

Data di emissione	Preparazione	Verifica e Approvazione
28/07/2023	QSE (N. Pini)	DG (S. Dahiot)

## 1. Premessa e definizioni

Il presente documento contiene le condizioni tecniche di fornitura di servizi analitici e/o tecnici erogati da Chelab S.r.l..

Le presenti condizioni, come espressamente indicato nelle offerte/contratti, vengono messe a disposizione del cliente che le può in qualsiasi momento scaricare dal sito web [www.merieuxnutrisciences.com/it](http://www.merieuxnutrisciences.com/it).

Gli aggiornamenti al presente documento vengono di volta in volta evidenziati tramite barra verticale posta alla destra del contenuto che è andato incontro a modifica.

Agli effetti del contratto si intende per:

**"Chelab S.r.l. a Mérieux NutriSciences Company"** o **"Laboratorio"**: la società Chelab S.r.l. con sede legale in Resana (TV) in via Fratta n. 25, codice fiscale e partita IVA n. 01500900269, facente parte del gruppo *Mérieux NutriSciences Corporation*, rappresentata ai fini del presente contratto dal dott. Sylvain Dahiot; Chelab S.r.l. opera in molteplici unità operative elencate nel sito aziendale: [www.merieuxnutrisciences.com/it](http://www.merieuxnutrisciences.com/it)

Per il significato dell'accreditamento secondo ISO/IEC 17025 e per tutte le altre autorizzazioni e certificazioni ottenute da Chelab S.r.l. consultare il sito [www.merieuxnutrisciences.com/it](http://www.merieuxnutrisciences.com/it)

**"Cliente"**: il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica del presente contratto, che richiede a Chelab S.r.l. l'effettuazione di analisi chimico-fisiche e/o microbiologiche e/o biologiche e/o la prestazione di altri servizi;

**"Campione"**: un materiale da esaminare non rappresentativo di altri materiali o lotti salvo esplicita indicazione da parte di un'Autorità Competente.

**"Campione residuo"** (o aliquota residua campione): si intende una aliquota residua del campione, allo stato tal quale o preparato per l'effettuazione delle prove di laboratorio.

**"Controcampione"**: si intende una aliquota ulteriore del campione, allo stato tal quale, non manipolata.

**"Accettazione"**: la presa in carico del materiale/servizio oggetto del contratto da parte di Chelab S.r.l.

**"Prova"**: determinazione di una o più caratteristiche di un oggetto (materiale/campione) di valutazione della conformità, secondo una procedura.

**"Procedura analitica/Metodo di prova"**: procedura tecnica specificata per eseguire una prova.

**"Test report/Rapporto di prova"**: documento che riporta i risultati ottenuti sui materiali/campioni di prova e delle valutazioni di conformità a specifiche predeterminate. Risultati e valutazioni di conformità si intendono riferiti esclusivamente al campione pervenuto ed analizzato e non al lotto dal quale il campione proviene.

**"Report"**: documento che riporta la conduzione di un particolare esercizio, progetto o indagine (es. convalide, trasferimenti analitici, studio di stabilità, stress test, sostanze estraibili e/o rilasciabili, indagine a seguito di valore fuori specifica, etc.) unitamente ai risultati ottenuti, conclusioni e raccomandazioni. Applicabile in campo GMP.

**"Specifica"**: una lista di test, riferimenti a procedure analitiche e relativi criteri di accettazione, quali limiti numerici, intervalli, o altri criteri per i test descritti. Applicabile in campo GMP.

**"OOS"**: Out of Specification results

**"OOT"**: Out of Trend results

## 2. Applicazione delle Condizioni Tecniche di Servizio

Le presenti Condizioni Tecniche di Servizio si applicano al rapporto in essere tra Chelab S.r.l. e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Con la conclusione del contratto si intendono accettate le Condizioni Tecniche di Servizio salvo esplicita deroga o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

## 3. Oggetto del contratto.

Il rapporto in essere tra Chelab S.r.l. a *Mérieux NutriSciences Company* e il Cliente si intende come contratto di appalto avente ad oggetto la prestazione di servizi da parte di Chelab S.r.l. a *Mérieux NutriSciences Company* nell'ambito di una attività complessa che può comprendere:

