1. Premessa e definizioni
Il presente documento contiene le condizioni generali di forniture di servizi di consulenza tecnica e/o analitici erogati da Cepra s.r.l.

Le presenti condizioni, come indicato nei preventivi emessi, vengono messe a disposizione del cliente che le può reperire in qualsiasi momento scaricandole dal sito www.ceprasrl.it

Agli effetti del contratto si intende per:
CEPRA: la società Cepra s.r.l. con sede legale e operativa a Casalecchio di Reno (BO) in via del Tintoretto, 6/2 - Partita I.V.A. e Cod. Fisc. 02002271209. La società ha definito e implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018;
CLIENTE: il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica del presente contratto, che richiede a Cepra l'effettuazione di servizi di consulenza tecnico e/o analitica;
CAMPIONE: un materiale od una sostanza da esaminare non rappresentativo di altri materiali o lotti salvo esplicita indicazione da parte di Autorità competente;
INCARICO: significa il documento scritto con il quale Cepra concede i propri servizi al Cliente che li richiede.
RdP: Rapporto di Prova

2. Campo di Applicazione
Le Condizioni generali del servizio sono parte integranti di tutti i contratti conclusi tra Cepra e Clienti, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta e firmate da entrambe le parti.
A seguito di richiesta da parte di un cliente CEPRA prepara e invia il proprio Preventivo. Il contratto si considera definito nel momento in cui perviene a Cepra formale accettazione sottoscritta dal Cliente. Costituiscono contratti anche gli ordini di esecuzione di analisi/consulenze tecniche che pervengono direttamente dal Cliente o che dallo stesso siano sottoscritti. In caso di invio campioni presso Cepra si intende come accettazione dell'offerta e delle Condizioni generali del servizio.
Cepra si riserva la facoltà di revisionare il contenuto delle Condizioni Generali di Servizio ogni qualvolta ritenuto necessario senza alcuna previa comunicazione al Cliente. La pubblicazione dell'ultima versione in vigore è consultabile e scaricabile sul sito aziendale www.ceprasrl.it.

3. Svolgimento dell'attività
Cepra si impegna ad effettuare le prestazioni concordate nel contratto in funzione delle esigenze del Cliente ed in base alle sue prescrizioni. Il Cliente è responsabile per eventuali inesattezze o carenze nelle indicazioni fornite a Cepra, in tal caso sono a suo carico eventuali aggravi di costo, adeguatamente motivati, nonché gli eventuali ritardi sempre motivati, nella consegna dei servizi.
Terminate le prove, il campione residuo viene conservato per un tempo massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di emissione del RdP salvo diverse disposizioni di legge e/o accordi con il cliente. La restituzione del campione residuo avviene solo se preventivamente concordata con il Cliente a sue spese. Le registrazioni dei dati relativi alle prove e copia dei RdP saranno conservate presso i ns. archivi per un periodo massimo di 48 mesi salvo diverso accordo scritto tra le parti.

Le analisi dei campioni seguiranno un programma che verte su scadenza prefissata definita nell'offerta, in caso di richieste urgenti il prezzo concordato subirà un aumento minimo del 30% a secondo delle richieste del Cliente.

Le offerte relative a prove che comportano classificazioni, giudizi di conformità e altre verifiche legate ai termini di legge, sono riferite esclusivamente alla normativa in vigore al momento dell'emissione del Preventivo. Tutte le eventuali modifiche che dovessero risultare necessarie a seguito di aggiornamenti di riferimenti normativi dovranno essere oggetto di una nuova offerta o revisione della precedente.

Campionamento: Salvo diversa indicazione, il campionamento è effettuato da Cepra, altrimenti Cepra mette a disposizione del Cliente le corrette modalità di svolgimento dello stesso che verrà eseguito sotto la sua responsabilità. Tale attività di campionamento costituisce prestazione accessoria ove non specificatamente definito in offerta.
Invio campioni: salvo diversa indicazione, si intende sempre inviato dal Cliente che deve contattare il Laboratorio per definirne le corrette modalità di trasporto. I campioni che necessitano di temperatura controllata devono essere trasportati al laboratorio in contenitori termici atti al mantenimento della temperatura di refrigerazione.
Ogni invio di campioni dovrà essere accompagnato da una richiesta analisi da parte del Cliente contenente: i dati fiscali e riportante, per ciascun campione, i seguenti elementi: tipologia del campione, descrizione da riportare sul RdP, analisi richieste. Il Cliente è responsabile della descrizione dei campioni da sottoporre a verifica.
Qualora il campione non rispondesse qualitativamente e quantitativamente ai requisiti previsti dal metodo utilizzato, Cepra si riserva di non procedere con l'accettazione del campione, il Cliente verrà contattato dal Laboratorio per concordare l'invio di ulteriori aliquote e sospensione dell'analisi.

