



your value certified

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Id: 236 - Type: QualityManual - Original language: Italiano - OnLine: NO

albarubens

QM ref: ALL 7.1.3

Records status checked on 26 Apr 2024 (16:19) Restricted: NO
Copy uncontrolled when printed: check the updated version



DOCUMENT REVISION HISTORY

	DATE	REASON	EDIT	APPR
CURRENT:	17 Nov 2020	Rimozione regole certificazione, numerose migliori precisazioni	terzaghi	terzaghi
PREVIOUS:	20 Feb 2019	Precisazioni sulla regola decisionale da utilizzare per pass/fail	deluca	deluca
PREVIOUS:	19 Sep 2018	Responsabilità, reclami, GDPR	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	29 Aug 2017	Migliore precisazione dei criteri di riservatezza delle informazioni	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	11 May 2017	Precisazioni su documenti ed incertezze	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	10 Apr 2017	modifica da rilievo Accredia VI 14-15/03/2017	deluca	terzaghi
PREVIOUS:	30 Mar 2017	Contenuto ed uso rapporti/certificati	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	23 Feb 2017	Limitazione di responsabilità per test aggiuntivi e per smaltimento dei campioni	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	11 Feb 2017	Spiegazione significato ed uso delle bozze	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	29 Jan 2017	Aggiornamento nella gestione dei test falliti e dei reclami	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	26 Jan 2017	Responsabilità solidale soggetti Paganti/Richiedenti	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	21 Jan 2017	Spiegazioni aggiuntive sui termini di pagamento	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	19 Jan 2017	Nuovi dettagli sui tempi di consegna	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	20 Dec 2016	Armonizzazione con le clausole già presenti nelle offerte commerciali	terzaghi	deluca
PREVIOUS:	27 Sep 2016	aggiornamento in risposta al rilievo 1 di 7 della VI Accredia del 19/20 luglio 2016	deluca	terzaghi
PREVIOUS:	11 Dec 2015	aggiunta clausola "ADEMPIMENTI RELATIVI ALLE VIGENTI NORME DI SICUREZZA"	deluca	terzaghi
PREVIOUS:	19 Oct 2015	First release	terzaghi	deluca

Uncontrolled copy when printed. Use the WebApp to obtain the current revision (Minor / User / Date: 8 / 99 / 12 Dec 2022)

DOCUMENT DISTRIBUTION LIST

Distribution list itself is a restricted information

0 - GENERALITÀ

Albarubens è una società privata ed indipendente, che svolge prove di laboratorio, sia standardizzate che orientate alla ricerca e sviluppo. Opera per clienti situati in qualsiasi Paese del mondo, attraverso una metodologia scientifica che non conosce limiti nazionali.

In generale, considerando la natura dell'attività, il rapporto tra Albarubens ed i propri clienti sarà di tipo fiduciario, ossia improntato a trasparenza, onestà e correttezza.

Questo documento riassume le modalità di gestione delle relazioni con i clienti, precisando come vengano gestite le problematiche più comuni, così come evidenziate da molti anni di esperienza.

Si integra con la definizione della nostra "mission" e con la nostra "dichiarazione etica", mentre per il noleggio di apparecchiature si rinvia all'apposito regolamento; il tutto è pubblicato sul nostro sito.

I capitoli che seguono sono clausole imprescindibili, senza le quali non possiamo svolgere correttamente la nostra attività; il cliente, sottoscrivendo l'ordine commerciale, dichiara di averle comprese ed approvate per intero, salvo eventuale negoziazione esplicita di tutto quanto non risultasse applicabile al suo caso specifico.

Il 'sito', ove citato, è quello raggiungibile al link <https://www.albarubens.it>, che comprende una sezione pubblica con informazioni generali ed una riservata ad ogni cliente, accessibile mediante le credenziali indicate in ciascun documento commerciale.

Nel seguito, il "laboratorio Albarubens" è abbreviato con la sigla AR.

1 - ORDINI COMMERCIALI

Le richieste per qualsiasi attività avvengono di regola tramite il sito, ma anche via e-mail oppure verbalmente; non sono vincolanti per il cliente.