- analisi chimiche, fisiche, microbiologiche, biologiche, mineralogiche, tossicologiche, ecotossicologiche e prestazionali su campioni alimentari, ambientali, industriali, materie prime;
- attività di campionamento;
- controlli di qualità, in conformità alla GMP, su medicinali e materie prime farmacologicamente attive, sia per uso umano sia per uso veterinario;
- studi non clinici in conformità alla GLP;
- studi non clinici relativamente alla cosmesi condotti secondo protocolli internazionali e in accordo alla norma ISO/IEC 17025;
- servizi di sviluppo e convalida metodi, di ricerca a contratto, studi di stabilità;
- servizi di assistenza legislativa e tecnico-scientifica nei settori agroalimentare ed agro zootecnico, industriale (settori chimico, petrolifero, petrolchimico, minerario, costruzioni) ed ambientale (acque, terreni, fanghi, fertilizzanti, rifiuti, emissioni), beni di consumo non food (imballaggi, detergenti, cosmetici, tessili, pelli), prodotti farmaceutici, materie prime e ambienti di lavoro (igiene industriale);
- servizi di assistenza nelle analisi di revisione, relazioni peritali, assistenza tecnica in contraddittorio;
- servizi di assistenza tecnica per l'etichettatura dei prodotti.

I servizi prestati, diversi dall'effettuazione di analisi e/o di campionamento, non sono coperti dall'accreditamento Accredia.

#### **4. Svolgimento dell'attività.**

I servizi concernenti l'attività verranno posti in essere dal competente settore facente capo ad un professionista abilitato iscritto al competente ordine professionale.

Qualora la qualità della prestazione richiesta a Chelab S.r.l. debba soddisfare i requisiti GMP o GLP, tale richiesta deve essere comunicata a Chelab S.r.l. prima dell'offerta economica relativa alla prestazione e concordata per iscritto con Chelab S.r.l. prima della sua esecuzione da parte del laboratorio pertinente.

Il Cliente si impegna a fornire a Chelab S.r.l., prima dell'esecuzione delle attività commissionate, tutte le informazioni necessarie ad espletare correttamente i servizi richiesti, anche ai fini di una corretta scelta della procedura analitica da applicare, in particolare per le attività GMP ciò avviene mediante la sottoscrizione di un Accordo di Qualità (GMP Agreement) e dei capitolati tecnici (sample plans) predisposti da Chelab S.r.l. (a meno che le specifiche non siano univocamente identificate nei metodi compendiali applicabili)".

In caso di attività GMP il Cliente si impegna a garantire che le specifiche comunicate a Chelab S.r.l. siano quelle riportate nella documentazione regolatoria dei prodotti, comunicarne a Chelab S.r.l. l'eventuale modifica e assicurare che i metodi di prova oggetto di trasferimento analitico con Chelab S.r.l. siano documentati e convalidati.

Il Laboratorio non è responsabile per ritardi nella consegna dei risultati nel caso in cui i campioni siano inviati senza il rispetto delle suddette procedure.

In generale il Cliente ha l'obbligo di inviare i campioni corredati di tutte le informazioni necessarie a processare i campioni. Per il settore ambientale il campione deve essere accompagnato da apposita catena di custodia. Nel caso il campione da analizzare non sia accompagnato da richiesta analitica (o da chiaro riferimento ad un'offerta in essere) o che quest'ultima risulti incompleta, sarà cura di Chelab S.r.l. segregare momentaneamente i campioni e contattare il Cliente per richiedere le informazioni mancanti. Si sottolinea che il campione non potrà essere messo in produzione se non dopo il ricevimento delle informazioni/istruzioni richieste.

A meno di specifici e diversi accordi con il Cliente, se le informazioni integrative non perverranno entro 15 giorni (di calendario) dalla richiesta, Chelab S.r.l. si riserva di eliminare i campioni temporaneamente segregati senza procedere alle analisi, anche perché le stesse possono essere influenzate dal protrarsi dei tempi di stoccaggio.

Il Cliente, con congruo preavviso e previo accordo su modalità e tempi di esecuzione con il direttore del settore di competenza, può partecipare allo svolgimento delle analisi del proprio campione. Tale attività costituisce prestazione accessoria oggetto di separato addebito.

Il Laboratorio, operando in diversi siti produttivi, può, previo accordo con il Cliente, sottoporre i campioni a prove da eseguirsi in più di un suo stabilimento; per questo le singole determinazioni vengono indicate sui rapporti di prova con il riferimento al sito di esecuzione e all'eventuale accreditamento della prova presso il suddetto.