Il Cliente ha l'obbligo di informare Cepra sui rischi inerenti il materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi. Il Cliente sarà responsabile ad ogni effetto di legge per danni a persone o cose derivanti dall'inadempimento degli obblighi di informazione sopraccitati avendo particolare riguardo per la salute e per la scurezza del personale Cepra.

Rapporto di Prova: Cepra è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti al campione sottoposto ad analisi.
Cepra, salvo diversa richiesta scritta del Cliente, emette Rapporti di Prova secondo quanto indicato dalla UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, con layout predefinito, e, ove applicabile, con marchio Accredia. La distinzione tra prove accreditate e non accreditate, è sempre presente nell'offerta.
I RdP sono emessi in un unico esemplare digitale che viene trasmesso via mail. Il Cliente può richiedere nel momento dell'accettazione del preventivo:

1) Il RdP cartaceo con l'invio tramite posta tradizionale
2) Il RdP in lingua inglese

La richiesta di modifiche ai RdP rilasciati, per cause non imputabili a Cepra, può costituire oggetto di separato addebito.

Giudizio di conformità: Il risultato di un controllo e da considerare superiore al valore limite autorizzato quando l'estremo inferiore dell'intervallo di confidenza della misura (cioè l'intervallo corrispondente a "Risultato della Misurazione ± Incertezza di Misura") risulta superiore al valore limite autorizzato.

Sub-appalto: Cepra, per le prove che non esegue internamente e non oggetto di accreditamento, con la firma del Contratto è autorizzato dal cliente a utilizzare Laboratori esterni a cui subappaltare tali prove. Cepra si impegna (ove possibile) ad utilizzare laboratori accreditati ACCREDIA o certificati secondo UNI EN ISO 9001:2015 con competenza tecnica nel settore pertinente iscritti nell'elenco fornitori qualificati della Cepra. Qualora il laboratorio esterno non sia accreditato o certificato per le prove oggetto del sub-appalto è valutato dal Responsabile del Laboratorio e della Qualità attraverso l'esecuzione di audit di seconda parte o altra valutazione presso la sede del laboratorio.
La responsabilità verso il cliente per le prove date in subappalto è di Cepra.

Consegna RdP: l'esecuzione del servizio avviene secondo le tempistiche espresse nel Preventivo, salvo accordi presi col Cliente.

4. Attività presso sede clienti
Cepra s.r.l. è assicurata per responsabilità civile verso terzi.
Gli addetti che svolgono le attività sono formati sui rischi lavorativi connessi con il lavoro svolto e dotati dei necessari DPI.
Hanno le abilitazioni necessarie all'esecuzione delle attività che le richiedono.
Per le attività che da normativa lo prevedono, sono condivisi preventivamente con i clienti i DUVRI (valutazione dei rischi interferenziali)

5.Il significato dell'accreditamento rilasciato da ACCREDIA
Cepra s.r.l. **opera in conformità alla** norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura" per l'esecuzione delle prove di cui all'elenco presente su http://www.ceprasrl.it/IT/chi-siamo/politica-della-qualita.xhtml.

ACCREDIA (www.accredia.it) è l'unico Ente nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento, nato dalla fusione di SINAL e SINCERT come Associazione senza scopo di lucro. Con ACCREDIA l'Italia si è adeguata al Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 765, del 9 luglio 2008, che dal 1° gennaio 2010 è applicato per l'accreditamento e la vigilanza del mercato in tutti i Paesi UE.

*Per accreditamento si intende l'"*Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità*", in base al REG (CE) N. 765/2008.*

