

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI

### 1. Definizioni

- **ISC LAB s.c.a.r.l. o Laboratorio:** soggetto con sede legale a Torino (TO) 10137 Corso Orbassano n. 402/15 c/o INNOVATION SQUARE CENTER C.F. 12374560014, che emette l'Offerta tecnico-economica e che eroga servizi di analisi, prove, misure e qualsiasi prestazione oggetto dell'offerta stessa.

- **Cliente:** soggetto giuridico che richiede a ISC LAB i servizi in oggetto all'offerta.
- **Servizio:** attività di analisi, prove, misurazioni, controlli e ispezioni, consulenza oggetto di prestazione contenuta nel documento di offerta.
- **Campione:** ogni oggetto, componente, materiale da sottoporre ad analisi/prove/misure controlli come indicato nell'offerta tecnico-commerciale.
- **Offerta tecnico-economica:** documento emesso da ISC LAB contenente l'offerta commerciale riguardante i servizi richiesti dal Cliente.
- **Contratto:** accordo concluso quando l'Offerta tecnico-economica contenente l'offerta commerciale è accettata in forma scritta dal Cliente, mediante restituzione a ISC LAB di copia firmata.

### 2. Applicazione delle Condizioni Generali

Le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante di tutti i contratti tra ISC LAB e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

L'accettazione dell'Offerta tecnico-economica implica l'adesione alle presenti condizioni generali di fornitura. L'Offerta tecnico-economica e le presenti condizioni di fornitura si intendono comunque accettate in ogni loro parte al momento dell'arrivo dell'ordine del cliente.

Qualsiasi clausola apposta dal Cliente, ulteriore e/o difforme rispetto a quanto indicato nell'ordine e/o nelle presenti condizioni di fornitura, sarà considerata priva di efficacia, salvo il caso in cui venga accettata per iscritto da ISC LAB. Nel caso in cui una o più disposizioni delle presenti condizioni generali vengano ritenute invalide o inapplicabili, ciò non pregiudicherà la validità e/o l'applicabilità delle restanti previsioni delle presenti condizioni generali.

### 3. Oggetto

Il rapporto in essere tra ISC LAB e il Cliente ha per oggetto le prestazioni dei servizi definiti in ordini specifici. La descrizione dei principali servizi svolti da ISC LAB è disponibile sul sito [www.isclab.it](http://www.isclab.it).

Il Laboratorio è in grado di supportare i clienti nella caratterizzazione dei materiali e/o componenti secondo gli standards nazionali ed internazionali e/o standards dei clienti, verificando la conformità degli stessi agli specifici requisiti indicati e di eseguire la caratterizzazione dei nuovi prodotti o materiali per valutarne l'effettiva potenzialità e/o applicazione.

Nello specifico, ISCLab è in grado di effettuare attività di testing nei sotto citati ambiti di indagine:

- chimico/fisico
- meccanico
- reologiche
- termico
- estetico/superficiale
- funzionali
- dimensionali

Le condizioni economiche sono quelle riportate nell'Offerta tecnico-economica inviata al Cliente.

#### **4. Validità dell'offerta tecnico-economica**

L' Offerta tecnico-economica ha validità di 30 giorni dalla data della sua emissione e l'eventuale proroga potrà essere richiesta e si riterrà valida solo se confermata o comunicata in forma scritta dal Laboratorio.

Le tempistiche di realizzazione delle attività di testing saranno riconfermate ad accettazione dell'offerta

#### **5. Accettazione dell'offerta tecnico economica**

Il contratto è concluso mediante restituzione della copia dell' Offerta tecnico-economica controfirmata per accettazione o ordine del Cliente che espliciti il riferimento all' Offerta tecnico-economica senza modificarne le condizioni in essa riportate. Eventuali variazioni delle condizioni tecnico-economiche devono essere preventivamente concordate e, nel caso queste modifichino in modo importante i contenuti, sarà formalizzata una nuova offerta.

