi tre (3) giorni dall'invio dell'Offerta stessa.

RICHIESTA DI PROVE

Il campione da sottoporre a prove deve essere sempre accompagnato da una Richiesta scritta (lettera, e-mail, fax) firmata da parte del Cliente, contenente almeno le seguenti informazioni:

- Nome e ragione sociale
- Indirizzo e numero di telefono
- Indirizzo e-mail (a cui trasmettere il Rapporto di prova)
- Codice fiscale o partita I.V.A.
- Eventuale persona da contattare

- Data della richiesta di prove
- Identificazione del campione da sottoporre a prova (Prodotto, confezioni, etichetta, numero di lotto ecc.)
- Tipo di prove richieste
- Eventuale modalità di emissione del Rapporto di prova
- Eventuale richiesta di dichiarazione di conformità.

Le analisi sensoriali vanno concordate preventivamente con il Laboratorio e il Cliente deve indicare nella richiesta:

- le condizioni di conservazione, di preparazione e di presentazione dei campioni;
- per il Test Triangolare, le condizioni di significatività del test (Alfa, Beta e pd%);
- per l'Analisi Sensoriale Descrittiva - Profilo Sensoriale (Annex F+H), la tempistica di esecuzione del test (considerati i tempi tecnici necessari all'addestramento prodotto-specifico dei giudici) e la modalità di presentazione dei risultati (tabelle, grafici, elaborazione statistica...);
- esplicita attestazione che i campioni possano essere definiti un alimento ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del Regolamento (CE) 178/2002 e che abbiano i requisiti di sicurezza dell'articolo 14 del medesimo Regolamento.

Il Cliente ha inoltre facoltà di annotare sulla richiesta eventuali esigenze particolari (restituzione del campione, anonimato del campione, presenza di un proprio rappresentante alle prove ecc.) che verranno poi gestite dai Responsabili interessati.

CONVENZIONI

Il LPM predispone contratti specifici di settore, definiti convenzioni, costituiti da pacchetti di analisi predefiniti. La convenzione si intende accettata al momento della restituzione della medesima sottoscritta dal Cliente. Il LPM invia ai Clienti una lettera di conferma finale di stipula della convenzione. Nella Richiesta di prove, il Cliente deve fare riferimento esplicito alla convenzione sottoscritta.

Nel caso il pacchetto di analisi predefinito sia applicato in modo variabile a richiesta, l'Offerta deve essere comunque inviata e accettata dal Cliente.

INFORMAZIONI SUI CAMPIONI DA SOTTOPORRE A PROVA

La ricezione dei campioni da sottoporre a prove avviene presso gli uffici Ricezione campioni delle sedi di Parma ed Angri del LPM dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 (Angri 14:30) alle ore 16:00.

È vietato l'ingresso del vettore del campione nei locali del LPM.

Spetta al Cliente, salvo diversa indicazione, inviare il campione da sottoporre a prova, pertanto sono a carico del Cliente stesso le responsabilità del campionamento e delle condizioni di trasporto dei campioni, che devono essere consegnati in confezioni integre e idonee alla corretta conservazione. I campioni da sottoporre a prove microbiologiche devono pervenire in contenitori sterili. Il Laboratorio si rende disponibile a fornire linee guida per il campionamento delle acque e

di tamponi/e o spugne. Di seguito sono indicate le corrette condizioni di trasporto in funzione di diverse tipologie di prodotti e i massimi tempi analitici.

MATRICE	CONDIZIONI DI TRASPORTO	TEMPO MAX DI CONSERVAZIONE PRIMA DELL' INIZIO ANALISI
Acque per analisi chimiche*	+5°C ±3°C	24 ore
Acque per analisi microbiologiche*	+1°C±4°C	24 ore dal campionamento**
Tamponi di superfici*	Tra +1°C e +8°C	48 ore dal campionamento**
Spugne*	Tra +1°C e +8°C	24 ore dal campionamento**
Alimenti congelati e surgelati	<-18°C	Da analizzarsi, compatibilmente con il carico analitico del laboratorio, tenendo conto della data di scadenza riportata sul prodotto.
Alimenti stabili	Temperatura ambiente < 40°C	Da analizzarsi, compatibilmente con il carico analitico del laboratorio, tenendo conto della data di scadenza riportata sul prodotto.
Alimenti non stabili*	Tra +1°C e +8°C	36 ore

* = invio di campioni da concordarsi con il cliente previo accordi telefonici o via mail.