AR emette sempre offerte formali scritte per tutte le attività che vengono richieste, complete di dettagli esecutivi e delle clausole essenziali, con indicazione dei tempi e dei costi previsti, nonché dei campioni e dei materiali eventualmente necessari; se è presente il memorandum delle discussioni preliminari, esso fa parte integrale dell'offerta stessa.

Il Cliente è invitato a controllare che quanto viene offerto corrisponda alle sue necessità, chiedendo ai nostri uffici le integrazioni eventualmente necessarie; le informazioni scambiate in via informale, sia verbale che via e-mail ma non riportate in offerta, potrebbero essere ignorate nella successiva attività.

L'accettazione da parte del Cliente dell'offerta ricevuta dovrà pervenire ad AR tramite comunicazione scritta, timbrata e firmata anche in digitale, seguendo le modalità previste nell'offerta stessa, unitamente alla contabile del bonifico bancario ove sia richiesto un acconto. Ai sensi della legge italiana, viene richiesta la doppia firma: una per l'accettazione dell'offerta, l'altra per l'accettazione delle clausole vessatorie ivi indicate.

Oltre i termini di validità indicati nell'offerta, l'ordine potrebbe non venire accettato. La lettera di conferma degli ordini accettati è disponibile sul sito.



your value certified

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Id: 236 - Type: QualityManual - Original language: Italiano - OnLine: NO

albarubens

QM ref: ALL 7.1.3

Records status checked on 26 Apr 2024 (16:19) Restricted: NO
Copy uncontrolled when printed: check the updated version



Gli ordini verbali possono essere accettati in circostanze eccezionali e comunque mai per le attività di certificazione; in ogni caso sono validi solo dopo l'emissione della relativa conferma scritta da parte di AR.

Eventuali modifiche successive all'ordine saranno oggetto di una nuova offerta da parte di AR.

AR accetta ordini emessi da un cliente (il cosiddetto 'Pagante') per effettuare attività a favore di una terzo soggetto (il cosiddetto 'Richiedente').

Ciò significa, ad esempio, che AR può emettere un rapporto di prova intestato ad un Richiedente, mentre la fattura ed il relativo pagamento saranno a carico del Pagante, che nei nostri confronti agisce quindi in nome e per conto del Richiedente.

In questi casi l'ordine verrà accettato solamente se firmato da entrambi, negli spazi appositamente previsti nella pagina 3 dell'offerta; si noti che le clausole, anche vessatorie, sono ripartite tra i soggetti secondo competenza.

In caso di mancato pagamento dell'acconto (ove richiesto) o della fattura finale, AR invocherà la responsabilità solidale di entrambi i soggetti.

Ciò significa, ad esempio, che AR potrà revocare un certificato intestato al Richiedente qualora il Pagante non saldi la relativa fattura, indipendentemente dallo stato dei rapporti tra Richiedente e Pagante.

In questi casi è facoltà del Richiedente subentrare al Pagante, sottoscrivendo un nuovo ordine commerciale che annulli e sostituisca il precedente.

Le offerte includono sempre e solo quanto esplicitamente elencato, come noi abbiamo inteso che il cliente ci richiedesse, senza garanzie circa la sua effettiva utilità per il cliente stesso; in caso di dubbi, si raccomanda di chiedere un chiarimento preliminare.

Nella generalità dei casi, la totale conformità a tutte le norme esistenti richiede prove e/o certificazioni aggiuntive a quanto noi possiamo offrire; in caso di dubbi, raccomandiamo di chiederci chiarimenti e spesso possiamo segnalare nostri partner in grado di offrire i necessari servizi aggiuntivi, ma in ogni caso tali adempimenti ricadono sotto l'esclusiva responsabilità del cliente.