#### **6. Identificazione dei metodi di prova**

Su richiesta del Cliente, il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi di prova o sulle procedure interne che vengono utilizzate per l'analisi. Richieste specifiche devono essere concordate per iscritto prima dell'accettazione del campione.

Ogni altro servizio richiesto dal Cliente (interpretazioni, opinioni, commenti, confronti con limiti di legge e/o di capitolato) costituisce separata prestazione e può essere oggetto di separato addebito.

#### **7. Esecuzione dei servizi**

Nell'esecuzione dei servizi oggetto del contratto, ISCLAB ed il Cliente si devono attenere a quanto prescritto nell'Offerta tecnico-economica condivisa tra le Parti. I servizi previsti nella proposta accettata dal Cliente saranno eseguiti da ISCLAB secondo i termini e le modalità descritte nella medesima Offerta tecnico-economica

Le attività verranno calendarizzate da ISCLAB solo successivamente alla conclusione del contratto d'accordo con il Cliente, ma conformemente alla reale disponibilità delle macchine/strumenti di laboratorio alla data dell'ordine

I termini di esecuzione sono altresì soggetti alla disponibilità della documentazione, dei prodotti e dei materiali da sottoporre a prova; è onere del Cliente consegnare tempestivamente al Laboratorio, a propria cura e spese, la suddetta documentazione, prodotti e materiali, nella quantità e nelle condizioni previste dall'Offerta tecnico-economica. Eventuali difformità nel numero, qualità o tipologia dei prodotti e materiali potranno comportare modifiche al programma delle prove con ulteriore addebito al Cliente anche delle prove non eseguite. La serie di modifiche al programma delle prove saranno comunicate al Cliente che dovrà trasmettere approvazione a procedere

Il Cliente, previa comunicazione con il Laboratorio, potrà assistere all'esecuzione delle prove qualora si rendesse necessario. Gli ospiti verranno informati in anticipo in merito alle regole vigenti in termini di sicurezza e privacy (è proibito fare fotografie o filmati).

#### **8. Tempi di consegna**

I tempi di consegna previsti per l'esecuzione del servizio sono indicati nella Offerta tecnico-economica (e/o nella pianificazione dell'esecuzione delle prove dettagliata) e si intendono a partire dal momento

dell'accettazione della proposta e dalla presa in consegna e accettazione del materiale da testare da parte del Laboratorio. Tali tempi sono da ritenersi suscettibili di variazioni in funzione di eventuali ritardi nella consegna del materiale da testare, di imprevisti o impedimenti di natura tecnica verranno comunicati e giustificati al Cliente da parte del Laboratorio.

La richiesta di servizi urgenti deve essere preventivamente concordata dalle parti. Tale urgenza potrà comportare l'applicazione di una maggiorazione di prezzo che verrà comunicata al Cliente.

## **9. Risultati delle prove e Rapporto di Prova**

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi. Il laboratorio non risponde di eventuali danni derivanti dall'estensione dei risultati di prova a campioni diversi da quello analizzato. I Rapporti di Prova vengono emessi e trasmessi in formato elettronico. Qualora sia richiesto è possibile richiedere una copia cartacea, con firma in originale; questo andrà richiesto anticipatamente e verrà eventualmente quotato separatamente. I rapporti di prova sono prodotti in italiano e/o inglese; quando necessari in altra lingua, è necessario richiederli anticipatamente e verranno eventualmente quotati separatamente

I Rapporti di Prova vengono emessi, di norma, su format "ISC LAB S.c.a.r.l.". L'emissione di Rapporti di Prova secondo formati corrispondenti a specifiche del Cliente deve essere richiesta per iscritto al momento della richiesta d'intervento; qualora tale personalizzazione sia tecnicamente possibile, costituisce prestazione accessoria, il cui corrispettivo sarà concordato preventivamente con il Cliente.

