

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

GENESI srl al fine di fornire un servizio altamente qualificato ha ottenuto l'accreditamento ACCREDIA. L'accreditamento dimostra la competenza tecnica ad effettuare specifiche prove e l'attuazione di un sistema gestionale per la qualità implementato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

Il marchio ACCREDIA viene concesso sulla base dell'applicazione e mantenimento dei requisiti della norma 17025:2018, ma non c'è alcuna responsabilità per quanto attiene ai risultati delle singole prove o giudizi, interpretazioni che ne possano scaturire. L'accreditamento, inoltre consente di evitare la ripetizione delle prove nei paesi di esportazione che lo riconoscono; questo approccio riceve un ulteriore rafforzamento con lo stabilirsi degli accordi di mutuo riconoscimento tra i diversi organismi di accreditamento dei laboratori.

Il laboratorio a seguito dell'accreditamento si impegna ad accettare e rispettare la convenzione con l'ente di accreditamento unico ACCREDIA.

La GENESI srl, oltre ad effettuare prove accreditate, esegue anche analisi non accreditate. L'elenco delle prove con i metodi applicati e il relativo tariffario, può essere richiesto ed è visibile anche presso l'ufficio accettazione a disposizione dei clienti. Ai clienti che richiedono l'esecuzione di alcune prove, viene stilata una offerta specifica.

Si riporta di seguito una sintesi delle procedure cui si attiene il laboratorio nell'esecuzione delle prove e nei rapporti con i clienti:

1. Ricevimento campioni

- sede amministrativa di Pistoia – via Erbosa, 30- dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 17.00.
- sede operativa di Calcinaia (PI)– via S. Pertini, 58 –dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.00.

2. Campionamento

Viene compilato un verbale di campionamento (mod. PO 07.07) che contiene elenco campioni con descrizione di matrice, luogo di prelievo, quantità, data e ora del prelievo, eventuali condizioni particolari che possono incidere sul risultato, informazioni sui metodi di campionamento, temperatura di trasporto, modalità invio rapporti di prova e modalità di pagamento.

3. Accettazione campioni

Il campione viene registrato su software Gestione Laboratorio in cui vengono riportate tutte le informazioni relative a identificazione del cliente, data di accettazione, data di arrivo campione,

Genesis srl

Capitale sociale al 25.01.2012 euro 17.000,00 interamente versato – Cod. Fisc., P.IVA e n. iscrizione Registro delle Imprese di Pistoia 01344970478 – REA PT n. 141776 –

Sede legale: Via Vecchia Bolognese n. 9, 51100 PT

Sede amministrativa e ricevimento campioni: Via Erbosa n. 30, 51100 Pistoia – Tel. 0573.528464

Sede operativa: via S. Pertini, 58 – 56012 Calcinaia (PI) – Tel. 0587.724845 – Fax 0587.723964

www.centroanalisiigenesi.it info@centroanalisiigenesi.it

descrizione del campione da sottoporre a prova, data e ora di prelievo, modalità di campionamento, tipi di prove da effettuare; il cliente ha facoltà di indicare note aggiuntive o esigenze particolari che verranno gestite da RGL.

4. Metodi di prova

Il cliente può chiedere informazioni riguardo ai metodi di prova utilizzati dal laboratorio. Il laboratorio è tenuto ad informare il cliente su ogni scostamento dal metodo dichiarato. Il cliente può chiedere l'esecuzione della prova con metodi alternativi, presentando idonea documentazione del proprio metodo. Il laboratorio si riserva di valutare l'adequatezza del metodo e la fattibilità con le proprie risorse: in caso positivo si procede, in caso negativo il laboratorio lo comunica al cliente che può chiedere l'annullamento della prova stessa.

NOTA

Tutte le attività e le prove che sono oggetto di accreditamento vengono gestite contrattualmente come accreditate a meno che non sia il cliente a richiedere esplicitamente il contrario ed in tal caso la richiesta verrà indicata nell'offerta. Genesi fa comunque presente che nei casi in cui l'Accreditamento è obbligatorio o quando i Rapporti di Prova devono essere forniti a terzi, non è possibile concordare con il cliente l'esecuzione di quelle prove come non accreditate. Qualora il Laboratorio non fosse a conoscenza, a priori, della destinazione dei RdP, nel caso in cui non venga utilizzato il marchio Accredia, sarà definito in fase contrattuale che quei RdP non sono coperti da Accreditamento e dunque non possono essere forniti a terzi (rif. ¶7.1.1 RT-08 Accredia)