In caso di subappalto dell'attività analitica, il Cliente viene preventivamente informato e comunque Chelab S.r.l. rimane responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi prova subappaltata a meno che il laboratorio subappaltato non sia imposto dal Cliente.

Chelab S.r.l. richiede l'autorizzazione del Cliente all'invio dei campioni in subappalto; se il Cliente non invia accettazione del subappalto, ma invia comunque i campioni, si intende che il subappalto è stato accettato, di questo il Cliente viene informato tramite gli stessi canali previsti per l'offerta delle analisi.

Il Cliente ha facoltà di richiedere la variazione o l'annullamento delle analisi, tale comunicazione deve pervenire per iscritto al Customer Care (fax o e-mail) entro e non oltre 24 ore dalla data di ricezione del campione. Tale facoltà non può essere esercitata nel caso di accordi particolari come la richiesta di urgenza.

Qualsiasi richiesta di modifica da parte del cliente deve pervenire al Customer Care in forma scritta; non vengono accettate richieste di modifiche pervenute telefonicamente.

Il laboratorio provvederà ad informare il Cliente in caso di deviazioni dall'offerta/contratto.

## **5. Consegna dei campioni al Laboratorio.**

Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al Laboratorio a cura del Cliente o di un suo incaricato.

Per il dettaglio relativo agli orari di apertura di ciascuna sede si rimanda al cap. 12 delle presenti condizioni.

Per i campioni acquosi che prevedano parametri con tempi critici di avviamento all'analisi, si raccomanda di far pervenire al Laboratorio gli stessi nel più breve tempo possibile dopo il prelievo, comunque non oltre 12 ore dal prelievo.

Il ritiro del materiale da esaminare presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) a cura di personale Chelab S.r.l. o da esso incaricato può costituire prestazione accessoria, oggetto di separato addebito al prezzo previsto dal listino di Chelab S.r.l. che si intende espresso franco laboratorio.

Nel caso di ritiro come sopra, Chelab S.r.l. garantisce che il trasporto al Laboratorio avvenga secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche chimiche, fisiche e microbiologiche che il materiale presentava all'atto della sua presa in consegna.

Il Cliente ha l'obbligo di informare Chelab S.r.l. sui rischi inerenti il materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi; ha, inoltre, l'obbligo di segnalare efficacemente la corretta modalità per la gestione dei campioni (eliminazione, riduzione, protezione). Il Cliente sarà responsabile ad ogni effetto di legge per danni a persone o cose derivanti dall'inadempimento degli obblighi di informazione sopraccitati avuto particolare riguardo per la salute e la sicurezza del personale Chelab S.r.l..

Ogni attività, procedura e/o metodica che a qualsivoglia titolo sia prevista e/o richiesta in ordine alla creazione, costituzione o individuazione del campione si intende definita di "campionamento" e, salvo diverse specifiche/condizioni formalmente convenute, si intende prestata o espletata a carico e sotto la responsabilità del Cliente o del Committente; a richiesta, Chelab S.r.l. assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di "campionamento" e di conservazione previste da normative cogenti e/o volontarie.

Le attività di "campionamento" possono essere assunte a carico e/o sotto responsabilità di Chelab S.r.l. solo su esplicita richiesta del cliente e fatta salva la possibilità di separato addebito.

Per il settore food, Chelab rende disponibili i quantitativi minimi di campione da inviare (in base alla matrice e alla determinazione richiesta, in un apposito file disponibile in <https://www.merieuxnutrisciences.com/it/portale-clienti/>).

L'informazione può essere comunque sempre richiesta al customer care di riferimento.

In caso di servizi GMP e/o GLP il Cliente si impegna a:

- inviare a Chelab S.r.l., qualora previsto o necessario, i pertinenti materiali di riferimento con relativa certificazione.
- conservare sotto la propria responsabilità campioni di riserva dei lotti cui appartengono i campioni inviati a Chelab S.r.l. e ad assicurare che tali lotti non siano rilasciati per l'uso/vendita/fornitura fino a che la loro qualità non sia stata giudicata soddisfacente e che la persona qualificata del Cliente non abbia certificato gli stessi in accordo con i requisiti delle rispettive autorizzazioni (se pertinente). La responsabilità del rilascio del lotto per l'uso/vendita/fornitura e della certificazione del lotto è in ogni caso del Cliente.
- compilare e firmare la catena di custodia fornita da Chelab S.r.l.