I risultati delle prove e analisi saranno riportati su un Rapporto di Prova contenente tutte le informazioni necessarie a comprenderne il servizio eseguito. Il Rapporto di prova sarà firmato dal Responsabile del Laboratorio con firma elettronica e archiviato negli archivi informatici del laboratorio. Copia firmata del Rapporto in formato elettronico (.pdf) è inviata al Cliente all'indirizzo e-mail preventivamente concordato. Sarà cura del Cliente inviare comunicazione scritta a ISC LAB in caso di variazione dell'indirizzo e-mail di destinazione.

Copie cartacee firmate o copie con firma elettronica possono essere inviate al Cliente dietro esplicita richiesta. Eventuali variazioni, cancellazioni, modifiche effettuate da terzi non ratificate dal Laboratorio, costituiscono falsificazioni perseguibili penalmente.

I Rapporti di Prova sono riemessi solo in caso di correzione di errori da parte del Laboratorio e/o di inserimento di informazioni/dati omessi ma disponibili al momento dell'esecuzione delle prove.

Quando è necessario modificare, correggere o emettere nuovamente un rapporto già emesso, ogni informazione modificata è chiaramente identificata e, ove appropriato, è incluso nel rapporto anche il motivo della modifica. Nel caso in cui modifiche/correzioni/riemissioni non siano di responsabilità di ISC Lab, le stesse potranno essere oggetto di nuova offerta economica. Non è ammesso rimettere un Rapporto di Prova quando il nome/marchio commerciale del prodotto analizzato è cambiato (senza aver effettuato nuovamente le prove), anche quando ci sia un chiaro riferimento al rapporto di prova iniziale che viene sostituito.

Eventuali scostamenti ai metodi di prova/campionamento sono indicati nel Rapporto di Prova. Quando il Cliente richiede che un oggetto sia sottoposto a prova anche se consapevole di uno scostamento, nel Rapporto di Prova viene inclusa una dichiarazione in cui il Laboratorio declina la responsabilità e indica quali risultati possono essere influenzati dallo scostamento.

## **10. Conservazione dei documenti relativi alle prove**

Il Laboratorio conserva i documenti elettronici firmati dei Rapporti di prova per 10 anni; tutta la documentazione sarà a disposizione del Cliente e delle autorità competenti per verifiche e controlli.

Al termine del periodo di conservazione la documentazione verrà distrutta, salvo richieste differenti inviate dal Cliente e concordate preventivamente.

## **11. Aspetti Economici**

I prezzi indicati in offerta sono espressi in Euro ed al netto dell'IVA di legge. La fattura relativa all'importo dovuto è emessa alla consegna del Rapporto di Prova con le modalità di pagamento e i termini ivi indicate.

Qualora per natura della prova richiesta (es. test di durata, di corrosione, esposizione ambientale etc.), il servizio sia da qualificarsi di lunga durata, il Laboratorio potrà fatturare le attività svolte secondo lo stato di avanzamento lavori di mese in mese, prima dell'emissione del Rapporto di prova. In tale caso sarà cura di ISC LAB rendicontare al Cliente le spese sostenute in riferimento alle attività specifiche contenute nell'offerta.

Salvo diverse disposizioni in offerta, in caso di ritardi nei pagamenti ISC LAB applicherà l'addebito degli interessi di mora ai sensi degli art.4 e 5 del D.Lgs. n.231 del 9/10/2002 dalla scadenza del pagamento.

## **12. Collaborazioni**

ISC LAB svolge in proprio tutti i servizi in offerta. ISCLAB è autorizzato dal Cliente ad avvalersi dell'opera di fornitori esterni o di eventuali consulenti qualora lo ritenesse necessario o opportuno durante lo svolgimento dell'incarico conferito. Tali collaborazioni con altri laboratori saranno specificate nella Offerta tecnico-economica. ISC LAB resta comunque responsabile nei confronti del Cliente della corretta esecuzione della prestazione e del pieno rispetto – anche da parte di terzi – della normativa di legge applicabile, con particolare riferimento alle misure di prevenzione adottate a tutela della salute dei lavoratori e dell'ambiente. Si assume la responsabilità per tutte le attività svolte direttamente dal Laboratorio declinando qualsivoglia responsabilità inerente i servizi resi da altri enti esterni.