** = riportare nella lettera di accompagnamento la data e l'ora del campionamento/prelievo.

Il LPM non effettua nessuna azione di controllo sull'operato di terzi (corrieri, poste, ecc.) utilizzati per consegnare i campioni e non è responsabile di eventuali ritardi o inadempienze nella consegna dei campioni imputabili a terzi che potrebbero pregiudicare il rispetto dei tempi di consegna dei risultati. Qualora il campione venga consegnato al di fuori dei tempi consigliati (es. dopo 24 ore dall'avvenuto campionamento), il LPM non garantisce l'attendibilità dei risultati analitici. Il LPM si impegna ad avvertire il Cliente, tramite contatto telefonico, invio di fax o email, nel caso vengano recapitati campioni non analizzabili per il cattivo stato di conservazione o per rotture durante il trasporto.

La quantità minima di campione presentata all'accettazione deve essere almeno pari all'unità di vendita, ma non inferiore a 200 g come peso netto per i prodotti alimentari e a litri 1 per i campioni d'acqua, salvo diversamente concordato con il Laboratorio.

Per quanto riguarda le prove sui contenitori, la quantità minima da inviare è di n. 20 per i vasi in vetro, n. 25 per le capsule metalliche, n. 15 per i contenitori metallici verniciati internamente e i flaconi in materiale plastico.

In caso di valutazioni protratte nel tempo (shel-life) è necessario di volta in volta stabilire il quantitativo di campioni necessario.

Nel caso il quantitativo del campione consegnato non sia sufficiente per l'esecuzione delle prove richieste, il LPM contatterà il Cliente per programmare l'invio di una quantità adeguata. Il termine di consegna dei risultati sarà conteggiato dalla data di accettazione della nuova aliquota.

Il LPM controlla le condizioni di ricezione del campione (condizioni di spedizione corrette) e la corrispondenza con quanto riportato sulla richiesta di prova (scadenze, numeri di lotto, ecc.). Nel caso in cui si riscontri una discordanza tra il campione descritto nella richiesta di prova e quello pervenuto al Laboratorio, il Responsabile di Divisione/Laboratorio comunica tempestivamente al Cliente tale circostanza per decidere il da farsi.

DIRITTI E DOVERI VARI

Il Cliente ha diritto alla esecuzione, da parte del LPM, dei servizi indicati nel contratto/preventivo stipulato.

Il LPM si impegna a fornire le prestazioni concordate nel contratto, in base alle regole della tecnica, comunemente applicate ed approvate, ed alle prescrizioni vigenti, grazie alla elevata competenza tecnico-scientifica del personale addetto alle prove e alla idoneità e al corretto stato di manutenzione di taratura delle apparecchiature usate per le prove stesse.

Le prove vengono effettuate con metodi di prova normati, ufficialmente riconosciuti o con metodi sviluppati e opportunamente validati dal LPM; in presenza di più metodi validati, verrà scelto quello ritenuto più confacente alle esigenze del Cliente. Nell'offerta è riportata l'indicazione del metodo che sarà utilizzato per lo svolgimento della prova. Il LPM è tenuto ad informare il Cliente di ogni eventuale modifica rispetto al metodo comunicandogli che sia intervenuta dopo l'accettazione del campione e il Cliente ha diritto di accettare la modifica o annullare la richiesta di prove.

Il Cliente ha la facoltà di proporre metodi alternativi a quelli proposti dal LPM. Per tale proposta deve presentare un'accurata documentazione. È compito dei Responsabili interessati del LPM valutarne la fattibilità e decidere se applicarli all'esecuzione della prova. Se i metodi proposti dal Cliente non sono ritenuti idonei, il LPM, entro 3 giorni dalla ricezione dei campioni, informa di ciò il Cliente, che deciderà se applicare i metodi proposti dal LPM o annullare la richiesta.

Qualora il Cliente voglia assistere allo svolgimento delle prove inerenti un proprio campione, occorre che lo segnali esplicitamente nella Richiesta. Una volta avuta l'autorizzazione scritta dal LPM, i Responsabili interessati concorderanno col Cliente le date e le modalità della sua presenza nei locali del LPM.

L'anonimato del campione viene rispettato ove possibile. Quando si debbano analizzare confezioni etichettate e il Cliente segnala espressamente sulla richiesta la necessità di anonimato, il LPM provvederà a mettere in atto le idonee misure per garantire tale diritto.

Il Cliente garantisce, ove necessario durante lo svolgimento del servizio, la sua collaborazione, o quella di terzi, senza oneri per il LPM che opererà secondo le proprie norme riguardanti le condizioni di sicurezza.

Il laboratorio declina la propria responsabilità sulla validità dei dati forniti dal cliente. Il Cliente è responsabile per eventuali inesattezze o carenze nelle indicazioni fornite ai Laboratori. In tali casi saranno a suo carico gli eventuali aggravii di costi, adeguatamente motivati, nonché gli eventuali ritardi, sempre motivati, nella consegna dei servizi.

