



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI LABORATORIO

1. DEFINIZIONI

Nel presente documento le seguenti parole avranno il significato di seguito stabilito: A.G.E.R. ASSOCIAZIONE GRANARIA EMILIANA ROMAGNOLA avente sede Legale, Amministrativa ed Operativa in Via Paolo Canali 7 a Bologna, Partita I.V.A. 03544930377 e Cod. Fisc. 80014010377; è la società obbligata alla fornitura dei servizi specificati nel contratto.

Committente: la parte che gode dei servizi forniti da A.G.E.R., individuato nella parte anagrafica del contratto.

Offerta: proposta economica per lo svolgimento di un servizio definito nell'offerta stessa o in un documento di maggior dettaglio allegato all'offerta stessa.

Contratto: indica l'accordo tra A.G.E.R. e Committente avente per oggetto la fornitura dei servizi specificati nello stesso e nel quale si considerano incluse le seguenti condizioni generali dei Servizi: si intende l'attività di campionamento, ritiro campioni, analisi di laboratorio, consulenza o altro specificate nel contratto.

Prove accreditate Accredia: prove eseguite in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

Prove richieste per Autocontrollo: prove indicate nel piano di autocontrollo di un OSA (Operatore del Settore Alimentare), che devono essere obbligatoriamente eseguite da un laboratorio iscritto nell'apposito Elenco Regionale e accreditate Accredia, come previsto dall'Accordo Stato Regioni 84/CSR del 7 maggio 2015.

2. APPLICAZIONE

Le Condizioni generali del servizio si applicano al contratto in essere tra A.G.E.R. e il Committente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta. Il contratto è da ritenersi concluso ed efficace una volta pervenuta a A.G.E.R. lettera di accettazione dell'offerta e copia delle presenti condizioni generali del servizio controfirmate in copia cartacea o via

mail, o, nel caso di consegna dei campioni presso Ns. Laboratorio, all'atto dell'invio della ricevuta al richiedente in forma tracciabile. Qualsiasi variazione, modifica o aggiunta dovrà essere concordata fra le parti.

Nel caso in cui alcune condizioni o parte di esse risultino prive di effetti o non applicabili, ciò non comporta l'inefficacia delle altre.

3. LABORATORIO DI ANALISI

Certificazioni e Riconoscimenti: A.G.E.R. si avvale del proprio laboratorio sito in Via Paolo Canali, 7 a Bologna, accreditato Accredia (numero di accreditamento 0499) in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 per l'esecuzione delle prove il cui elenco è pubblicato sul sito www.accredia.it. L'accreditamento è indice della competenza tecnica ed imparzialità del Laboratorio nell'eseguire le prove per le quali l'accreditamento è concesso e non costituisce una garanzia da parte di Accredia sulle singole prestazioni effettuate dal Laboratorio stesso. A.G.E.R. è inoltre inserito con numero n. 008/BO/003 nel registro regionale (Regione Emilia Romagna) dei laboratori abilitati ad effettuare prove analitiche relative all'autocontrollo ai sensi della D.G.R. n° 236 del 05/03/07. In virtù di tale iscrizione, ai sensi dell'Accordo del 17/6/2004 tra il Ministero della Salute e le Regioni, il laboratorio ha i requisiti per operare come laboratorio per l'autocontrollo per le industrie alimentari su tutto il territorio nazionale.

Subappalto Nell'ambito delle prove oggetto di accreditamento, il Laboratorio A.G.E.R. esegue le prove che gli vengono commissionate all'interno della propria struttura.

Il subappalto di prove accreditate o parte di esse per il Laboratorio A.G.E.R. è pertanto escluso.

In caso di prove non eseguite dal laboratorio, a seguito valutazione dell'opportunità di presa in carico, le stesse verranno subappaltate a laboratori secondo quanto indicato nel paragrafo sottostante. In questi casi il



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI LABORATORIO

laboratorio comunica al cliente il ricorso al subappalto con richiamo in forma scritta sul documento contrattuale.

L'elenco dei principali gruppi di prove affidate in subappalto ed i laboratori è pubblicato sul sito internet dell'associazione.

Le specifiche prescrizioni adottate da A.G.E.R. nel merito sono precisate nella procedura P0301.