2 - PREZZI

Comprendono:

- prove /ispezioni/certificazioni come elencate dell'offerta ed eseguite sulla base di norme tecniche
- emissione del rapporto di prova/certificato/rapporto d'ispezione

Non comprendono:

- eventuali azioni correttive e ripetizione delle prove non conformi che verranno quantificate separatamente
- eventuali imposte locali
- spese di imballaggio e trasporto
- spese di trasferta

Quando l'offerta riguarda la certificazione, essa include le prove ipotizzate come necessarie in fase di esame preliminare.

In fase di analisi del prodotto da certificare possono rivelarsi necessarie altre prove, come richiesto dalle norme tecniche o dalla valutazione della documentazione del prodotto; allo stesso modo, alcune prove potrebbero rivelarsi non necessarie. In questi casi, AR ha facoltà di rettificare l'offerta, spiegandone i motivi.

Il corrispettivo viene richiesto a fronte dell'effettuazione delle verifiche e prove, non del loro esito, per cui risulta dovuto anche se il risultato delle prove fosse negativo ed il certificato non venisse emesso per gravi non conformità.

I prezzi si intendono al netto dell'IVA.

3 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

A seguito dell'ordine commerciale, il cliente riceve da AR servizi di elevato valore scientifico e giuridico, che caricano AR di responsabilità tali da richiedere costose coperture assicurative.

In cambio di ciò, il cliente è tenuto al solo pagamento di importi modesti, di molto inferiori al valore di quanto ottenuto.

Si consideri che il contenimento del rischio finanziario è condizione basilare per la nostra politica di prezzi molto bassi.

Quindi la garanzia del pagamento è irrinunciabile, giustificando le condizioni piuttosto rigide qui indicate; il cliente che non concorda è libero di rinunciare ai nostri servizi.

Qualora l'impegno finanziario per una attività risulti particolarmente elevato, può essere richiesta la compartecipazione del cliente tramite il versamento di un acconto.

Ove l'acconto sia richiesto nell'offerta commerciale, esso risulta strettamente obbligatorio: prima del ricevimento dello stesso, non verranno accettati né l'ordine commerciale né eventuali campioni da provare, respingendo entrambi.

Al ricevimento della somma richiesta, verrà emessa la relativa fattura e si darà inizio alla attività.

Le attività di prova e/o certificazione si considerano terminate con l'emissione della bozza, rispettivamente, del rapporto di prova e/o certificato.

La fatturazione decorre inderogabilmente dalla data di detta bozza, che viene sottoposta al cliente solo a titolo di cortesia per consentirgli l'eventuale revisione tipografica e formale.

Trascorsi 15 giorni senza commenti, vengono emesse d'ufficio le versioni definitive, senza alcuna modifica.

In caso di mancato pagamento dei saldi entro i termini previsti, i rapporti di prova e/o certificati vengono rimossi dal sistema di autenticazione degli stessi, risultando di conseguenza ritirati e quindi inutilizzabili a livello giuridico.

Per attività particolari, quali la partecipazione a corsi oppure il noleggio di apparecchiature presso il laboratorio, di regola viene richiesto il pagamento



your value certified

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Id: 236 - Type: QualityManual - Original language: Italiano - OnLine: NO

albarubens

QM ref: ALL 7.1.3

Records status checked on 26 Apr 2024 (16:19) Restricted: NO
Copy uncontrolled when printed: check the updated version



completamente anticipato.

I pagamenti sono dovuti ad AR nei termini e secondo le modalità indicate in offerta, che contiene le fatture proforma con tutte le informazioni. In caso di ritardato pagamento, AR si riserva i seguenti diritti:

1. non accettare l'ordine commerciale fino al ricevimento dell'acconto, ove richiesto;
2. sospendere l'attività in essere e qualsiasi ulteriore attività connessa ad altri contratti in essere tra le parti;
3. pretendere il pagamento degli interessi di mora nella misura indicata dal D. Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231;
4. richiedere il corrispettivo dovuto per l'attività già svolta ed il risarcimento per l'eventuale danno subito.

4 - ACCREDITAMENTO DI ALBARUBENS

Albarubens è accreditata A2La, per maggiori dettagli si veda il nostro sito web.