- spedire i campioni all'indirizzo "CHELAB - GxP BUSINESS UNIT - VIA FRATTA 25, 31023 RESANA (TV)", contrassegnando il collo di spedizione con l'etichetta predisposta e fornita da Chelab S.r.l.
- ove possibile, inviare una quantità di campione (o di unità campionarie) pari ad almeno 3 volte la quantità prevista per l'effettuazione delle prove richieste in base alle procedure analitiche applicabili; i campioni su cui vengono richieste sia prove chimico-fisiche sia prove microbiologiche devono essere inviati in aliquote separate;
- in caso di invio di sostanze stupefacenti o psicotrope o di campioni che le contengono, rispettare le procedure sopraindicate ed in aggiunta compilare il "buono acquisto" che verrà spedito da Chelab S.r.l. In mancanza, Chelab S.r.l. denuncerà immediatamente l'accaduto all'Autorità competente;
- etichettare e imballare le sostanze e/o le miscele classificate come pericolose devono in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia e fornire la relativa Scheda Dati di Sicurezza aggiornata secondo il formato previsto dal Reg. 1907/2006/CE (REACH) e s.m.i..

Il Laboratorio non è responsabile per ritardi nella consegna dei risultati nel caso in cui i campioni siano inviati senza il rispetto di quanto sopra esposto.

## **6. Data inizio analisi, tempi di consegna e urgenze**

La data di inizio analisi si intende decorrere dopo l'accettazione del campione da parte di Chelab S.r.l.. I campioni pervenuti dopo le ore 15:00 si considerano ricevuti il giorno lavorativo successivo a meno di accordi diversi preventivamente stipulati con il Cliente.

I tempi di consegna sono riportati nell'offerta di pertinenza e decorrono dalla data di arrivo dei campioni in laboratorio o dalla data di ricevimento dei materiali/standard/dati necessari.

Ove sia richiesto, per specifici campioni o campagne analitiche, un tempo di consegna dei risultati inferiore a quelli specificati in offerta o concordati da contratto, il Cliente deve concordarne preventivamente con Chelab S.r.l. la fattibilità prima dell'invio dei campioni/materiali e, in caso di risposta positiva da parte di Chelab S.r.l., compilare e inviare l'apposito modulo. Per il servizio d'urgenza è prevista una maggiorazione del prezzo di vendita.

Chelab S.r.l. non risponde di eventuali ritardi nella consegna dei risultati analitici qualora i tempi di urgenza non risultino riportati dal Cliente nella pertinente catena di custodia (quando prevista) o nella documentazione di accompagnamento del campione.

## **7. Conservazione del campione e del controcampione (o campione di riserva) – Campione residuo, conservazione dei dati grezzi**

Dal momento del ricevimento del materiale da esaminare il Laboratorio ne assicura la conservazione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche.

Salvo che non sia stato diversamente convenuto, Chelab S.r.l. acquista la proprietà del campione consegnato. Il Cliente non può pretendere la restituzione dello stesso o di quanto ne residua dopo l'analisi.

Quando il cliente richieda la conservazione di un controcampione (ulteriore aliquota non manipolata dal laboratorio) il periodo di stoccaggio deve essere previamente concordato con il laboratorio. I tempi di stoccaggio sono da intendersi a partire dalla data di accettazione dei controcampioni.

L'eventuale aliquota residua di campione viene conservata da Chelab S.r.l., per un tempo minimo garantito che dipende dalla natura del prodotto oltre che dalle capacità della sede che ha sottoposto a prova il campione; qualsiasi variazione rispetto ai tempi minimi sotto riportati deve essere preventivamente concordata in forma scritta tra le parti e può essere oggetto di separato addebito.

I tempi indicati sono da intendersi a partire dalla data di accettazione dei campioni.

**Resana, Priolo, Volpiano, Cagliari, Rho, Cairo Montenotte, Porto Torres (Via Giovanni da Verrazzano)**

40 giorni per i campioni di matrice alimentare, matrice non-food (detersivi, cosmetici, imballaggi, ecc.) e matrici Pharma (non oggetto di studi GMP o BPL) su cui sono state effettuate prove chimiche o chimico-fisiche e studi di efficacia;  
15 giorni per campioni di matrice alimentare processati dal laboratorio LABPCR (analisi PCR e Elisa);  
10 giorni per i campioni di matrice alimentare, matrice non-food (detersivi, cosmetici, imballaggi, ecc.) e matrici Pharma (non oggetto di studi GMP o BPL) su cui sono state effettuate prove microbiologiche;  
15 giorni per i campioni liquidi di matrice ambientale (acque potabili, acque di scarico, ecc.), indipendentemente dalla tipologia di prove effettuate (escluse le matrici processate dalla Business Unit Pharma);  
7 giorni per i campioni liquidi di matrice ambientale (acque potabili, acque di scarico, ecc.), indipendentemente dalla tipologia di prove effettuate, processate dalla Business Unit Pharma;  
30 giorni per i campioni solidi di matrice ambientale (terreni, fanghi, ecc.), indipendentemente dalla tipologia di prove effettuate.  
[1] eventuali controcampioni di matrice non-food chiusi vengono conservati per 40 giorni