Il LPM non affida a terzi prove su base continuativa, ma solo in caso di sovraccarico di lavoro o di apparecchiature fuori uso, dopo aver preventivamente informato il cliente e averne ottenuto il consenso scritto. Il LPM riporta sul proprio Rapporto di prova l'identificazione della prova eseguita in affidamento o fornisce direttamente il Rapporto di prova del laboratorio terzo ed è altresì responsabile nei confronti del Cliente dei risultati forniti dal Laboratorio affidatario.

Nel caso il LPM, per qualunque motivo, non sia in grado di effettuare le prove richieste, esso è tenuto a comunicarlo in forma scritta al Cliente entro 3 giorni, annullando la Richiesta di prova e restituendo il campione al Cliente.

EMMISSIONE RAPPORTI DI PROVA

Il LPM si impegna ad eseguire le prove richieste e a emettere i Rapporti di Prova, contenente i risultati delle prove e le informazioni ad esse connesse, entro 30 giorni dalla data di

registrazione del campione; ogni ritardo rispetto a tale limite verrà comunicato e motivato al cliente per via telefonica o e-mail.

Nei casi in cui occorre valutare progressivamente le prove da effettuare (ricerca delle cause di alterazione, delle cause di corrosione ecc.), il Cliente autorizza il LPM ad emettere il Rapporto di prova, se necessario, oltre i 30 giorni dalla registrazione del campione.

Il Rapporto di Prova viene spedito al Cliente in forma digitale tramite e-mail, a meno che il Cliente non richieda espressamente nella richiesta di prova la spedizione del Rapporto di Prova in forma cartacea per posta tradizionale.

I risultati riportati sui "Rapporti di Prova", identificati dal numero del campione e dell'anno di registrazione del campione stesso, sono rappresentativi del solo campione sottoposto a Prova e, in caso di campionamento effettuato dal cliente, si riferiscono al campione così come ricevuto.

Non è consentito rilasciare al Cliente Rapporti di Prova semplificati, ovvero qualunque altro documento contenente dati o informazioni sulle Prove, sia in forma cartacea che digitale. Un'anticipazione informale dei risultati di Prova, in forma orale, diretta o via telefono, è consentita per uso interno del Cliente, sotto la responsabilità dei Responsabili di Divisione o di Laboratorio che sono tenuti ad informare il Cliente del valore non ufficiale di tale comunicazione di cui il LPM non si assume alcuna responsabilità.

I Rapporti di prova non possono essere riprodotti parzialmente dal Cliente salvo approvazione da parte della SSICA.

Il LPM fornisce dichiarazioni di conformità a una specifica o ad una norma solo se espressamente richiesto dal Cliente o se il Laboratorio lo ritiene necessario per una migliore comprensione o utilizzo dei risultati di prova e secondo la regola decisionale specificata nell'Offerta inviata al cliente.

Il LPM associa l'incertezza di misura estesa (stimata sull'incertezza tipo composta moltiplicata per un fattore di copertura $k=2$ al livello di confidenza del 95%) al risultato della prova se essa è espressamente richiesta dal cliente e quando si fa riferimento a limiti di legge. Per le analisi microbiologiche quantitative e relative alle acque destinate al consumo umano, il valore dell'incertezza estesa riportato, è stimato in accordo con la norma ISO 8199; per le analisi microbiologiche quantitative di matrici differenti dalle acque destinate al consumo umano, il valore dell'incertezza estesa è stimata in accordo con la norma ISO 19036 e l'incertezza tipo composta è stata considerata uguale allo scarto tipo di riproducibilità del laboratorio.

CONSERVAZIONE CAMPIONI DI PROVA

Il Cliente ha diritto al ritiro del campione al termine delle Prove, previa esplicita segnalazione sulla richiesta di prova.

I campioni sottoposti a prove sono conservati per un massimo di trenta giorni lavorativi (in funzione della loro stabilità), decorrenti dalla data di emissione del Rapporto di Prova, salvo diversa disposizione di legge. Tale termine e tale diritto non viene assicurato nei casi di Prove distruttive, di insufficienza di campione o di campione deperibile.

Per eguale periodo sono conservati presso il LPM i campioni non accettati per responsabilità del Cliente (Documentazione incompleta, mancati pagamenti, non conformità del campione, ecc.).

Il LPM conserva contro-campioni solo nel caso di prelievi ufficiali, accompagnati dal verbale di prelievo; gli stessi sono conservati, salvo diverse disposizioni di legge, per un periodo massimo di tre mesi, decorrenti dalla data del prelievo stesso.