5 - EMISSIONE DEI RAPPORTI DI PROVA E CERTIFICATI

I rapporti di prova contengono tutte e sole le risultanze delle prove eseguite, su tutti e soli i campioni che sono stati esaminati; per loro natura sono documenti riservati, che solo il cliente ha eventualmente il diritto di divulgare. I certificati consistono in un giudizio complessivo di conformità alle norme/specifiche tecniche e/o di legge a cui si riferiscono, basata su documenti tecnici e su un rapporto di valutazione aventi natura riservata. Il certificato di per sé non gode di alcuna riservatezza e può essere inserito in registri pubblici.

Al termine delle prove e delle valutazioni, AR invia al cliente una bozza del relativo rapporto o certificato, avente contenuto già revisionato e che dunque noi riteniamo definitivo.

La fatturazione ed il conseguente termine di pagamento decorrono dalla data di questo evento, che attesta il termine delle nostre attività.

L'invio di questa bozza avviene solo a titolo di cortesia, per consentire al cliente di chiedere eventuali modifiche editoriali o l'inserimento di migliori precisazioni.

Qualora, trascorso il termine di 15 giorni, il cliente non abbia commentato in alcun modo questa bozza, essa viene ritenuta accettata ed il documento viene emesso in forma definitiva.

I rapporti/certificati vengono redatti con formato e contenuti conformi alle norme internazionali e contengono tutte e sole le informazioni necessarie.

I certificati sono bilingui inglese/italiano, i rapporti di prova solo in inglese; l'emissione in altre lingue non è in generale possibile.

Tutti i documenti vengono emessi solo in formato digitale pdf e sono dotati di firma digitale; risultano autenticabili sul sito Albarubens, seguendo la istruzioni presenti sulla copertina.

Trattandosi di documenti tecnologici, il cliente non potrà chiederne modifiche né di merito, né di impaginazione, né di formato di file.

I rapporti/certificati emessi da AR, dopo il pagamento del corrispettivo, diventano di proprietà dei clienti, che sono liberi di duplicarli e distribuirli ma solo nella loro interezza.

La riproduzione parziale, con aggiunte od omissioni, in generale non è consentita; è facoltà dei clienti riportarne stralci anche ampi, citando la fonte, ma solo all'interno di propri documenti, privi del logo Albarubens.

Il cliente può chiedere che le sole prove aventi esito positivo o negativo vengano separate in due distinti rapporti; in ogni caso essi verranno entrambi inseriti nel nostro registro generale.

AR conserva le registrazioni relative alle prove per un periodo di 10 anni.

6 - TOLLERANZE

Tutte le misure di grandezze fisiche sono affette da incertezza di misura, la cui presenza è un fatto fisico che si intende accettato a priori.

I rapporti di prova riportano per ogni valore misurato il valore di tale incertezza, così come calcolato e convalidato con apposite procedure in accordo alle norme di riferimento ed alle buone prassi.

Quando non richiesto dallo standard l'incertezza non concorre alla determinazione del risultato pass/fail, ma viene verificata in modo da garantire l'affidabilità della misura. Quando invece lo standard lo prevede, la regola decisionale applicabile è espressa nei criteri di accettazione del singolo test, esplicitati già in fase di offerta.

Il cliente può chiedere informazioni circa le incertezze di misura già in fase precontrattuale, specificando in anticipo l'eventuale necessità di precisione particolarmente elevata.

7 - OGGETTI SOTTOPOSTI A PROVA

I campioni vengono conferiti al laboratorio in conto lavoro, ma restano di proprietà del cliente.

AR ne assicura la conservazione accurata, al riparo sia dai furti che dagli sguardi indiscreti, nel limite del possibile.

Le offerte contengono un paragrafo con le informazioni sui campioni di prova, così come comprese da AR in base alle informazioni fornite dal cliente; con la



your value certified

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Id: 236 - Type: QualityManual - Original language: Italiano - OnLine: NO

albarubens

QM ref: ALL 7.1.3

Records status checked on 26 Apr 2024 (16:19) Restricted: NO
Copy uncontrolled when printed: check the updated version



sottoscrizione dell'ordine commerciale, il cliente ne dichiara la completa correttezza.