La gestione delle prove avviene secondo quanto prescritto nella Istruzione "Gestione analisi eseguite esternamente" a cui si rimanda per maggiori dettagli. Il criterio da soddisfare per la scelta del laboratorio al quale affidare la prova deve essere almeno uno di quelli riportati di seguito:

- essere un laboratorio accreditato in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le Prove da appaltare;
- essere un laboratorio qualificato come fornitore dal Laboratorio A.G.E.R., secondo la procedura dedicata P0601 "Valutazione dei fornitori".

4. ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Campionamento: salvo diversa indicazione, si intende effettuato dal Committente sotto la sua responsabilità. Il Laboratorio, in tal caso, è a disposizione per l'assistenza sulle corrette modalità di campionamento. Nell'ambito delle prove oggetto di accreditamento, il Laboratorio A.G.E.R. non esegue, nel senso tecnico, le attività di campionamento dei prodotti da sottoporre a prova.

In taluni casi circoscritti ad alcuni Clienti, che ne fanno specifica richiesta, il personale del laboratorio può procedere al mero ritiro dei campioni - in confezioni originali di vendita - presso il punto vendita.

In tale eventualità il laboratorio adotta procedure tali da garantire, durante il trasporto, l'integrità delle confezioni ritirate. Le condizioni di integrità dei campioni vengono verificate in accettazione.

Il ritiro del campione presso il Cliente, così come la menzione della verifica di integrità, vengono formalizzate sul Rapporto di Prova.

Tale attività costituisce prestazione accessoria ove non specificatamente definito in offerta.

Invio campioni: salvo diversa indicazione, si intende sempre inviato dal Committente che deve contattare il Laboratorio per definirne le corrette modalità di trasporto. I campioni da sottoporre ad analisi microbiologica devono essere trasportati al Laboratorio in contenitori termici atti al mantenimento della temperatura di refrigerazione. Ogni spedizione di campioni dovrà essere accompagnata da una lettera di trasmissione redatta su carta intestata del Committente contenente tutti i dati fiscali e riportante, per ciascun campione, i seguenti elementi: tipologia del campione, data del campionamento, codice identificativo e/o descrizione da riportare sul Rapporto di Prova, prove richieste, eventuali indicazioni aggiuntive che debbano poi essere riportate sul RdP (per targa e peso del mezzo, lotto, compratore - venditore). *Ove il campione sia corredato di cartellino identificativo, eventuali differenze tra quanto riportato in richiesta e quanto riportato sul cartellino dovranno essere risolte prima delle registrazione del campione.* Il Committente è responsabile della descrizione dei campioni da sottoporre a verifica.

A.G.E.R. provvede anche a riportare sul RdP le condizioni di sigillatura del campione ricevuto e la tipologia di contenitore.

Ritiro e trasporto campioni: A.G.E.R. è disponibile a ritirare, a mezzo di un corriere incaricato, i campioni presso la sede del Committente o altro luogo indicato dallo stesso. Tale attività costituisce prestazione accessoria ove non specificatamente definito in offerta.

Conservazione delle porzioni residue di campioni: I campioni da provare vengono conservati dal laboratorio in ambienti idonei ad evitare il deterioramento degli stessi o



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI LABORATORIO

pericoli di contaminazione che potrebbero invalidare i risultati.

Le modalità di conservazione sono strettamente dipendenti dalla natura del materiale da provare e dal tipo di determinazione analitica. Per tutta la durata delle prove il campione, quando non utilizzato, rimane nell'ambiente di conservazione previsto.

Per alcune prove i campioni devono essere conservati in idonei ambienti codificati (es. frigoriferi) e caratterizzati da precise e distinte condizioni ambientali, che vengono mantenute, monitorate e registrate.

Le modalità e la durata di conservazione dipendono dalla natura del campione e dalle prove effettuate dal personale tecnico di laboratorio. I campioni conservati restano a disposizione per ulteriori controlli analitici per il tempo stabilito e comunicato attraverso il Rapporto di Prova.

Al termine della prova i campioni vengono di norma smaltiti secondo quanto descritto nella procedura P1501 "Immagazzinamento e conservazione campioni analizzati".

La conservazione dei campioni già analizzati si effettua solo nel caso in cui il cliente consegna ad A.G.E.R. campioni di prodotto da conservare in deposito; in questi casi AA provvede ad emettere ricevuta indicante: "Campione in deposito per 30 gg.". Tale campione viene conservato in apposito spazio per 30 giorni, garantendo le stesse condizioni di conservazione del campione di analisi.