RECLAMI

I Clienti hanno diritto di opporre Reclami avverso i contenuti (risultati ritenuti non attendibili) o la forma (espressione non chiara, incompletezza dei rapporti di Prova, ecc.) di un Rapporto di Prova o avverso le modalità di gestione di una prova (tempi troppo lunghi, cattiva gestione o mancata riconsegna del campione ove richiesto, ecc.).

Il Reclamo, contenente la puntuale e motivata indicazione dei rilievi e delle eccezioni, può pervenire in forma scritta (lettera, fax o e-mail) o verbale (colloqui diretti o telefonici) ai contatti riportati sul sito www.ssica.it.

Il Cliente sarà contattato telefonicamente o via e-mail dal Responsabile di Divisione o Laboratorio o dal Responsabile Qualità per verificare e stabilire se la lamentela/disservizio è imputabile ad una effettiva Non Conformità di servizio e sarà informato via mail dello stato di avanzamento del trattamento del reclamo e delle decisioni prese ed azioni intraprese a risoluzione di esso.

I Clienti hanno diritto di richiedere la descrizione del processo di trattamento dei reclami (modalità di ricezione, convalida, esame, azioni da intraprendere, esito ecc.).

TRATTAMENTO DATI

Il personale dei Laboratori e dell'Amministrazione può utilizzare, solo per lo svolgimento dei compiti di ufficio, tutti i dati, le informazioni, le circostanze di cui viene a conoscenza a causa dell'incarico ed è tenuto al rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE/2016/679).

Il titolare del trattamento è la Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari - Fondazione di Ricerca con Sede legale in Viale Tanara 31/A 43121 Parma e il suo Legale Rappresentante.

La raccolta e la detenzione dei dati è effettuata per finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti contrattuali con i Clienti. Il trattamento è effettuato in modo manuale o informatizzato e nel rispetto delle regole di liceità e correttezza.

Il conferimento dei dati è facoltativo, tranne quando ciò sia imposto da un obbligo di legge, oppure necessario per l'assolvimento di un obbligo contrattuale. In quest'ultimo caso un eventuale rifiuto impedirebbe l'instaurazione di qualsiasi rapporto contrattuale. I dati forniti saranno utilizzati esclusivamente dal personale dipendente per lo svolgimento delle proprie mansioni. Ogni ulteriore comunicazione o diffusione avverrà solo previo Suo esplicito consenso.

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati personali e la loro comunicazione; l'indicazione dell'origine dei dati, delle finalità e modalità del trattamento e della logica applicata; l'indicazione degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante e dei soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza, l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati, la cancellazione o la trasformazione in forma anonima; l'attestazione che le operazioni di cui al punto precedente siano

portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi. L'interessato ha infine diritto di opporsi in tutto o in parte al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

CLAUSOLE FINALI

Il pagamento viene eseguito mediante bonifico bancario a 60 giorni data fattura.

L'eventuale cessione a terzi, da parte del Cliente, del contratto dovrà essere preventivamente autorizzata dal LPM.

Solo con la esplicita autorizzazione scritta della SSICA potrà essere consentito l'utilizzo, in tutto od in parte, per scopi pubblicitari o promozionali, dei Rapporti di Prova emessi dal LPM; la richiesta di utilizzo dovrà indicare dettagliatamente scopi, finalità, modalità e luogo dell'utilizzo. Ogni violazione, anche parziale, di tale condizione determinerà automaticamente avvio di azione per risarcimento danni. È specificatamente escluso che il Cliente possa utilizzare il marchio del LPM ed in ogni caso, se autorizzata, la scritta dovrà sostanziarsi in una mera comunicazione dell'avvenuta esecuzione della Prova da parte del LPM.

Le eventuali controversie che possono sorgere saranno devolute, in via esclusiva, all'Autorità Giudiziaria ordinaria, Foro di Parma.

RIFERIMENTI

Per una esaustiva comunicazione della propria attività nei confronti dei Clienti, è possibile consultare il sito web www.ssica.it in cui sono disponibili tutte le informazioni sulla SSICA e, in particolare il Tariffario di tutte le prove eseguite dai Laboratori di Parma e Angri.

I riferimenti per le informazioni e la attività relative alla ricezione dei campioni da sottoporre a prova sono i seguenti:

Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari – Fondazione di ricerca					
per la Sede di Parma			per la Sede di Angri		
Rosaria Conforti	rosaria.conforti@ssica.it	0521/795213	Vincenza Landi	vincenza.landi@ssica.it	081/5133712
Luca Guareschi	luca.guareschi@ssica.it	0521/795213		servizioclienti@ssica.it	
			Giuseppina Ferraioli	giuseppina.ferraioli@ssica.it	081/5133720

Gli indirizzi di posta elettronica certificata riguardanti le attività di prova sono: analisi.ssica@legalmail.it per Parma e analisi.ssicaangri@legalmail.it per la sede di Angri.