Si faccia riferimento a quanto indicato sul sito www.albarubens.it (Listino prezzi) per quanto riguarda i limiti fisici dei campioni maneggiabili da AR.

Si ricorda inoltre che le prove alle quali gli oggetti vengono sottoposti hanno generalmente carattere distruttivo.

Il cliente è tenuto a comunicarci preventivamente gli eventuali requisiti speciali di smaltimento, sia dei campioni che dei relativi imballi, dovuti a motivi ecologici (ad esempio per la presenza di materiali pericolosi) oppure di riservatezza (garanzia della distruzione).

La presenza di sostanze vietate e non dichiarate nei campioni conferiti al laboratorio può essere causa di rescissione del contratto, con riserva di rivalsa per i costi aggiunti da sostenere per il corretto smaltimento a norma di legge.

Albarubens può offrire, con voce a parte nel preventivo, un servizio di distruzione certificata dei campioni e degli imballi, ma questo deve essere richiesto in fase d'ordine; altrimenti, i campioni e gli imballi verranno conferiti allo smaltimento senza alcuna garanzia di riservatezza, anche esponendoli al rischio di reverse-engineering malizioso.

8 - OGGETTI SOTTOPOSTI A ISPEZIONE/CERTIFICAZIONE

L'organismo solitamente demanda il campionamento al cliente che sottoscrivendo questa offerta dichiara che gli oggetti sottoposti a prova/taratura sono stati campionati secondo la IEC 60410:1973.

Ove ciò non è possibile si attiene alle norme di riferimento (IEC 60410:1973 e UNI EN ISO 19011:2012) per tale attività applicando anche la propria istruzione interna ISTR 7.1.2.

9 - CONSEGNA DEL MATERIALE

In un unico lotto, franco nostro Laboratorio all'indirizzo indicato in offerta.

La consegna dovrà avvenire almeno 1 settimana prima della data concordata per l'inizio delle prove/certificazioni, previo avviso telefonico. In caso di ritardi nella consegna del materiale o di difetti degli oggetti da sottoporre a test, le attività slitteranno in coda alla lista d'attesa.

In assenza di ordine e acconto (ove richiesto) la consegna del materiale verrà respinta.

Gli oggetti da sottoporre o sottoposti a prova/certificazione viaggiano sempre a totale rischio e pericolo del cliente. Il Laboratorio declina, pertanto, ogni responsabilità in ordine al trasporto, al mezzo adottato, all'itinerario prescelto e ad eventuali maggiori costi che potranno essere applicati dal vettore.

AR non è tenuta a corrispondere indennizzi di sorta per danni agli oggetti da sottoporre o sottoposti a prova/certificazione causati dal trasporto.

Se i campioni provengono da Paesi extra UE, il trasportatore è tenuto a seguire le istruzioni doganali allegate all'offerta commerciale; in caso di errato sdoganamento, i campioni verranno respinti.

10 - RESTITUZIONE DEL MATERIALE

Il destino finale dei campioni assoggettati a prove è regolato nell'apposito paragrafo contenuto nell'offerta commerciale.

11 - WITNESSING

Albarubens, in alcuni casi, ammette l'attività di witnessing di terza parte. Si tratta di un'attività da concordare in fase pre-contrattuale. Eventuali spese vive dovranno essere riconosciute. Albarubens si riserva il diritto di addebitare eventuali costi extra in funzione dell'impegno dedicato.

Al suo arrivo, la persona incaricata, in qualità di "witness", verrà registrata nell'apposito registro visitatori; potrà osservare la prova in corso e interagire con i tecnici, senza però intervenire.

In caso di rinvio delle prove per cause non riconducibili ad Albarubens, non verranno riconosciute spese extra.

12 - COMUNICAZIONE DEI RISULTATI E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

AR garantisce la completa riservatezza di tutte le informazioni di cui viene in possesso a seguito della propria attività, a tempo indeterminato e salvo le eccezioni di seguito elencate.