In tal senso, ACCREDIA valuta la competenza gestionale e tecnica dei Laboratori di prova, accertandone la conformità a regole obbligatorie e norme volontarie, per assicurare il valore e la credibilità delle certificazioni. Quindi, l'accreditamento certifica il livello di qualità del lavoro di un laboratorio di prova, verificandone la conformità del sistema di gestione e delle competenze a requisiti normativi riconosciuti a livello internazionale.
ACCREDIA valuta e mette alla prova la loro competenza, utilizzando i più rigorosi standard di verifica e controllando nel tempo le loro prestazioni, ma anche operando una costante e rigorosa azione di sorveglianza sui soggetti accreditati, in termini di rispetto delle regole, di mantenimento e miglioramento delle prestazioni e di rispetto dell'etica professionale. Questa attività di controllo costante e continuativo permette ad ACCREDIA di avere sempre sotto controllo i soggetti accreditati e, nel caso si renda necessario, di avviare provvedimenti sanzionatori che vanno dal rafforzamento delle attività di sorveglianza, al blocco delle estensioni di accreditamento, agli obblighi di sospensione o revoca dell'attività di prova. Tali provvedimenti vengono adottati nei confronti dei laboratori di prova che vengono meno agli obblighi di cui alle prescrizioni generali e che, in generale, non riescono più a soddisfare i requisiti tecnico-gestionali della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. I controlli effettuati da ACCREDIA sui laboratori di prova prevedono verifiche a tutti i livelli dell'attività aziendale, da quelli gestionali (controllo e gestione della documentazione, gestione commerciale, approvvigionamenti di prodotti/servizi, rapporti con il Cliente etc.) a quelli tecnici (addestramento e qualifica del personale, competenza tecnica nell'esecuzione delle attività di prova, assicurazione della qualità dei risultati di prova, calcolo incertezza di misura etc.) senza tralasciare la conformità alle prescrizioni legislative obbligatorie. Quindi, essere accreditati è garanzia di:

1. Imparzialità: rappresentanza di tutte le Parti interessate all'interno dell'Organismo/Laboratorio.
2. Indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.
3. Correttezza: le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.
4. Competenza: l'accreditamento attesta in primo luogo che il personale addetto all'attività di verifica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

È importante notare che sebbene l'accreditamento venga rilasciato da ACCREDIA solo per le prove per le quali il laboratorio ha fatto richiesta e che il marchio ACCREDIA possa essere riportato solo nei relativi rapporti di prova, tutte le attività del laboratorio sono tenute sotto controllo al fine di garantire sempre un alto standard qualitativo nei termini espressi dalla UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018; diversamente, non si sarebbe nemmeno in grado di mantenere l'accreditamento.
In particolare, ACCREDIA vigila su tutte le attività del laboratorio (requisiti gestionali, tecnici e organizzativi) in modo che vengano sempre garantiti la Qualità dei servizi/prodotti, i riferimenti metrologici, l'affidabilità e la ripetibilità delle procedure impiegate, l'uso di strumentazioni adeguate, la competenza del personale e l'imparzialità del personale addetto alle prove (sempre secondo quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e dalle prescrizioni ACCREDIA).

6. Tutela Della Privacy
In ossequio al Regolamento CEE 2016/679 Cepra informa che verranno raccolti dati che riguardano il Cliente, da utilizzare ai fini dello svolgimento dell'attività inerente al presente accordo di fornitura di servizi. Tali dati sono trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici con garanzia di sicurezza e riservatezza e con l'impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei.

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. Reclami
Cepra accetta reclami in forma scritta che contengano la puntuale e motivata indicazione dei rilievi e delle eccezioni che il Cliente faccia pervenire entro 8 giorni dalla data di ricevimento del documento correlato alla prestazione oggetto di contestazione. Termini diversi di decadenza devono essere preventivamente concordati con atto scritto.
Il reclamo può essere formalizzato sul modulo preposto "Modulo di reclamo" scaricandolo dal sito aziendale www.ceprasrl.it inviandolo all'indirizzo mail amministrazione@ceprasrl.it.

9. Pagamento
Le modalità di pagamento sono specificate nel documento contrattuale. In caso di ritardato pagamento il Committente corrisponderà a Cepra, 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.
La fatturazione avviene alla consegna dei Rapporti di Prova.

10. Clausola risolutiva espressa
Cepra potrà risolvere il presente contratto, senza preavviso alcuno, qualora il cliente non rispetti i termini di pagamento pattuiti senza che le possano essere opposte eccezioni.

11. Foro Competente
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
Per la gestione delle comunicazioni nelle diverse fasi del servizio:

AMMINISTRAZIONE	aministrazione@ceprasrl.it
LABORATORIO	d.clo@ceprasrl.it
CAMPIONAMENTI	campionamenti@ceprasrl.it
QUALITA' E RECLAMI	g.mortera@ceprasrl.it
AREA SISTEMI DI GESTIONE	g.mortera@ceprasrl.it
AREA SICUREZZA PRODOTTO	f.gregorini@ceprasrl.it
AREA SICUREZZA SUL LAVORO	a.ceretti@ceprasrl.it
AREA AMBIENTE	g.bonvicini@ceprasrl.it