## **13. Fornitura, gestione e conservazione dei campioni**

### **13.1 Invio dei campioni**

Per l'esecuzione delle prove descritte in offerta il Cliente dovrà inviare, a proprio carico, i campioni adeguatamente identificati ed imballati al seguente indirizzo:

ISC LAB S.c.a.r.l., Ufficio accettazione materiale,

Corso Orbassano, 402/15

c/o INNOVATION SQUARE CENTER

10137 TORINO (TO) Italy

indicando chiaramente sulla documentazione di spedizione e sul packaging il numero di riferimento della Offerta tecnico-economica.

La denominazione precisa dei campioni (codice e/o nome) andrà comunicata in forma scritta da parte del cliente prima della consegna. I campioni devono pervenire nella quantità concordata e con una corretta identificazione (nome del cliente, descrizione del particolare, codice e riferimento dell'offerta) onde evitare che possano essere confusi o gestiti in maniera non corretta ed è responsabilità del Cliente provvedere al

corretto imballaggio dei campioni affinché questi giungano in condizioni idonee ad effettuare correttamente i test di prova.

I campioni inoltre dovranno pervenire al Laboratorio entro la data indicata nell'offerta, laddove concordata. In caso di ritardo non potranno essere garantiti i tempi di consegna dei risultati indicati nell'offerta ed eventuali ritardi non potranno essere imputati al Laboratorio.

### **13.2 Presa in consegna e ritiro dei campioni da parte del Laboratorio**

Il ritiro dei campioni da esaminare a cura del personale ISC LAB costituisce prestazione accessoria, oggetto di separato addebito. In tal caso, il cliente dovrà specificare a ISC LAB le condizioni necessarie per garantire che il trasporto al Laboratorio avvenga secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche chimiche, fisiche e microbiologiche del materiale preso in consegna e tali da evitare eventuali danneggiamenti che possano inficiare sull'esecuzione delle prove e/o sul loro esito

### **13.3 Rischi derivanti dai campioni**

Il Cliente ha l'obbligo di informare ISC LAB, prima della consegna al Laboratorio, circa gli eventuali rischi inerenti al materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi e segnalando la corretta modalità per la gestione dei campioni (conservazione, apertura, manipolazione, eliminazione, ecc.), in conformità alla scheda di sicurezza del materiale, che sarà condivisa con ISCLAB e con quanto prescritto dalla legislazione italiana in materia di sicurezza sul lavoro.

### **13.4 Accettazione dei campioni**

Il Laboratorio si riserva di accettare o meno il campione quando sussistano elementi tali da rendere inapplicabile uno o più metodi di prova tra quelli indicati nell'offerta (ad es. campione in quantità insufficiente, campione non conservato in modo idoneo o visibilmente non idoneo per le prove etc.).

In caso di inaccettabilità del campione il Cliente verrà contattato per concordare le modalità di espletamento del servizio. Eventuali deroghe chieste dal Cliente per campioni ritenuti non idonei non danno diritto al Cliente ad avanzare reclami circa l'esito delle prove, che saranno comunque addebitate.

## **14. Fornitura dei campioni**

Salvo specifica indicazione riportata nell'offerta, la fornitura dei campioni si intende a cura del Cliente.

Nel caso di analisi tecniche di prodotti finiti o semifiniti le modalità di fornitura dei campioni saranno preventivamente concordate con il Cliente in forma scritta.

## **15. Conservazione, restituzione e smaltimento dei campioni**

Dal momento del ricevimento del materiale da esaminare, il Laboratorio ne garantisce la corretta conservazione ed integrità, nel rispetto delle indicazioni ricevute in fase di definizione dell'attività.