Tutti i propri collaboratori, sia interni che esterni, hanno sottoscritto una apposita dichiarazione e sono consapevoli delle conseguenze sia civili che penali in caso di diffusione non autorizzata di informazioni dei clienti.

Se il cliente lo desidera può chiedere la sottoscrizione di un accordo di riservatezza aggiuntivo, che comunque nulla aggiunge ai nostri già severi protocolli.

AR comunicherà tutte le informazioni (in particolare rapporti di prova, certificati e fatture) ai soli soggetti destinatari dell'offerta commerciale iniziale, col nome, telefono ed e-mail indicati nella stessa.

Essi possono comprendere, oltre all'intestatario del documento finale, anche l'eventuale intermediario commerciale nonché un terzo soggetto autorizzato (es. consulente), in ogni caso elencati nella seconda pagina dell'offerta stessa.

La sottoscrizione dell'offerta implica che il cliente riconosce i soggetti indicati come autorizzati a ricevere qualsiasi tipo di informazione derivante dalla nostra attività, comprese quelle sensibili come gli esiti delle valutazioni ed i relativi costi.

I soli soggetti terzi a cui possono venire trasmesse le informazioni, anche in assenza di una specifica autorizzazione, sono le nostre autorità di accreditamento ed eventualmente la Magistratura.



Il vincolo di riservatezza presenta le seguenti eccezioni:

1. la presenza stessa del rapporto commerciale: AR non ne divulga né il contenuto né gli esiti, ma non nasconde di avere una attività in corso con un particolare cliente; AR non accetta mai richieste di segretezza circa l'esistenza stessa di un rapporto commerciale;
2. l'assenza di riservatezza sui nomi dei clienti (ossia l'utilizzo da parte di AR delle cosiddette 'referenze') si estende di regola anche ai clienti dei clienti, ai clienti dei procacciatori commerciali ed alle case madri dei clienti. Eccezioni a questo criterio devono essere concordate esplicitamente già in fase di offerta; se non adeguatamente motivate, inducono AR a rifiutare l'attività;
3. i soli certificati ATEX emessi in via definitiva sono documenti pubblici, che AR può e deve distribuire a chiunque ne faccia richiesta; notare che essi non contengono informazioni tecniche sui prodotti a cui si riferiscono; i relativi allegati, pur se citati dal certificato, sono documenti riservati che non vengono distribuiti;
4. AR pubblica informazioni aggregate ed anonime, di tipo statistico, sul numero, tipologia e destinazione geografica dei documenti emessi, cha siano certificati o rapporti di prova;

13 - TEMPI DI CONSEGNA

I termini di consegna esposti nell'offerta e nella successiva conferma d'ordine sono indicativi, quindi non essenziali né impegnativi per AR. Sia le prove che le certificazioni, infatti, sono basate su attività scientifica, per la quale è noto come i tempi non siano mai preventivabili. È del tutto normale che le prove di laboratorio e gli esami delle apparecchiature richiedano studi ed approfondimenti speciali, che si evidenziano nel corso dell'attività. L'eventuale maggiore impegno di AR non dà luogo a supplementi di prezzo per il cliente, che da parte sua accetta l'inevitabilità dell'allungarsi dei tempi, senza invocare l'impossibile rispetto di termini di consegna tassativi.

Le prove e le certificazioni vengono avviate immediatamente dopo la ricezione dei campioni, delle informazioni tecniche necessarie e dell'ordine commerciale. Se il cliente non comunica le informazioni richieste entro un termine ragionevole, AR esegue le prove applicando i parametri standard industriali, generalmente già indicati nell'offerta. AR non è tenuta a corrispondere indennizzi di sorta per eventuali danni diretti o indiretti dovuti a ritardi di consegna, o a interruzioni o a risoluzioni parziali o totali della fornitura di servizi. Parimenti il cliente non potrà sospendere il pagamento della fornitura di servizi, né recedere dal presente contratto, adducendo ritardi di AR nei lavori.

