

## CONDIZIONI GENERALI D'ANALISI PER IL SETTORE INDUSTRIALE

### 1. Premessa e definizioni

Agli effetti del contratto si intende per:

“Unilabs Ticino”: Unilabs, Laboratoire d'analyses médicales, succursale de Lugano, la società con sede in via Rovere, 8 – CH-6932 Breganzona, CHE-116.293.274

“Cliente”: il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nell'intestazione del contratto, che richiede a Unilabs l'effettuazione di analisi chimiche e/o microbiologiche e/o la prestazione di altri servizi inerenti al reparto di microbiologia industriale;

“Campione”: un materiale da sottoporre a prova.

“Campionamento”: prelievo del campione.

“Accettazione”: si intende la presa in carico del materiale/servizio, oggetto del contratto, da parte di Unilabs Ticino.

Unilabs Ticino è accreditato dal servizio di accreditamento svizzero (SAS) secondo gli standard previsti dalla norma SN EN ISO/IEC 17025 (numero di accreditamento: STS 0340). Con il termine “accreditamento” si intende l'attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che valuta e accredita enti di certificazione sulla base di norme internazionali.

Il Laboratorio utilizza metodi riconosciuti da organizzazioni internazionali (ISO, EN, AFNOR)

L'elenco completo delle prove accreditate è disponibile sul sito:

<https://www.sas.admin.ch/sas/it/home.html>

La descrizione dei principali servizi svolti da Unilabs Ticino è disponibile sul sito [www.unilabs.ch](http://www.unilabs.ch)

Sempre da sito è possibile scaricare le richieste d'analisi ed il formulario per la richiesta dei contenitori per i campionamenti.

Unilabs Ticino è disponibile a fornire, su richiesta del cliente, i contenitori idonei al campionamento.

### 2. Applicazione delle Condizioni Generali

Le presenti condizioni generali costituiscono parte integrante di tutti i contratti tra Unilabs Ticino ed il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

L'accettazione delle offerte implica l'adesione alle presenti condizioni generali di fornitura. L'offerta e le presenti condizioni di fornitura si intendono comunque accettate in ogni sua parte al momento dell'arrivo dei campioni al ns. laboratorio.

Unilabs Ticino fornisce, a pagamento, i suoi servizi analitici nell'ambito del controllo autonomo per chiunque fabbrica, tratta, distribuisce importa od esporta derrate alimentari.

Valgono le seguenti condizioni generali di analisi:

1. ogni prestazione analitica di Unilabs Ticino deve essere preventivamente concordata: ad eccezione di casi urgenti.
2. Ove non sia diversamente convenuto in maniera scritta, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al laboratorio a cura del Cliente o di un suo incaricato unitamente alla **richiesta d'analisi** (chiedere al laboratorio o scaricabile dal sito) oppure da un foglio con l'elenco completo dei dati relativi ai campioni e con la firma del richiedente.  
I campioni da analizzare devono essere consegnati in laboratorio dal lunedì al giovedì dalle ore 08.00 alle ore 17.00 ed il venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00  
Vengono accettati campioni al di fuori di questi orari previo accordo.

3. Il Laboratorio si impegna ad avvertire il cliente nel caso di eventuali non conformità riscontrate per il campione in ingresso e si riserva la possibilità di non eseguire le analisi, in tale caso il cliente sarà tempestivamente informato. Se non diversamente concordato, il prelievo/ritiro del materiale da esaminare a cura del personale Unilabs Ticino costituisce prestazione accessoria, oggetto di separato addebito.

In tal caso, Unilabs Ticino si impegna affinché il trasporto al laboratorio del materiale preso in consegna avvenga in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri secondo apposita procedura interna.

4. Al momento dell'accettazione del materiale da esaminare il Laboratorio ne è responsabile garantendone la conservazione secondo modalità idonee per il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche.

Per inizio analisi si intende l'avvio dell'analisi sul campione, per le analisi microbiologiche dei campioni di acqua la data di inizio analisi coincide con l'accettazione del campione. Nel caso in cui i campioni arrivassero in laboratorio dopo le 18.00 le analisi saranno avviate il giorno lavorativo seguente.