Il Laboratorio potrà utilizzare i campioni per la preparazione di provini, preparati e soluzioni di prova secondo le indicazioni riportate nelle norme tecniche specificate. Salvo diversa indicazione specificata nell'offerta i campioni utilizzati e quelli eventualmente non utilizzati saranno conservati presso il laboratorio per massimo 15 giorni lavorativi successivamente all'emissione del Rapporto di prova. Entro tale periodo il Cliente ha facoltà di chiederne la restituzione. Le modalità di restituzione dovranno essere concordate con il Laboratorio e saranno in ogni caso interamente a carico del Cliente. Successivamente a tale periodo i campioni non saranno più restituibili e, salvo diverso accordo, saranno eliminati con addebito delle eventuali spese di smaltimento a carico del Cliente, oppure utilizzati per finalità interne al Laboratorio.

## **16. Reclami**

I reclami devono pervenire al Laboratorio per iscritto entro 15 giorni dalla loro individuazione, da parte del Cliente, al seguente indirizzo e-mail [qualita@isclab.it](mailto:qualita@isclab.it). È inoltre possibile inoltrare i reclami direttamente attraverso il sito internet accedendo alla pagina Reclami scaricando apposito modulo.

La presa in carico avviene entro 10 gg lavorativi. ISC LAB valuterà, a suo insindacabile giudizio, l'eventuale gestione di reclami che dovessero pervenire oltre il termine sopra indicato, fermo restando che comunque non si assumerà alcuna responsabilità per reclami che le vengano inoltrati oltre il termine stesso.

Il Cliente non può trattenere somme dovute a ISC LAB come risarcimento in caso di reclami, se non diversamente concordato tra le parti per iscritto.

La responsabilità di ISC LAB relativamente ad ogni reclamo sarà nel suo complesso limitata ad un massimo di 10 volte l'ammontare dei corrispettivi pagati in relazione al servizio che ha generato il reclamo e in ogni caso il rimborso non potrà superare i 10.000,00 euro.

## **17. Rispetto della normativa antinfortunistica**

ISC LAB, nello svolgimento della propria attività, applica e ottempera a tutte le prescrizioni previste in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. anche per l'attività svolta dagli operatori esterni presso i Clienti.

## **18. Responsabilità e manleva**

I Rapporti di Prova sono emessi sulla base di informazioni, documenti e/o campioni forniti dal Cliente, o per suo conto, e pertanto ISC LAB non è responsabile di risultati inesatti dovuti a informazioni incomplete o errate e/o documenti errati e/o campioni non conformi forniti dal Cliente. Inoltre, ISC LAB non è responsabile di ritardi o mancanza nel servizio richiesto nel caso in cui il Cliente non abbia ottemperato ai propri obblighi.

ISC LAB non assume alcuna responsabilità per danni indiretti o consequenziali, come, a mero titolo esemplificativo, la limitazione dei profitti, e non avrà alcuna responsabilità per perdita, danni o spese derivanti da contestazioni mosse da terzi nei confronti del Cliente.

## **19. Forza maggiore e limitazione di responsabilità**

ISC LAB non sarà responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi inadempimento causato da accadimenti al di fuori del suo ragionevole controllo quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, azioni sindacali, scioperi, difficoltà nei trasporti, eventi naturali, epidemie, guerre, disordini di piazza, misure amministrative di sequestro, embargo, leggi o regolamenti di ogni ente territoriale o autorità amministrativa.

Le garanzie e responsabilità di ISC LAB, derivanti da e in relazione ai contratti conclusi sulla base delle presenti Condizioni generali, sono limitate a quelle qui espressamente previste.

## **20. Codice etico**

Il cliente dichiara di conoscere ed agire nel rispetto del codice etico di ISC Lab scarl, nonché di svolgere la propria attività secondo modalità idonee ad evitare il verificarsi di comportamenti rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/01. La versione aggiornata del Codice Etico è disponibile nel sito [www.isclab.it](http://www.isclab.it). La realizzazione da parte del Cliente di comportamenti che determinino l'avvio di un procedimento giudiziario diretto all'accertamento della loro rilevanza ai sensi del S.Lgs 231/01, del quale in qualunque modo ISCLAB sia venuto a conoscenza, legittima quest'ultimo a recedere dal contratto immediatamente, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.