14 - PROVE CON ESITO NEGATIVO

La natura stessa dell'attività di laboratorio implica che l'esito di una prova possa essere diverso da quanto atteso o desiderato dal committente. AR è responsabile della corretta esecuzione delle prove ma non dell'esito delle stesse; l'esito, anche se sgradito, non dà titolo a ripercussioni sui pagamenti dovuti ad AR né, tantomeno, a pressioni intese a modificarlo. Di regola, se il cliente desidera la ripetizione di un test per confermarne l'esito, su campioni uguali o diversi, AR emetterà una nuova offerta a cui dovrà seguire un nuovo ordine commerciale. Solo nei casi scientificamente dubbi, oggettivamente documentati per iscritto dal cliente, AR può accollarsi la sola ripetizione della prova alla presenza di esperto di fiducia del cliente stesso, per investigare su eventuali fenomeni sconosciuti.

Il rapporto di prova finale di regola documenterà tutte le prove eseguite, con il relativo esito. In casi particolari, il cliente può chiedere di separare in due diversi documenti gli esiti positivi da quelli negativi; entrambi verranno emessi ufficialmente e pubblicati sul nostro sistema di autenticazione. In nessun caso il cliente può chiedere l'occultamento degli esiti negativi.

Qualora ci sia stata richiesta l'emissione di un certificato a seguito delle prove, va da sé che in caso di prove con risultati negativi il certificato non potrà essere emesso.

15 - CASO FORTUITO E FORZA MAGGIORE

Nell'ipotesi in cui, successivamente all'ordine, AR non fosse in grado - per qualunque causa - di eseguire le attività oggetto del presente contratto, lo stesso potrà procedere all'annullamento del contratto e sarà tenuto a restituire al cliente solo gli importi versati a titolo di acconto. In presenza di caso fortuito o forza maggiore, che si verificasse nel corso della fornitura del servizio, AR si impegna a comunicare tempestivamente al cliente ogni causa di impossibilità temporanea e/o parziale. I termini di consegna si intendono prorogabili di diritto (vedi punto 12). In qualunque ipotesi di caso fortuito o di forza maggiore, che impedisca ad AR o al cliente di mantenere le condizioni contrattuali, sarà in facoltà di AR sospendere il contratto o chiederne l'esecuzione entro il termine da fissarsi.

16 - SOSPENSIONE DI ORDINI - RISOLUZIONE DI CONTRATTO

Quando non venisse rispettata, anche solo in parte, una delle condizioni stabilite per la fornitura del servizio, o quando si verificassero variazioni di qualsiasi genere nella ragione sociale, nella costituzione o nella capacità commerciale del cliente, come pure in caso di constatata difficoltà nei pagamenti



da parte del cliente anche nei confronti dei terzi, è in facoltà del Laboratorio/Organismo sospendere le ulteriori forniture di servizi, trattenendo l'acconto eventualmente ricevuto.

Indipendentemente dalle suindicate circostanze, AR avrà facoltà di ridurre i limiti della sua esposizione verso il cliente, qualora variassero le condizioni generali del mercato o intervenissero fatti o circostanze di natura tale da influenzare il normale svolgimento dell'attività della stessa AR.

17 - RECLAMI E CONTESTAZIONI

Il cliente può sporgere reclamo ad AR qualora ritenga insoddisfacente il servizio reso, per qualsiasi motivo.

Il reclamo deve avvenire per iscritto, anche via e-mail e senza la formalità del modulo apposito, ma deve essere sufficientemente circostanziato da permettere di capire e di rispondere; possono essere utili fotografie o documenti allegati.

Non vengono riconosciuti e gestiti i reclami solo verbali, nè quelli sporti da soggetti terzi: solo chi ha ricevuto un rapporto di prova/certificato (oppure ne ha sostenuto il costo) ha titolo per reclamare, non - ad esempio - il suo cliente finale.

AR fa esaminare il reclamo a persona diversa da chi abbia gestito l'attività oggetto del reclamo, onde evitare di essere prevenuta.