5. Salvo diversi accordi precedentemente stipulati tra le due parti non è prevista la restituzione al Cliente del campione o di quanto ne rimane dopo l'analisi. Unilabs Ticino conserva contro campioni previo accordo con il Cliente. In assenza di accordi preventivi con il Cliente, il Laboratorio in base alla matrice alimentare prevede delle tempistiche minime di conservazione dei campioni: in frigo per un periodo di 1 settimana dopo il termine dell'analisi oppure in congelatore per un periodo di 15 giorni dopo il termine dell'analisi; dopodiché provvede all'eliminazione dei campioni senza alcun preavviso.

Nel caso di riscontro di microrganismi patogeni Unilabs Ticino è tenuto ad inviare il ceppo batterico per la tipizzazione all'istituto NENT di Zurigo.

6. Il laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi. I risultati delle analisi saranno comunicati al cliente tramite rapporto di prova (di norma uno per ogni campione consegnato) nel più breve tempo possibile, in base alle tempistiche analitiche. I certificati analitici sono inviati tramite posta e su richiesta specifica via fax oppure via mail.
7. Su richiesta, dettagli sui metodi, limiti e sulla valutazione sono a disposizione del cliente. In caso di espressione di giudizio per le analisi microbiologiche, i valori di legge contemplano già l'incertezza di misura di 0.5 log del valore riscontrato (documento nr.328 del Servizio di Accreditamento Svizzero, SAS).
8. In caso di non conformità grave il risultato sarà comunicato al Cliente tempestivamente. Il Cliente è tenuto a segnalarci il nominativo di uno o più responsabili, un numero di telefono o l'indirizzo di posta elettronica dove è possibile raggiungerlo.
9. Eccetto che per casi particolari in cui è previsto da disposizioni di legge o Regolamenti, il Laboratorio non si assume la responsabilità della comunicazione verso enti di sorveglianza cantonale del risultato analitico non conforme.
10. È prevista l'anticipazione di risultati ai Clienti, prima dell'emissione del Rapporto Validato dal Responsabile di reparto, mediante e-mail o comunicazione telefonica.
11. 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 analisi. Quando è necessario modificare, correggere o emettere nuovamente un rapporto già emesso, l'informazione è chiaramente identificata e, ove appropriato, è incluso nel rapporto anche il motivo della modifica.
12. Nel caso in cui il rapporto di prova contenga, oltre ai risultati di prove accreditate, anche analisi non accreditate, queste ultime saranno opportunamente indicate.

13. Il laboratorio Unilabs Ticino si avvale per l'esecuzione di alcune analisi, di laboratori esterni accreditati. Nel rapporto di prova le analisi esterne sono chiaramente indicate. Tutta la documentazione relativa ai campioni analizzati sia internamente che in subappalto sarà mantenuta nel nostro archivio per 5 anni.
14. La fatturazione relativa alle prestazioni svolte è inviata all'indirizzo specificato nella richiesta d'analisi. Quando non sia diversamente convenuto il pagamento della fattura da parte del Cliente dovrà avvenire secondo le condizioni e i termini previsti dal contratto sottoscritto dalle parti. In base al quantitativo di campioni da sottoporre ad analisi c'è la possibilità di stipulare contratti che prevedano degli sconti rispetto al tariffario.
15. Eventuali variazioni sulle tempistiche analitiche e sui costi saranno opportunamente comunicate al cliente.
16. Eventuali reclami da parte del cliente devono pervenire al Laboratorio per via scritta entro 30 giorni dalla scoperta ed indirizzati al responsabile Assicurazione Qualità.  
(mail: [unilabs.breganzona@unilabs.com](mailto:unilabs.breganzona@unilabs.com)). Unilabs Ticino provvede alla gestione dello stesso tramite procedura interna.
17. Tutte le informazioni relative ai risultati analitici del Cliente verranno considerate da Unilabs Ticino come riservate, tale vincolo non è applicabile in ambito di ispezioni delle autorità competenti. Informazioni su risultati analitici della clientela o altri dati saranno divulgati unicamente con il permesso del cliente stesso.