**Prato, Bergamo**

30 giorni per tutti i campioni in genere, che sono stati sottoposti a prove chimiche;  
15 giorni per i campioni di matrici NON deperibili su cui sono state effettuate prove microbiologiche;  
7 giorni per i campioni di matrici deperibili su cui sono state effettuate prove microbiologiche;  
5 giorni per i campioni di acque su cui sono state effettuate prove microbiologiche.

**Sannazzaro, Ferrara, Cagliari**

Almeno 24 ore dal termine delle analisi per tutti i campioni che sono stati sottoposti a prove chimiche; per la sede di Cagliari si applica ai soli campioni i cui risultati vengono consegnati in giornata

Decorso il termine indicato, Chelab S.r.l. ha la facoltà di distruggere le aliquote residue di campione ovvero di conferirle a terzi per lo smaltimento.

Si intende che Chelab S.r.l. acquista la proprietà del campione/materiale consegnato e il Cliente non può pretendere la restituzione di detto o di quanto ne residua dopo l'analisi, salvo patto contrario che dovesse risultare per iscritto.

Salvo patto contrario che dovrà risultare per iscritto, Chelab S.r.l. ha facoltà di riutilizzare la quantità residua di standard ufficiali forniti da EDQM e USP per ulteriori analisi dello stesso tipo richieste dal Cliente fino alla validità indicata dello standard.

Le registrazioni dei dati relativi alle prove condotte in conformità al sistema ISO/IEC 17025 sono conservati per un periodo di almeno dieci anni dalla data di esecuzione dell'analisi, salvo diverso accordo scritto tra le parti o diverse prescrizioni normative.

Le registrazioni dei dati e i documenti relativi alle prove condotte in conformità ai sistemi GMP e GLP sono conservati per un periodo non inferiore a undici anni dalla data di esecuzione dell'analisi, salvo diverso accordo scritto tra le parti o diverse prescrizioni normative.

Trascorsi tali termini Chelab S.r.l. è autorizzata all'eliminazione dei dati suddetti.

Per la gestione dei campioni GMP in stoccaggio, il corrispettivo concordato per il servizio di stoccaggio campioni viene corrisposto in soluzioni rateali fatturate anticipatamente. In caso di interruzione del servizio di stoccaggio, a qualsivoglia ragione sia imputabile, non è previsto alcun rimborso, nemmeno parziale, degli importi già corrisposti per la rata di pertinenza.

Lo smaltimento dei campioni in stoccaggio è a carico del Cliente che deve provvedere a proprie cure e spese al ritiro degli stessi presso Chelab S.r.l. entro 10 giorni lavorativi dal termine del periodo di stoccaggio. In mancanza, allo smaltimento provvede il Laboratorio, ma il servizio costituisce oggetto di separato addebito.

## **8. Rapporti di prova/Test report.**

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi, riportati nei rapporti di prova.

I risultati analitici sono rappresentativi unicamente del campione ricevuto e analizzato da Chelab S.r.l.. Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si riferiscono dunque esclusivamente al materiale sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati e non costituiscono pertanto ispezione e/o certificazione di prodotto.

Il Cliente ha l'onere di comunicare al laboratorio tutte le informazioni necessarie (parametri da ricercare, scopo dell'indagine, eventuali metodi specifici, ecc.) ai fini di una corretta scelta della procedura analitica da applicare al campione.

A meno di specifica richiesta del cliente di tenerla in considerazione o di specifica prescrizione legislativa o della normativa di riferimento, l'eventuale valutazione di conformità viene operata sull'esito refertato senza tenere conto dell'incertezza ad esso associata.

In questo caso, il rischio che i risultati accettati siano al di fuori del limite di tolleranza è fino al 50%. Il rischio di falso rifiuto è fino al 50% per i risultati al di fuori della tolleranza (questo è chiamato "accettazione semplice" o "rischio condiviso"). Si assume che la stima del misurando abbia una distribuzione di probabilità di tipo normale.