Può chiedere al cliente maggiori chiarimenti, sempre allo scopo di comprendere al meglio l'istanza e quindi gestirla opportunamente.

Si impegna a rispondere prontamente, per iscritto ed entro un tempo massimo di 30 giorni.

Nessun costo verrà addebitato, sia che si ritenga il reclamo fondato sia che esso venga respinto; allo stesso modo, le eventuali azioni correttive (come la revisione di un certificato) avverranno a titolo gratuito, se dovute a nostro errore manifesto.

Qualora il reclamo sia originato da oggettive necessità, che però non erano comprese nel contratto originale, AR emetterà un preventivo per le ulteriori azioni richieste.

Nota: Albarubens chiede ai propri clienti di mantenere una registrazione di tutti i reclami presentati e rendere queste registrazioni disponibili al fine di intraprendere azioni appropriate con riferimento a qualsiasi difetto riscontrato nei prodotti e alle relative azioni intraprese.

Nessun reclamo potrà essere fatto valere in sede giudiziaria, neppure in via d'eccezione, qualora:

1. il cliente non ha preventivamente presentato il reclamo in via amichevole, spiegandoci per iscritto la natura del problema e dandoci quindi la possibilità di risolverlo;
2. il cliente non ha provveduto ai pagamenti a noi dovuti;
3. il reclamante è un terzo soggetto, a noi sconosciuto, che non sapevamo coinvolto nelle attività.

18 - DATI PERSONALI

Vi informiamo che, in ottemperanza agli obblighi previsti regolamento GDPR (General Data Protection Regulation, 2016/679) in materia di trattamento dei dati personali, AR sottopone a trattamento con modalità manuali ed elettroniche i dati personali che vi riguardano e che ci sono stati o che ci verranno da Voi o da altri comunicati per gli adempimenti legati al presente contratto.

Il conferimento dei dati personali è necessario per dar seguito a detti adempimenti ed il mancato conferimento degli stessi potrebbe renderne impossibile l'esecuzione

Il titolare del trattamento dei dati è Albarubens srl nella persona del legale rappresentante ing. Giuseppe Terzaghi, responsabile al quale vanno indirizzate eventuali richieste scritte per far valere i relativi diritti.

Maggiori dettagli nel documento "Informativa Privacy", disponibile sul sito di AR.

19 - COMPETENZA

Tutte le controversie concernenti l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto sono di competenza in via esclusiva del Tribunale di Busto Arsizio, inoltre sarà applicata la legislazione italiana, in quanto legge prevalente.

20 - ADEMPIMENTI RELATIVI ALLE VIGENTI NORME DI SICUREZZA

Per gli effetti di cui al D.Lgs. 81-2008 ed al D.Lgs. 123-07, si prende atto che i rischi ambientali propri dell'ambiente in cui Albarubens è chiamato ad operare sono quelli inerenti il Vostro settore, per quanto di nostra esperienza, in attesa di ulteriori Vostre eventuali definizioni. Il personale Albarubens adotterà i dispositivi di protezione individuale adeguati al lavoro e le conseguenti misure di prevenzione e protezione. Nel caso in cui, prima dell'inizio dell'attività lavorativa, non pervenga una Vostra comunicazione con una diversa valutazione dei rischi ambientali ed interferenti, si riterrà adeguato quanto comunicato con la presente e congruo con i Vostri rischi.

21 - CLAUSOLE FINALI

Con l'accettazione delle presenti condizioni generali, in particolare di quelle vessatorie (punti 10, 12, 14, 15 e 18 del presente documento)

il cliente rinuncia ad eventuali proprie condizioni generali d'acquisto considerate singolarmente e nel loro complesso. Le presenti clausole non sono soggette



your value certified

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Id: 236 - Type: QualityManual - Original language: Italiano - OnLine: NO

albarubens

QM ref: ALL 7.1.3

Records status checked on 26 Apr 2024 (16:19) Restricted: NO
Copy uncontrolled when printed: check the updated version



a modificazione, salvo esplicito atto sottoscritto da entrambe le parti.

End of document

AutoSigned by SSL Certificate

