

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI

1. Generale - Ambito di applicazione

1.1. Le presenti condizioni generali dei servizi (in seguito "CGS") si applicano a Sinergo Soc. Coop.

1.2. Le CGS regolano e fanno parte integrante e sostanziale di tutti i contratti dei servizi conclusi da Sinergo Soc. Coop. e il Cliente. Eventuali condizioni divergenti, conflittuali o supplementari aggiunte dal Cliente diventeranno parte del contratto solo se Sinergo Soc. Coop. abbia espressamente acconsentito per iscritto alla loro applicabilità.

1.3. Gli accordi individuali stipulati per iscritto con il Cliente hanno sempre la precedenza sulle presenti CGS, purché possano essere comprovati per iscritto. Le presenti CGS devono essere conosciute ed accettate dal Cliente che intenda beneficiare del servizio dei servizi.

1.4. Quallsivoglia comunicazione da parte del Cliente in relazione al contratto deve essere fatta per iscritto e trasmessa via mail.

1.5. Le presenti CGS sono valide ed efficaci esclusivamente nei confronti del committente.

1.6. Nell'ambito dei rapporti commerciali in corso, le presenti CGS si applicano anche ai successivi ordini e alle attività di follow-up.

1.7. L'accreditamento rilasciato dall'Ente Italiano di Accreditamento, ACCREDIA, attesta che il laboratorio Sinergo è conforme a tutti i requisiti richiesti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Questo riconoscimento certifica che il laboratorio soddisfa i requisiti tecnici e gestionali necessari per fornire dati e risultati accurati e tecnicamente validi per specifiche attività di prova e di analisi.

L'accreditamento comporta verifiche periodiche programmate anche dopo il rilascio del certificato, per garantire il continuo rispetto dei requisiti di conformità attestati. Queste verifiche sono eseguite da ACCREDIA secondo principi fondamentali che conferiscono valore ai servizi accreditati:

imparzialità e Indipendenza (verifica della terzietà effettiva del laboratorio, a garanzia dell'obiettività e dell'equità delle analisi),

competenza (valutazione dell'esperienza e della preparazione tecnica e professionale del personale del laboratorio in relazione ai settori operativi specifici),

assenza di conflitti di Interesse (garanzia che il personale del laboratorio non presenti conflitti di interesse nei confronti dei clienti e dei fornitori e sia in grado di dimostrarne l'assenza),

responsabilità (il laboratorio è responsabile della valutazione delle evidenze oggettive su cui basa le proprie

decisioni circa la conformità del prodotto testato), riservatezza (il laboratorio è tenuto a non divulgare informazioni riservate ottenute durante il processo analitico), gestione dei reclami (accertando che il laboratorio gestisca in modo rapido e accurato i reclami provenienti dai clienti e dal mercato).

1.8. Sinergo Soc. Coop. è inoltre certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001, con un Sistema di Gestione per la Qualità applicato ai servizi di laboratorio e ai servizi formativi. Tale certificazione attesta la conformità ai requisiti internazionali in materia di gestione della qualità e garantisce l'impegno dell'organizzazione al miglioramento continuo, alla soddisfazione dei clienti e al rispetto delle prescrizioni cogenti e regolamentari.

1.9. Sinergo soc, coop. ha infine ottenuto l'accreditamento come Sede Operativa di Formazione Professionale – Macrotipologia C (Formazione Continua) e FAD presso la Regione Piemonte, che consente all'Ente di erogare corsi di formazione riconosciuti a livello regionale, assicurando la conformità ai requisiti organizzativi, gestionali e di qualificazione del personale previsti dalla normativa vigente

2. Ambito dei Servizi - Fornitura del Servizio - Subappalto

2.1. Sinergo Soc. Coop. fornisce i propri servizi sulla base delle norme e delle procedure nazionali e internazionali.

2.2. I Servizi concordati devono essere forniti in conformità alle disposizioni contrattuali, secondo le regole tecniche riconosciute e nel rispetto delle norme vigenti in materia al momento della conclusione del contratto.

2.3. Sinergo Soc. Coop. si riserva il diritto di stabilire le modalità dei servizi a sua discrezione, (a) se non diversamente concordato per iscritto con il Cliente e (b) fatti salvi i casi in cui disposizioni obbligatorie prevedano un metodo specifico e/o tipo dei servizi del Servizio.

2.4. Ogni ordine si riferisce esclusivamente al/i campione/i fornito/i dal Cliente o prelevato/i da Sinergo Soc. Coop. o ad altri servizi e si conclude con l'invio al Cliente del rapporto di prova o di altra documentazione a supporto del servizio effettuato, salvo diverso accordo scritto tra le parti. I rapporti di prova riportano i risultati dei campioni sottoposti a prova, inclusi eventuali commenti, che sono da intendersi esclusivamente riferibili ai campioni sottoposti a prova e non applicabili all'intero lotto di appartenenza degli stessi.