Per le analisi microbiologiche quantitative della catena alimentare, l'incertezza di misura estesa è stimata in accordo con la ISO 19036 ed è basata sull'incertezza composta, considerata uguale allo scarto tipo di riproducibilità intralaboratorio, moltiplicata per un fattore di copertura  $k=2$  al livello di fiducia di circa il 95%.

Se il Cliente non comunica al laboratorio la specifica prescrizione legislativa o la normativa di riferimento o limiti specifici (capitolato Cliente) a fronte della quale operare la valutazione di conformità, il laboratorio assume che il Cliente accetti le prescrizioni legislative o la normativa di riferimento nazionale o internazionale normalmente utilizzata dal laboratorio (per es. confronto con i limiti previsti dalla normativa vigente per il settore di riferimento, in base allo scopo dell'analisi o della tipologia di cliente.)

I rapporti di prova vengono emessi in unico esemplare.

Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale, su richiesta del Cliente, costituisce oggetto di separato addebito.

La richiesta di modifiche ai documenti rilasciati, per cause non imputabili al laboratorio, può costituire oggetto di separato addebito.

L'emissione di rapporti di prova secondo formati corrispondenti a specifiche del Cliente deve essere richiesta per iscritto; qualora tale personalizzazione sia consentita dalle norme generali sull'accreditamento dei laboratori di prova e sia tecnicamente possibile, costituisce prestazione accessoria, il cui corrispettivo sarà preventivamente concordato con il Cliente.

La richiesta di ulteriore documentazione oltre al rapporto di prova/test report, come le informazioni sui dati grezzi, possono essere fornite solo se espressamente richiesto dal Cliente per iscritto e prima dell'accettazione del campione da parte di Chelab S.r.l.

I rapporti di prova vengono emessi su modulistica recante il logo "Mérieux NutriSciences – Chelab S.r.l.".

Normalmente Mérieux NutriSciences emette i rapporti di prova in italiano; a richiesta è possibile emettere i rapporti di prova in lingua inglese o bilingue italiano/inglese o francese.

L'emissione dei rapporti di prova in inglese o italiano/inglese o francese è gratuita quando la richiesta è fatta al momento dell'invio dei campioni o prevista da accordi in essere (offerta controfirmata per accettazione o contratto).

Qualora la richiesta di rapporto di prova in lingua o bilingue avvenga dopo l'emissione del rapporto di prova in italiano e non sia imputabile ad errore da parte di Chelab S.r.l., viene applicato un sovrapprezzo di 10 euro per ogni rapporto di prova da tradurre.

Quando è presente almeno una prova accreditata, il rapporto di prova riporta anche il logo ACCREDIA e ILAC e se pertinente il logo QS, in conformità alle specifiche di norma pertinenti.

Se il cliente lo richiede esplicitamente, il rapporto di prova può essere emesso senza il logo ACCREDIA e/o riferimento all'accreditamento (quindi non coperto da accreditamento): in tal caso, tale richiesta deve essere prevista contrattualmente e le attività saranno considerate come non accreditate.

Se il rapporto di prova viene emesso per attività di valutazione della conformità, basata su prove accreditate, è obbligatorio l'uso del marchio ACCREDIA, a meno che non sia stato esplicitamente concordato con un accordo legale o documentato con il cliente. In questi casi il rapporto di prova non è accreditato e di conseguenza non è coperto dal mutuo riconoscimento EA MLA. Quando i rapporti di prova sono emessi in un ambito in cui l'accreditamento è obbligatorio per legge o è previsto contrattualmente o quando i rapporti di prova devono essere presentati o trasmessi a terzi (pubblico o autorità), l'uso del marchio è obbligatorio.

Ove prevista attività di campionamento a carico e/o sotto responsabilità di Chelab S.r.l., nel rapporto di prova e in relazione a richiesta del Cliente sono riportate distinte e specifiche indicazioni con riguardo a campionatore (tecnico responsabile delle attività di campionamento), metodo di campionamento, condizioni di campionamento od altre annotazioni particolari previste o richieste.