5. Non conformità del campione

Se vengono riscontrate anomalie del campione in sede di accettazione (es. temperatura sopra i limiti, confezioni danneggiate, scarsa quantità, ecc.) il cliente viene immediatamente informato *L'esito della consultazione verrà riportato sul Verbale di Campionamento (mod. PO 07.07). Nell'eventualità che il cliente decida di procedere con le prove, la non conformità viene registrata sia sul verbale di campionamento (che il cliente deve firmare per accettazione) che sul software Gestione Laboratorio. Nel caso di esecuzione delle prove, pur in presenza di uno scostamento, sul Rapporto di Prova sarà presente la registrazione della non idoneità del campione oltre ad una dichiarazione in cui il Laboratorio declina ogni responsabilità: saranno poi indicati quali sono i risultati che possono essere stati influenzati dallo scostamento.*

6. Consegna dei risultati

Si prevede lo svolgimento delle prove e il rilascio del Rapporto di prova entro 30 giorni dall'arrivo in laboratorio del campione. In casi particolari (rottura di apparecchiature, eccessivo carico di lavoro, ecc.) è cura del laboratorio avvisare il cliente del ritardo.

Genesi srl

Capitale sociale al 25.01.2012 euro 17.000,00 interamente versato – Cod. Fisc., P.IVA e n. iscrizione Registro delle Imprese di Pistoia 01344970478 – REA PT n. 141776 –

Sede legale: Via Vecchia Bolognese n. 9, 51100 PT

Sede amministrativa e ricevimento campioni: Via Erbosa n. 30, 51100 Pistoia – Tel. 0573.528464

Sede operativa: via S. Pertini, 58 – 56012 Calcinai (PI) – Tel. 0587.724845 – Fax 0587.723964

www.centroanalisiigenesi.it info@centroanalisiigenesi.it

7. Campioni particolari

Per campioni che necessitino di essere analizzati con tempi particolarmente rapidi (campioni altamente deperibili, urgenze, ecc.), il cliente deve contattare preventivamente il laboratorio e concordare modalità e tempi di invio del campione e di esecuzione della prova.

8. Campionamento a cura del cliente

Il laboratorio consegna ai clienti che abitualmente effettuano il campionamento autonomamente, le istruzioni per poter effettuare i campionamenti (superfici, alimenti, acqua, ecc.), il cliente si impegna a rispettare tali indicazioni consapevole che altrimenti la prova può risultare non valida. Ai clienti occasionali vengono chieste notizie sulle modalità di campionamento. Su richiesta, il laboratorio può fornire al cliente i materiali necessari al campionamento (contenitori, tamponi, ecc.).

9. Visita del cliente al laboratorio

Il cliente deve fare richiesta per poter accedere ai locali del laboratorio ed eventualmente assistere alle prove riguardanti i propri campioni. RGL concede tale autorizzazione prendendo accordi con il cliente che deve sottoscrivere l'apposito modulo di frequenza dei locali sottoposti ad autorizzazione.

10. Anonimato del campione

Tale condizione viene rispettata in ogni fase della prova (identificazione del campione attraverso un codice univoco generato dal software), ove possibile. Pertanto i Responsabili o RGL provvederanno a coprire eventuali etichette che richiamano l'identità del cliente o a trasferire il campione in contenitori anonimi senza compromettere le caratteristiche del campione.

11. Consegna del rapporto di prova

La consegna può avvenire in forma cartacea (a mano o tramite posta prioritaria) oppure per posta elettronica. *Il cliente può scegliere la modalità che preferisce (questa viene riportata sul Verbale di Campionamento mod. PO 07.07).* Il laboratorio conserva le registrazioni delle attività di prova per almeno 48 mesi.

12. Anticipazione parziale dei risultati

Il laboratorio su richiesta del cliente, può anticipare l'esito del risultato di una prova anche prima che si siano concluse tutte le analisi su quel campione. La comunicazione avviene solo dopo che il dato è stato validato dai Responsabili di Settore e/o da RGL (rif. Gestione analisi- foglio di lavoro).

Genesis srl

Capitale sociale al 25.01.2012 euro 17.000,00 interamente versato – Cod. Fisc., P.IVA e n. iscrizione Registro delle Imprese di Pistoia 01344970478 – REA PT n. 141776 –

Sede legale: Via Vecchia Bolognese n. 9, 51100 PT

Sede amministrativa e ricevimento campioni: Via Erbosa n. 30, 51100 Pistoia – Tel. 0573.528464

Sede operativa: via S. Pertini, 58 – 56012 Calcinai (PI) – Tel. 0587.724845 – Fax 0587.723964

www.centroanalisiigenesi.it info@centroanalisiigenesi.it

13. Conservazione e ritiro del campione

Il tempo di conservazione dei campioni consiste in 30 giorni dall'emissione del Rapporto di Prova. Il campione può essere restituito al cliente che ne fa esplicita richiesta al momento dell'accettazione. Tale termine e tale diritto, che devono tener conto anche di eventuali disposizioni legislative o dell'Autorità Giudiziaria, possono non essere rispettati nel caso di campioni che si consumano e/o distruggono durante la prova, di campioni insufficienti o di campioni deperibili.