2.5. Sinergo Soc. Coop. si riserva il diritto di far eseguire gli ordini, in tutto o in parte, a subappaltatori accuratamente selezionati. Se il Cliente desidera opporsi, deve farlo per iscritto al momento del

conferimento dell'incarico. Sinergo Soc. Coop. si impegna a rispettare i requisiti della norma di accreditamento ISO/IEC 17025 applicabili nell'ambito del subappalto. Qualora alcune analisi vengano subappaltate l'offerta riporta l'indicazione della prova oggetto di subappalto.

2.6. Il campione fornito sarà parzialmente o completamente utilizzato nel corso delle analisi. Con l'invio del campione, il Cliente acconsente a trasferire interamente a Sinergo Soc. Coop. la proprietà dello stesso. In seguito ad accettazione, il campione diviene proprietà di Sinergo Soc. Coop.

2.7. I servizi formativi sono gestiti nel Sistema di Gestione per la Qualità e nel rispetto delle disposizioni regionali applicabili.

Sinergo garantisce:

- selezione e incarico di docenti competenti;
- utilizzo di metodologie didattiche adeguate e centralità della persona;
- disponibilità di strumenti e materiali didattici idonei;
- tracciabilità delle attività formative tramite scheda corso, registro presenze, eventuali prove di apprendimento e valutazioni di soddisfazione;
- conservazione del dossier di corso (programma, registri, eventuali attestati) per almeno 5 anni, salvo diversi obblighi di legge o di bando.

Gli attestati di frequenza/abilitazione sono rilasciati solo ove previsti dal programma formativo o da disposizioni normative/bando, e subordinatamente al rispetto dei requisiti di presenza e, se applicabile, al superamento delle prove.

I materiali didattici eventualmente forniti sono destinati esclusivamente all'uso personale del partecipante e non possono essere riprodotti o diffusi senza autorizzazione scritta di Sinergo o dei docenti esterni.

Eventuali reclami relativi ai servizi formativi sono gestiti secondo le procedure interne di Sinergo, documentati e soggetti a monitoraggio nell'ottica del miglioramento continuo.

Sinergo può annullare o rinviare corsi per giustificati motivi (mancato raggiungimento del numero minimo di iscritti, indisponibilità docenti, cause di forza maggiore). In tal caso saranno proposte soluzioni alternative o rimborsate eventuali quote corrisposte.

3. Offerte - Conclusione dei contratti

3.1. In presenza di un'offerta/preventivo la firma per accettazione da parte del cliente sancisce il contratto. In assenza di un'offerta o di un contratto la richiesta del cliente viene accettata mediante dichiarazione per iscritto (ad es. tramite conferma d'ordine via mail).

4. Obblighi del Cliente

4.1. Il Cliente è tenuto:

- a fornire le informazioni, le registrazioni, i documenti e dati necessari,
- a concedere al personale Sinergo Soc. Coop. l'accesso alle informazioni, registrazioni, documenti e dati necessari così come, durante l'orario di ufficio, l'accesso a beni, locali commerciali, edifici, impianti, mezzi di trasporto o altre unità organizzative di proprietà del Cliente, se necessario per l'espletamento dei servizi richiesti;

- a garantire condizioni di lavoro sicure per i dipendenti Sinergo Soc. Coop. quando questi operano in aree sotto il controllo del Cliente,

- a garantire condizioni di lavoro sicure per i dipendenti Sinergo Soc. Coop. quando questi ricevono campioni che potrebbero recare danni (campioni destinati all'analisi sensoriale, campioni in pressione, ecc...)

- a prendere visione delle modalità di campionamento, conservazione e consegna dei campioni disponibili sul sito www.sinergoservizi.com e qualora non venissero rispettate le istruzioni di campionamento (All. 26-2), il cliente avvertirà la segreteria al momento della consegna del campione, che lo andrà ad indicare in fase di accettazione.

- ad accettare che i giudizi relativi alla stabilità del campione, così come le indicazioni relative alle aggiunte da effettuare sono limitate al campione preso in esame e ad accettare che l'applicazione industriale di quanto sopra non comporta alcuna responsabilità da parte di Sinergo Soc. Coop.

4.2. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente, in forma scritta e con mezzi che ne garantiscano la ricezione, eventuali vizi riscontrati nell'esecuzione dei servizi erogati. Eventuali vizi non immediatamente percepibili dovranno essere comunicati dal Cliente, con le modalità di cui sopra, nel momento in cui ne viene a conoscenza.