Conservazione dei controcampioni: salvo diversa indicazione da parte del Committente, la conservazione e la gestione di un eventuale controcampione (unità campionaria integra supplementare) non è prevista. Il Laboratorio può effettuare tale servizio, su richiesta specifica dal Committente, da presentare prima dell'emissione dell'offerta, riservandosi la possibilità di applicare costi accessori definiti eventualmente nell'offerta.

Metodi di Prova: Le prove vengono effettuate da A.G.E.R. preferibilmente con metodi di prova ufficiali o, ove non sia possibile o su

richiesta specifica del committente, secondo metodiche validate all'interno del Laboratorio. Prima dell'accettazione del campione, il cliente deve comunicare al laboratorio se le prove richieste siano incluse nel proprio piano di Autocontrollo: in tal caso A.G.E.R. si impegnerà ad eseguire le prove con metodiche accreditate Accredia e a riportare sul RdP l'incertezza di misura.

Rapporti di Prova: A.G.E.R., salvo diversa richiesta scritta del Committente, emette Rapporti di Prova secondo le regole della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, con layout predefinito, e, ove applicabile, con marchio Accredia. Nei Rapporti di Prova con marchio Accredia la distinzione tra prove accreditate e non, è sempre presente.

Rapporti di prova per autocontrollo: riportano il marchio Accredia e il numero di iscrizione all'Elenco Regionale e l'incertezza di misura dei dati. Nel caso di prove eseguite in subappalto, A.G.E.R. comunicherà gli esiti indicando il numero di iscrizione agli Elenchi Regionali del laboratorio terzo. Salvo diversa richiesta, i Rapporti di Prova sono emessi in n°1 copia originale con firma elettronica digitale (se non specificamente richiesto il formato cartaceo) trasmessa per PEC/ e-mail. Eventuali variazioni, cancellazioni, modifiche effettuate da terzi costituiscono falsificazioni perseguibili penalmente. Duplicati cartacei dei Rapporti di Prova possono essere rilasciati dal Laboratorio su espressa richiesta del Committente. I risultati riportati sui Rapporti di Prova sono rappresentativi del solo campione sottoposto a prova.

L'accreditamento non implica in alcun caso l'approvazione di un campione o di un prodotto né da parte del laboratorio né da parte dell'organismo di accreditamento.

Conservazione delle registrazioni delle prove e dei Rapporti di Prova: le registrazioni tecniche relative alle prove effettuate (es. dati grezzi, cromatogrammi, etc.) vengono conservate per almeno quattro anni dall'emissione del Rapporto di prova.



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI LABORATORIO

I Rapporti di Prova vengono conservati esclusivamente in formato elettronico, dopo che è stata apposta la firma digitale.

Consegna esiti: l'esecuzione del servizio avviene secondo le tempistiche - da intendersi dall'arrivo del campione - espresse nell'offerta, salvo variazioni significative per le quali verrà data comunicazione.

5. DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' Il laboratorio A.G.E.R. non fornisce dichiarazioni di conformità. Tale attività non rientra nell'ambito dell'oggetto di accreditamento Accredia del laboratorio.

6. TUTELA DELLA PRIVACY In ossequio all'art. 13 del D.Lgs 196/2003, come modificato dal D. Lgs 101/2018 del 10 agosto 2018 e degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, in materia di protezione dei dati personali, AGER informa che raccoglierà i dati che riguardano il Committente e gli incaricati da questo per l'esecuzione dell'ordine. I dati personali saranno utilizzati da A.G.E.R. per adempimento degli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con lei in essere; per l'adempimento degli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità, per la gestione amministrativa e contabile dei clienti e dei fornitori (fatturazione, gestione ordini, incassi e pagamenti, recupero crediti), per esercitare i diritti del titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio. Il Committente potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs 196/2003, così come modificato. I dati personali saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici con garanzia di riservatezza e sicurezza e con l'impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei se non necessario per l'esecuzione di adempimenti di legge o di contratto.

Non è intenzione del titolare del trattamento trasferire i dati raccolti ad un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale.