14. Reclami

Ogni reclamo pervenuto a Genesi s.r.l. da parte di terzi o di qualunque soggetto esterno che venga in contatto con il Laboratorio, viene registrato e codificato. I reclami possono pervenire all'Azienda in forma scritta (e-mail o sito web) o in forma verbale, contattando il personale ai recapiti presenti in questo documento. A seguito della segnalazione verrà fornita *risposta al* reclamante per confermarne o meno la convalida e la presa in carico, entro tre giorni lavorativi. Nel caso in cui l'oggetto del reclamo si riferisca ad attività per cui Genesi non può ritenersi responsabile (in quanto fuori dalle proprie competenze) il reclamo non verrà convalidato e nemmeno sottoposto a trattamenti successivi. Se invece l'oggetto del reclamo è sotto diretta responsabilità dell'Azienda e riguarda qualsiasi disservizio nelle sue attività, questo viene esaminato, sottoposto a trattamento adeguato al fine di raggiungere una risoluzione. Il Laboratorio è responsabile della gestione del reclamo a tutti i livelli, dalla ricezione, al trattamento fino alla sua soluzione. Il cliente viene informato della ricezione del reclamo e del suo stato di avanzamento, oltre, nei casi possibili, alla comunicazione formale della fine del trattamento del reclamo e del suo esito: nel caso di trattamento del reclamo le tempistiche di intervento sono variabili in base alla natura del reclamo stesso. La gestione dei reclami si basa sul principio dell'imparzialità: le fasi del trattamento e le conseguenti azioni intraprese sono gestite da personale non coinvolto nell'attività oggetto del reclamo così come anche la comunicazione al cliente dell'esito finale.

15. Condizioni di trasporto e consegna campioni

Campioni deperibili, refrigerati, devono essere trasportati in contenitori ad isolamento termico e consegnati a temperatura inferiore a 8°C; prodotti congelati devono essere trasportati in contenitori ad isolamento termico e consegnati a temperature inferiori a -10°C. A temperature superiori (comunque entro i limiti di accettabilità fissati dal laboratorio) i campioni possono essere accettati con riserva e il cliente viene informato delle eventuali ripercussioni sull'esito delle prove.

16. Servizi forniti dall'esterno

Per prove che non possono essere effettuate dal laboratorio (es. per mancanza di attrezzature, per mancanza di requisiti richiesti dal cliente, ecc...), il cliente viene informato e la prova viene affidata ad un laboratorio esterno (scelto tra i laboratori accreditati Accredia per la prova

Genesi srl

Capitale sociale al 25.01.2012 euro 17.000,00 interamente versato – Cod. Fisc., P.IVA e n. iscrizione Registro delle Imprese di Pistoia 01344970478 – REA PT n. 141776 –

Sede legale: Via Vecchia Bolognese n. 9, 51100 PT

Sede amministrativa e ricevimento campioni: Via Erbosa n. 30, 51100 Pistoia – Tel. 0573.528464

Sede operativa: via S. Pertini, 58 – 56012 Calcinai (PI) – Tel. 0587.724845 – Fax 0587.723964

www.centroanalisiigenesi.it info@centroanalisiigenesi.it

richiesta). La prova viene identificata come eseguita presso laboratorio esterno sia nel preventivo redatto al cliente, che nel Rapporto di prova. In alternativa il cliente può ricevere da Genesi s.r.l. direttamente il Rapporto di prova del laboratorio esterno.

17. Consulenze

Il cliente può avvalersi anche di servizi di consulenza. Il laboratorio infatti è in grado di fornire studi di fattibilità e progettazione di bonifiche ambientali; servizi di consulenza in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, di sicurezza ed igiene alimentare, rumore e cosmetica.

18. Dichiarazioni di conformità

Il laboratorio formula dichiarazioni di conformità dei risultati ai requisiti applicabili qualora richiesto esplicitamente dal cliente o se previsto da norme o disposizioni cogenti. *La dichiarazione è riportata in modo tale che siano identificati i risultati a cui la stessa si applica e le specifiche (norme o parti di esse) che definiscono i requisiti che possono essere o meno soddisfatti. Per esprimere una dichiarazione di conformità il Laboratorio può applicare, se presente, la regola decisionale dettata dal cliente o da norme/regolamenti cogenti: in questo caso non si rendono necessarie ulteriori considerazioni sul livello di rischio associato.*

Se non dettata dal cliente o da norme/regolamenti cogenti, il laboratorio, per formulare una dichiarazione di conformità, tiene conto dell'incertezza di misura secondo la seguente **regola decisionale**: il campione viene dichiarato conforme se per tutti i parametri considerati, il valore analitico sommato all'incertezza di misura risulta uguale o inferiore al limite massimo di riferimento. Viene dichiarato non conforme ha almeno un risultato il cui valore analitico sommato all'incertezza di misura risulta superiore al limite massimo di riferimento.