4.3. **Nell'ambito dell'attività formativa, il partecipante ai corsi si impegna a:**

- frequentare con continuità e partecipazione attiva;
- rispettare le regole organizzative e le tempistiche;
- sottoporsi, se previste, alle verifiche di apprendimento.

5. Termini - Scadenze - Cause di forza maggiore

5.1. I termini e le scadenze concordati per i Servizi forniti si basano sulle stime relative all'entità del lavoro.

5.2. Se i termini e le scadenze sono da ritenersi vincolanti, essi inizieranno a decorrere solo se il Cliente avrà adempiuto in tempo utile ai propri obblighi in termini di assistenza e collaborazione.

5.3. Qualora si dovessero verificare eventi straordinari ed imprevedibili, dovuti a cause di forza maggiore che impediscano o ritardino l'esecuzione del servizio (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo provvedimenti di Autorità pubbliche, incendi, inondazioni, tempeste, esplosioni o altri disastri naturali, mobilitazioni, guerre, sommosse, controversie industriali, compresi scioperi e serrate, epidemie e pandemie), il Cliente sarà sollevato dai suoi obblighi contrattuali e da qualsiasi responsabilità per danni.

5.4. Sinergo Soc. Coop. si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente l'impossibilità di eseguire la propria prestazione e solo dal momento della relativa ricezione il Cliente potrà ritenersi sollevato dai propri obblighi contrattuali. Se l'effetto del presunto impedimento o dell'evento è temporaneo, le conseguenze di cui sopra si applicheranno solo per il tempo in cui il presunto impedimento impedisce la prestazione della parte interessata.

6. Fatturazione - Compenso - Compensazione

6.1. Se il compenso non è stato concordato per iscritto al momento della stipula del contratto, la fatturazione dello stesso avverrà in base al tariffario di Sinergo Soc. Coop. tenuto conto del servizio richiesto dal Cliente e valido al momento di esecuzione dello stesso.

6.2. Tutti gli importi fatturati saranno dovuti per intero dal ricevimento della fattura o altro documento fornito, salvo diverso accordo scritto. Tuttavia, Sinergo Soc. Coop. è autorizzata in qualsiasi momento, anche nell'ambito di un rapporto contrattuale in corso, ad eseguire un servizio in tutto o in parte solo dietro pagamento anticipato.

6.3. L'imposta sul valore aggiunto prevista per legge non è inclusa nei nostri prezzi; tale importo verrà indicato separatamente nella fattura secondo il tasso previsto per legge alla data di emissione della fattura.

6.4. Nel caso in cui, in seguito alla stipula del contratto, esistano indicazioni effettive di un peggioramento della situazione finanziaria del Cliente o altri fatti che giustifichino la presunzione di insolvibilità del Cliente, Sinergo Soc. Coop. è autorizzata a richiedere garanzie e/o revocare le condizioni di pagamento concordate. Nel caso in cui il Cliente non è in grado di fornire le garanzie necessarie entro un periodo di tempo adeguato, Sinergo Soc. Coop. ha il diritto di recedere dal contratto. Crediti in essere derivanti dai Servizi forniti o dovuti ad inadempimento rimangono inalterati.

7. Rapporti di prova - altri documenti prodotti nell'ambito dei servizi forniti

7.1. Sinergo Soc. Coop. si riserva tutti i diritti di autore relativi a pareri,

risultati di prove, calcoli, presentazioni ecc. da noi elaborati nell'ambito dei Servizi offerti al Cliente.

7.2. Il Cliente può utilizzare tali documenti esclusivamente per le finalità concordate e non è in nessun caso autorizzato a modificarli. La completa o parziale pubblicazione di tali documenti richiede il previo consenso scritto di Sinergo Soc. Coop. I rapporti di prova e i dati grezzi relativi alle analisi sono archiviati in formato elettronico per 4 anni; tempi diversi di conservazione dei documenti relativi alle prove devono essere definiti in fase contrattuale in quanto ne deve essere valutata la fattibilità.

7.3. Sinergo Soc. Coop. è tenuta a conservare i materiali relativi alle prove nella misura e nei tempi specificati se per contratto è previsto un obbligo a tale riguardo.

7.4. I campioni di prova (cfr. sezione 2.4) vengono conservati per 1 giorno dopo l'invio del rapporto di prova definitivo, fatta eccezione per i campioni sottoposti ad analisi microbiologica e per relazioni tecniche che vengono smaltiti al termine delle analisi e dopo comunicazione dei risultati ai clienti (qualora si tratti di campioni altamente deperibili, questi saranno conservati in congelatore). L'eventuale controcampione viene conservato per 6 mesi secondo le modalità più idonee al mantenimento delle condizioni originarie, decorso il quale viene smaltito come rifiuto.