## **21. Riservatezza e tutela della privacy**

I dati contenuti nei rapporti di prova sono di esclusiva proprietà del Cliente e quindi soggetti all'obbligo di riservatezza da parte di ISC LAB.

Le informazioni su attività e prodotti dei propri Clienti di cui il personale e i collaboratori di ISC LAB vengono a conoscenza durante e per lo svolgimento dell'incarico affidato, sono da ritenersi strettamente confidenziali e trattati secondo riservatezza.

ISC LAB tratta i dati anagrafici e commerciali per finalità amministrative e contabili, anche in relazione all'adempimento di obblighi contrattuali, precontrattuali o normativi.

Il trattamento per le finalità sopraindicate avrà luogo, anche con modalità automatizzate ed informatizzate, sempre nel rispetto delle regole di previste ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 196/2003 e del Reg. UE 2016/679 "GDPR".

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione relativa al presente contratto e ogni informazione di cui venissero a conoscenza in occasione del contratto medesimo, anche dopo la cessazione per qualsiasi motivo dello stesso.

Il Cliente ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i propri dati presso ISC LAB e come vengono utilizzati; ha inoltre il diritto di farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, di chiederne il blocco o di opporsi al loro trattamento. Il titolare del trattamento dati, ai sensi di legge, è ISC LAB S.c.a.r.l.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede operativa del Titolare del trattamento.

## **22. Legge applicabile e Foro competente**

Il presente contratto è regolato e dovrà essere interpretato secondo la legge italiana in vigore.

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente si dovrà quindi far riferimento alla legislazione vigente in materia.

Per qualsiasi controversia derivante dal presente contratto o collegata allo stesso, le parti dovranno sottoporre la controversia dinanzi alla Camera Arbitrale del Piemonte. Ove la controversia non sia stata composta in tale sede entro 45 giorni dal relativo proponimento o entro il diverso periodo eventualmente convenuto per iscritto, le parti potranno adire il Foro di Torino.

## **23. Accredimento ACCREDIA ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025**

Il Laboratorio è in corso di accreditamento da parte di ACCREDIA ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

L'estensione dell'accreditamento del laboratorio può essere verificata visitando il nostro sito all'indirizzo [www.isclab.it](http://www.isclab.it)

A tal fine si precisa che l'accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante super partes, della competenza, indipendenza e imparzialità del laboratorio ed assicura che il laboratorio abbia tutti i requisiti richiesti dalle norme per svolgere attività di valutazione della conformità. L'accreditamento conferisce ai rapporti di prova rilasciati, un alto grado di affidabilità in termini di qualità garantendone il riconoscimento sui mercati internazionali e dimostra che il laboratorio soddisfa sia i requisiti tecnici che quelli relativi al sistema di gestione, necessari per offrire dati e risultati accurati e tecnicamente validi.

A tale proposito si precisa che l'accreditamento ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 non costituirà in alcun caso certificazione di prodotto ma attesterà che la prova analitica specifica verrà condotta in conformità alla tale normativa.

Il Marchio ACCREDIA o qualunque altro riferimento all'accreditamento non dovranno essere utilizzati dai Clienti dei laboratori accreditati, né potranno essere apposti su un campione di prova o un prodotto o parte di esso o utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto, e non dovranno essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto ad esclusione della copia del rapporto relativo ad una prova accreditata.

Il costo e la validità dei risultati della prova si riferisce all'esecuzione del processo di prova ed è indipendente dai risultati o dall'esito della eventuale dichiarazione di conformità.

Le informazioni fornite (compresi i risultati della prova) potrebbero essere mostrate all'ente accreditante su sua specifica richiesta.