Un eventuale emendamento a un rapporto di prova annulla e sostituisce l'originario e Chelab s.r.l. non si ritiene responsabile dell'eventuale utilizzo da parte del Cliente del rapporto di prova annullato.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova vengono consegnati al Cliente in formato elettronico con firma digitale secondo la normativa applicabile, tale documento costituisce il documento originale. La firma digitale non si applica ai rapporti di prova relativi ad attività analitiche condotte in conformità alle GMP né alle relazioni finali degli studi condotti in conformità alla GLP; in questi casi Chelab S.r.l. fornisce al Cliente un Test Report attestante i risultati analitici ottenuti o un report delle attività svolte e dei risultati analitici stessi; tale documentazione viene emessa in un unico esemplare, in lingua inglese e viene spedita al Cliente per posta ordinaria ed anticipata via e-mail.

Su espressa richiesta del Cliente, che deve essere formulata prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio, una copia dei rapporti di prova possono essere inviati via telefax o via posta ordinaria; tale prestazione, da considerarsi accessoria, può costituire oggetto di separato addebito.

Su richiesta del Cliente, Chelab S.r.l. può fornire il servizio di trattamento, di trasmissione e consultazione dei dati analitici per via telematica, in conformità a procedure applicabili; detto servizio può costituire prestazione accessoria, quindi oggetto di separato addebito. Chelab S.r.l. non si assume la responsabilità per la perdita, l'alterazione o la diffusione non intenzionale dei dati e/o informazioni dipendenti dal cattivo funzionamento del sistema telematico di trasmissione o da eventi al di fuori del proprio controllo diretto.

L'utilizzo di comunicazioni e di servizi via web potrà essere regolamentato da specifico foglio condizione di fornitura servizi.

È vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta di Chelab S.r.l.

Chelab S.r.l. provvede all'archiviazione elettronica dei rapporti di prova e delle registrazioni relative alle prove eseguite per 10 anni secondo modalità previste dalla vigente normativa.

## **9. Reclami.**

Le segnalazioni di reclamo possono pervenire per telefono, e-mail, di persona o apposito tool web e possono essere rilasciate a qualsiasi funzione che abbia rapporti con i clienti. Qualunque sia la modalità di trasmissione e qualunque sia la funzione di raccolta, la segnalazione viene girata al Customer Care competente per un immediato primo trattamento e per la relativa registrazione.

Se richiesto, può essere fornito anche il flowchart con il flusso di gestione dei reclami.

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

Su richiesta del Cliente il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che sono stati utilizzati.

Qualsiasi altra richiesta è considerata prestazione accessoria di Chelab S.r.l. e costituisce oggetto di separato addebito.

Richieste specifiche in relazione ai metodi di prova devono essere concordate per iscritto prima dell'accettazione del campione.

Il sistema di gestione della qualità Chelab S.r.l. prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio.

Il laboratorio provvederà a informare il Cliente quando il metodo richiesto dal Cliente è considerato non appropriato o è obsoleto.

Per le attività analitiche svolte in conformità alla GMP o alla GLP i metodi aggiornati sono utilizzati solo dopo approvazione del Committente, a meno che non si tratti di metodi delle farmacopee ufficiali.

I metodi di prova applicabili agli articoli di vendita sono funzione della merceologia del campione e, quando non direttamente riportati sulle offerte/contratti stipulati, o in assenza di documenti stipulati, sono comunque consultabili all'indirizzo internet [www.merieuxnutrisciences.com/it/content/portale-clienti](http://www.merieuxnutrisciences.com/it/content/portale-clienti).



## 11. Altre prestazioni connesse ai rapporti di prova.

Ogni altra richiesta del Cliente, in qualsivoglia modo connessa all'emissione del rapporto di prova (quale, ad esempio: opinioni, interpretazioni, relazioni, commenti, confronti con limiti di legge e/o di capitolato), costituisce separata prestazione e può formare oggetto di separato addebito. Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si riferiscono esclusivamente al materiale sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati, e non costituiscono ispezione e/o certificazione di prodotto.

Qualora il Cliente richieda la verifica di conformità del campione a specifiche predefinite, il Cliente deve fornire a Chelab S.r.l. tutte le informazioni relative a tali specifiche, i criteri di accettabilità, ed eventuali specifiche applicabili ai risultati classificabili come OOS o OOT. La gestione delle indagini di OOS e OOT e/o le analisi di ricontrollo richieste dal cliente a seguito di indagini OOS e OOT saranno oggetto di separato addebito qualora non vi sia errore imputabile a Chelab s.r.l.

I servizi accessori connessi ai rapporti di prova devono intendersi prestati da un professionista incaricato, iscritto al pertinente albo e regolarmente abilitato.