8. Dichiarazioni di conformità

8.1. Nell'attribuire la conformità ad uno specifico requisito, il Laboratorio adotta le modalità seguenti:

- Nel caso in cui esista una normativa cogente, viene adottata quest'ultima.

- Soddisfacimento di richieste specifiche del cliente, facendo riferimento ai documenti contrattuali. Queste vengono comunicate e concordate con il cliente in fase di stipula del contratto.

- In mancanza di norme, regolamenti o specifiche del Cliente, nel caso in cui considerando l'incertezza non sia inequivocabile la conformità del risultato, il laboratorio emette eventuali **dichiarazioni** di conformità basati sul risultato della prova non tenendo conto dell'incertezza di misura ma attraverso il confronto diretto del risultato ottenuto con il valore di riferimento. In questo caso, come riportato dal documento ILAC G8, il Laboratorio considera una probabilità di falsa accettazione <50%.

9. Prescrizione

9.1. Qualsivoglia contestazione da parte del Cliente che non sia preclusa dalle presenti CGS, sarà soggetta al termine di prescrizione di un anno decorrente dalla data di comunicazione degli esiti derivanti dall'esecuzione dei servizi richiesti dal Cliente.

10. Responsabilità

10.1. Sinergo Soc. Coop. gestisce in modo rapido e accurato i reclami provenienti dai clienti e dal mercato.

10.2. L'accreditamento 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 per specifiche attività di prova e di analisi.

10.3. Inoltre, il laboratorio è sottoposto a verifiche periodiche pianificate, anche successivamente al rilascio del certificato, per assicurare che i requisiti di conformità attestati con l'accreditamento continuino ad essere rispettati.

11. Riservatezza

11.1. Le Parti si impegnano a non divulgare a terzi e a mantenere strettamente riservata tutta la documentazione relativa al presente Contratto e ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza in occasione del Contratto medesimo, anche dopo la cessazione per qualsiasi motivo dello stesso

11.2. Sinergo Soc. Coop. non può divulgare alcuna informazione riservata ottenuta durante il processo analitico, fatto salvo il caso in cui ciò sia richiesto per legge

11.3. Impegno, da parte della Sinergo, alla riservatezza delle informazioni relative al cliente pervenute da fonti esterne

11.4. Le fonti di informazioni esterne al laboratorio vengono anonimizzate

11.5. Ogni dipendente della Sinergo, all'atto dell'assunzione/contratto di incarico, firma una dichiarazione che lo impegna a rispettare il segreto d'ufficio su ogni informazione acquisita nell'espletamento delle proprie mansioni.

12. Protezione dei dati

12.1. Nella misura in cui le parti elaborano dati personali in relazione all'esecuzione dell'ordine, esse si attengono alle rispettive disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati, in particolare alle disposizioni del regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

12.2. Le parti determinano ciascuna gli scopi e i mezzi del trattamento dei dati personali descritti nella sezione 12.1. A tale riguardo, esse sono titolari del trattamento dati ai sensi dell'art. 4, n. 7, GDPR.

12.3. Il Cliente ha l'obbligo di informare i propri dipendenti in merito al trattamento dei dati effettuato da Sinergo Soc. Coop.

12.4. Sarà necessario ottenere un consenso separato per l'utilizzo dei dati personali per ulteriori finalità di trattamento salvo l'eccezione disciplinata

ai sensi dell'art. 130 co. 4 D.lgs. 196/2003 in virtù del principio di accountability: se il Titolare del Trattamento utilizza ai fini di vendita diretta le coordinate di posta elettronica fornite dall'interessato nel contesto della vendita di un prodotto o di un servizio, può non chiedere il consenso dell'interessato, sempre che si tratti di servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto. Lo stesso sarà informato costantemente della possibilità di opporsi al trattamento in maniera agevole e gratuita.

13. Luogo di esecuzione – Foro competente - Legge applicabile

13.1. La sede della nostra società è il luogo di adempimento per tutti i diritti e gli obblighi derivanti dai nostri servizi.

13.2. Per tutte le controversie derivanti direttamente o indirettamente dal rapporto contrattuale tra Sinergo Soc. Coop. e il Cliente sarà competente in via esclusiva il Foro di Alessandria. Tuttavia, in tutti i casi Sinergo Soc. Coop. si riserva anche il diritto di intentare un'azione secondo un accordo individuale prevalente o presso il foro di giurisdizione del Cliente. Le disposizioni di legge prevalenti, in particolare sulla competenza esclusiva, rimangono inalterate.

13.3. Al rapporto contrattuale si applica la legge della Repubblica Italiana ad esclusione delle disposizioni che regolano il conflitto tra leggi e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di beni (CISG).