Qualora sia presente una dichiarazione di conformità, nel RdP verranno indicati sia la regola decisionale applicata e ove pertinente, il livello di rischio associato a tale scelta.

Per le prove di tipo qualitativo (presenza-assenza) il laboratorio non riporta l'incertezza di misura per esprimere dichiarazioni di conformità, ma stabilisce comunque il campione non conforme se viene rilevata la presenza (es. microrganismi, amianto, ecc.).

19. Incertezza di misura

L'incertezza del metodo associata al risultato analitico (espressa come incertezza estesa) viene riportata nel rapporto di prova quando richiesto esplicitamente dal cliente, quando, per il suo valore, influisce sulla conformità rispetto ad un limite di riferimento o quando è presente nel Rapporto di prova una dichiarazione di conformità.

20. Riservatezza

Genesi s.r.l. è responsabile della gestione di tutte le informazioni ottenute dal Cliente o generate durante l'effettuazione delle proprie attività e si impegna a garantirne la riservatezza nonché la tutela di ogni diritto sulla documentazione fornita dal cliente stesso. I risultati delle prove e altre informazioni fornite dal cliente sono considerate riservate e trattate come tali ad eccezione di

Genesi srl

Capitale sociale al 25.01.2012 euro 17.000,00 interamente versato – Cod. Fisc., P.IVA e n. iscrizione Registro delle Imprese di Pistoia 01344970478 – REA PT n. 141776 –

Sede legale: Via Vecchia Bolognese n. 9, 51100 PT

Sede amministrativa e ricevimento campioni: Via Erbosa n. 30, 51100 Pistoia – Tel. 0573.528464

Sede operativa: via S. Pertini, 58 – 56012 Calcinai (PI) – Tel. 0587.724845 – Fax 0587.723964

www.centroanalisiigenesi.it info@centroanalisiigenesi.it

quanto concordato con il cliente o di quanto il cliente decide di rendere pubblicamente disponibile. Al suddetto impegno, salvo diversamente richiesto dalla legge è vincolato, tutto il personale impiegato a vari livelli (compreso il personale esterno al laboratorio che abbia accesso per qualsiasi ragione ad informazioni riservate del cliente o di terzi ad esso collegati – es. organismi di certificazione e/o accreditamento). La conservazione, la protezione e l'accesso alle informazioni fornite dal cliente sono regolate da procedure interne. Qualora al laboratorio venga richiesto per legge, o qualora sia contrattualmente autorizzato a comunicare informazioni riservate, il cliente viene a conoscenza delle informazioni fornite e del motivo, a meno che ciò sia proibito dalla legge. Qualora il laboratorio acquisisca informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso, si impegna a trattare tali informazioni come riservate ed in quanto tali a non divulgarle. Il Laboratorio mantiene riservata l'identità della fonte di tali informazioni e salvo i casi in cui non siano stati presi accordi differenti con la fonte stessa non la rivela al cliente.

Il Cliente può richiedere ulteriori informazioni ai seguenti contatti:

Sede amministrativa e ricevimento campioni: via Erbosa, 30 – 51100 Pistoia - tel. 0573.528464

Sede operativa: via S. Pertini, 58 – 56012 Calcinai (PI) - tel. 0587.724845 - fax 0587.723964

E-MAIL

info@centroanalisiigenesi.it

Amministrazione: amministrazione@centroanalisiigenesi.it

Laboratori: microbiologia@centroanalisiigenesi.it ; chimica@centroanalisiigenesi.it

Consulenze cosmetiche: cosmetica@centroanalisiigenesi.it

Qualità: qualita@centroanalisiigenesi.it

Dott.ssa Chiara Balestri: tel. 335.5411145 – chiara@centroanalisiigenesi.it

Dott.ssa Frida Fragnoli: tel. 335.7457226 – f.fragnoli@centroanalisiigenesi.it

SITO INTERNET: www.centroanalisiigenesi.it

Genesis srl

Capitale sociale al 25.01.2012 euro 17.000,00 interamente versato – Cod. Fisc., P.IVA e n. iscrizione Registro delle Imprese di Pistoia 01344970478 – REA PT n. 141776 –

Sede legale: Via Vecchia Bolognese n. 9, 51100 PT

Sede amministrativa e ricevimento campioni: Via Erbosa n. 30, 51100 Pistoia – Tel. 0573.528464

Sede operativa: via S. Pertini, 58 – 56012 Calcinai (PI) – Tel. 0587.724845 – Fax 0587.723964
www.centroanalisiigenesi.it info@centroanalisiigenesi.it