Ogni altra particolare esigenza del Cliente sarà formalizzata all'interno dei Piani della Qualità specifici del cliente.

Modifiche ed integrazioni: per qualsiasi modifica e integrazione non risultante da richieste e/o da accordi scritti fanno fede le registrazioni effettuate da Chelab S.r.l.

## 12. Rispetto della Normativa antinfortunistica.

Chelab S.r.l. a *Mérieux NutriSciences Company*, nello svolgimento della propria attività e servizi, applica e ottempera a tutte le prescrizioni e obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori durante il lavoro ai sensi del Decreto legislativo 81/2008 e ss.mm.ii., anche nell'ipotesi in cui il lavoratore Chelab S.r.l. svolga la propria attività presso i clienti Chelab S.r.l., limitatamente ai rischi connessi all'uso di attrezzature, impianti, disposizioni di sicurezza e quant'altro sia a qualsiasi titolo nella disponibilità giuridica – proprietà, comodato, locazione, ecc. – del personale Chelab s.r.l..

## 13. Orari di apertura

### BERGAMO

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 7.30-16.30, Sabato 7.00 - 13.00

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 7.30-15.00, Sabato 8.00 - 11.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 7.30-15.00, Sabato 8.00 - 11.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 7.30-15.00, Sabato 8.00 - 11.00

### CAGLIARI

Orario lavorativo: Lunedì-Domenica 7.00-22.00

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 9.00-16.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 9.00-16.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 9.00-16.00

### PRATO – SETTORE ALIMENTARE E COSMESI

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 8.00-18.00, Sabato 8.00 - 14.00, Festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 8.30-17.00, Sabato 8.30 - 13.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 8.30-17.00, Sabato 8.30 - 13.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 8.30-17.00, Sabato 8.30 - 13.00

### PRATO – SETTORE SENSORIALE

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 8.00-17.30, Sabato e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 8.30-17.00, Sabato 8.30 - 13.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 8.30-17.00, Sabato 8.30 - 13.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 8.30-17.00, Sabato 8.30 - 13.00

**PRIOLO**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 8.00-17.00, Sabato e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 9.00-16.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 9.00-16.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 9.00-16.00

**RESANA – Via Fratta – SETTORE ALIMENTARE**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 7.00-20.00, Sabato 7.00 - 18.00, Festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 7.00-20.00, Sabato 7.00 - 15.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 7.00-20.00, Sabato 7.00 - 15.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 7.00-20.00, Sabato 7.00 - 15.00

**RESANA – Via Fratta – SETTORE PHARMA**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 7.00-18.00, Sabato (solo microbiologia) 7.00 - 15.00, Sabato (altri lab) e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 7.00-20.00, Sabato 7.00 - 15.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 7.00-20.00, Sabato 7.00 - 15.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 7.00-20.00, Sabato 7.00 - 15.00

**RESANA – Via Castellana – SETTORE AMBIENTALE**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 7.00-20.00, Sabato e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 8.00-18.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 8.00-18.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 8.00-18.00

**RESANA – Via Castellana – SETTORE SCIENCE CENTER**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 8.00-17.00, Sabato e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 8.00-13.00 14.00-17.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 8.00-13.00 14.00-17.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 8.00-13.00 14.00-17.00

**SANNAZZARO**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 7.00-17.30, Sabato e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 8.00-16.00

Ritiro campioni: Lunedì-Venerdì 8.00-16.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 8.00-16.00

**VOLPIANO**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 6.00-21.30, Sabato e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 8.00-19.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 8.00-19.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 8.00-19.00

**CAIRO MONTENOTTE**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 6.00-21.30, Sabato e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 9.00-12.00/15.00-17.00; per campioni che prevedono analisi microbiologiche  
Lunedì-Giovedì 9.00-12.00 e 15.00-16.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 8.00-18.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 8.00-18.00

**PORTO TORRES (Via Giovanni da Verrazzano)**

Orario lavorativo: Lunedì-Venerdì 6.00-21.30, Sabato e festivi solo quando necessario

Consegna campioni: Lunedì-Venerdì 9.00-12.00/15.00-17.00; per campioni che prevedono analisi microbiologiche  
Lunedì-Mercoledì 9.00-12.00 e 15.00-16.00

Ritiro corrieri: Lunedì-Venerdì 8.00-17.00

Consegne: Lunedì-Venerdì 8.00-17.00