I dati personali saranno conservati per dieci anni ai sensi dell'art. 2220 cc., fatti salvi

eventuali ritardati pagamenti dei corrispettivi che ne giustifichino il prolungamento. Il titolare del trattamento è A.G.E.R., sede legale via Paolo Canali, 7 Bologna. PEC ager@sirbopec.org

7. OBBLIGO DI RISERVATEZZA Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione relativa al presente contratto 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. 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, ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute.

8. IMPARZIALITÀ Il Laboratorio A.G.E.R. si assume la responsabilità sull'imparzialità delle proprie attività, assicurando che tale imparzialità non è compromessa da pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura. A tal fine la Direzione del Laboratorio dichiara di svolgere le attività del laboratorio e più specificatamente l'esecuzione delle prove, in modo imparziale.

La Direzione garantisce che le prove e le attività di laboratorio connesse siano effettuate da tutto il personale con imparzialità e senza conflitti di interesse e che, di conseguenza, i dati forniti sono obiettivi.

9. SEGNALAZIONI/RECLAMI A.G.E.R. ed il relativo laboratorio prendono in considerazione tutte le segnalazioni e i reclami (provenienti dai clienti e dalle parti terze) sia quelli di natura tecnica, che quelli non strettamente legati all'esecuzione delle prove e/o all'erogazione dei servizi (es.: ritardi nelle analisi, trascrizioni errate sui documenti, ecc.) pervenuti non oltre i 30 giorni dalla data di emissione del Rapporto di Prova.



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI LABORATORIO

Il processo di gestione della segnalazione/reclamo è a disposizione dei clienti o delle altre parti interessate su richiesta e viene in questo caso inviato con mail al richiedente un documento che lo descrive

Le segnalazioni/reclami sono accettati da A.G.E.R. e dal relativo laboratorio solo in forma scritta e possono essere ricevuti da qualunque funzione aziendale in contatto con il cliente o le altre parti interessate, che li comunicherà immediatamente ad AQ.

Ogni segnalazione/reclamo viene sottoposto a valutazione da parte di AQ, con la collaborazione di DG, per verificarne la fondatezza, richiedendo la partecipazione del personale coinvolto dalla segnalazione/reclamo, quando applicabile.

Anche gli esiti delle segnalazioni/reclami saranno di norma assunti da AQ, eventualmente sostituito da DG.

La gestione della segnalazione/reclamo è registrata da AQ su modulo per la gestione delle NC, in cui verrà riportato quanto stabilito da DG circa la valutazione della segnalazione/reclamo, l'esito dello stesso, la motivazione e la risposta fornita al cliente.

DG o AQ stabiliscono, eventualmente coinvolgendo il cliente, il tipo di azione da svolgere (es.: ripetizione delle prove), le modalità esecutive, le responsabilità ed i tempi di realizzazione, le azioni di verifica dell'efficacia, segnalando anche l'eventuale apertura di un'azione correttiva gestita come descritto

13. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI

Il sottoscritto _____, in qualità di _____,
della società _____,

dichiara di aver preso atto delle condizioni generali di fornitura del servizio offerto dal Laboratorio A.G.E.R..

Data:

.....

Firma per accettazione:

.....

nella Procedura P1401 "Miglioramento continuo - Azioni Correttive e Azioni di Miglioramento".

10. PAGAMENTO Ove non diversamente specificato nel documento contrattuale, le prestazioni A.G.E.R. dovranno essere pagate mediante bonifico bancario o ricevuta bancaria entro e non oltre 30 giorni la data di scadenza della fattura. In caso di ritardato pagamento il Committente corrisponderà a AGER, dal momento della scadenza fino all'effettivo saldo interessi moratori ai sensi degli art. 4 e 5 del D.Lgs n. 231 del 09.10.2002.

11. FORO Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione al presente contratto, non risolte in via amichevole tra le parti, saranno di esclusiva competenza del Foro di Bologna.

12. COMUNICAZIONI ED ASSISTENZA

A.G.E.R. ha identificato le seguenti figure responsabili per la gestione delle comunicazioni nelle diverse fasi del servizio:

Responsabile servizi di Customer Care:

Sara Ciuffoli 051/519051

laboratorio@agerborsamerici.it

Responsabile Assicurazione Qualità:

Alessandro Mezzetti 051/519051

info@agerborsamerici.it

Direttore Generale:

Paolo Mazzesi 051/519051

p.mazzesi@agerborsamerici.it