

### 1. Premessa

Agli effetti del contratto si intende per:

- “INSES” o “Laboratorio”: la società INSES Srl, con sede legale e operativa in Zona industriale Strada C1 – Villacidro, codice fiscale o partita IVA n. 03671710923

Nelle unità operative di INSES sono stati definiti e implementati specifici Sistemi di Gestione per la Qualità, nel dettaglio: un Sistema di Gestione per la Qualità facente riferimento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, ai documenti prescrittivi ACCREDIA, alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed altri riferimenti normativi applicabili a tutte le aree di INSES Srl dislocate a Villacidro.

Agli effetti del contratto si intende per:

- “Campione”: un materiale da esaminare non rappresentativo di altri materiali o lotti salvo esplicita indicazione da parte di un’Autorità

INSES Srl è iscritto nell’elenco regionale dei laboratori di autocontrollo con il numero 2-RAS del 27.07.2011.

INSES opera in conformità ai requisiti prescritti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e ai documenti ACCREDIA (Ente Italiano di Accreditamento) con il quale ha stipulato una convenzione.

L’accreditamento consiste in una dichiarazione di adeguatezza (*adequacy* audit e non *compliance* o *conformity* audit) dell’organizzazione e delle procedure adottate dal Laboratorio nel fornire un servizio competente, coerente e imparziale, così come risulta attraverso il pieno soddisfacimento delle Norme/Regolamenti di riferimento.

ACCREDIA ([www.accredia.it](http://www.accredia.it)) è l’Ente Unico nazionale di accreditamento, designato dal governo italiano in applicazione del Regolamento europeo 765/2008, ad attestare la competenza, l’indipendenza e l’imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica dei laboratori di prova e taratura.

ACCREDIA è un’associazione riconosciuta che opera senza scopo di lucro, sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico.

### 2. Applicazione delle Condizioni Generali

Le presenti Condizioni generali si applicano al rapporto in essere tra INSES e il Cliente, fatte salve eventuali particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

I singoli contratti possono essere conclusi secondo apposite convenzioni scritte o mediante accettazioni di offerte INSES; in ogni caso, l’invio dei campioni susseguente ad offerta INSES si intende come accettazione della stessa e delle presenti Condizioni generali di fornitura del servizio

INSES. Con l'accettazione dell'offerta INSES costituiscono contratti anche gli ordini di esecuzione di analisi che pervengono direttamente dal Cliente o che dal medesimo siano sottoscritti.

Con la conclusione del contratto si intendono accettate le Condizioni generali di fornitura salvo esplicithe deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

### 3. Oggetto del contratto

Il rapporto in essere tra INSES e il Cliente si intende come contratto di appalto avente ad oggetto la prestazione di servizi da parte di INSES nell'ambito di un'attività complessa che può comprendere:

- Analisi chimiche, fisiche, microbiologiche, biologiche, tossicologiche e prestazionali su campioni alimentari, ambientali, industriali, materie prime
- Servizi di assistenza nelle analisi di revisione, relazioni peritali, assistenza tecnica in contraddittorio
- Servizi di assistenza tecnica per l'etichettatura dei prodotti

### 4. Svolgimento dell'attività

I servizi concernenti l'attività complessa di cui sopra verranno posti in essere dal competente settore facente capo alla direzione del laboratorio assicurata da professionista abilitato iscritto al competente Ordine professionale. Il Cliente, previo accordo su modalità e tempi di esecuzione con il Direttore tecnico di competenza, può partecipare allo svolgimento delle analisi del proprio campione. Tale attività costituisce prestazione accessoria oggetto di separato addebito.

### 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.

Il ritiro del materiale da esaminare presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) a cura del Personale INSES può costituire prestazione accessoria, oggetto di separato addebito al prezzo previsto dal listino di INSES che si intende espresso franco Laboratorio.

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

Il Cliente ha l'obbligo di informare INSES sui rischi inerenti al 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 con particolare riguardo alla salute e alla sicurezza del Personale INSES.

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 o condizioni formalmente convenute, si intende prestata o espletata a carico e sotto la responsabilità del Cliente o del Committente.

A richiesta, INSES assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche, metodi di campionamento, metodi di conservazione previsti dalle normative cogenti e/o volontarie.

Le attività di campionamento possono essere assunte a carico e/o sotto responsabilità di INSES solo su esplicita richiesta del Cliente e fatta salva la possibilità di separato addebito.

### **6. Data inizio analisi**

La data inizio analisi In linea generale, coincide con l'arrivo dei campioni e comunque nei tempi indicati nella normativa vigente es. (Dlgs. 18/2023) in mancanza di normativa si fa riferimento alla procedura interna del laboratorio (PO – 09 rev. In vigore). Per "accettazione" si intende la presa in carico del materiale da sottoporre ad analisi da parte di INSES.

### **7. Conservazione del campione e del contro-campione (o campione di riserva) – Campione residuo**

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

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

L'eventuale contro-campione viene conservato da INSES secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche originarie, per un periodo che deve essere preventivamente concordato in forma scritta. Decorso il termine indicato, INSES ha la facoltà di distruggere il contro-campione ovvero di conferirlo a terzi per lo smaltimento.

La quota residua da campioni sottoposti ad analisi (campione residuo), salvo specifica richiesta del Cliente, viene conservata fino alla consegna del Rapporto di Prova. L'eventuale ulteriore conservazione è effettuata solo su esplicita richiesta scritta da parte del Cliente.

### 8. Rapporti di Prova

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi.

I risultati analitici sono rappresentativi unicamente del campione ricevuto e analizzato da INSES.

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

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.

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.

I Rapporti di Prova vengono emessi di norma su modulistica INSES. Ove applicabile, il Rapporto di Prova può essere emesso su modulistica INSES contenente anche il logo ACCREDIA, in conformità alle specifiche di norma pertinenti. In tal caso, il Cliente è tenuto a formulare espressa richiesta prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio.

Ove applicabile e su richiesta del Cliente (espressamente formulata prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio), i Rapporti di Prova riferibili a determinazione di residui/tracce sono integrati con le informazioni relative al recupero o rendimento analitico utilizzato nei relativi calcoli secondo quanto previsto dal metodo applicato. Tale prestazione può costituire oggetto di separato addebito.

Ove prevista attività di campionamento a carico e sotto responsabilità di INSES, nel Rapporto di Prova, in relazione alla 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 o altre annotazioni particolari previste o richieste.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i Rapporti di Prova vengono consegnati al Cliente in formato digitale p7m con firma del Responsabile del Laboratorio. Tale documento costituisce il documento originale.

Su espressa richiesta del Cliente (formulata prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio), una copia del Rapporto di Prova può essere inviata via posta ordinaria. Tale prestazione è da considerarsi accessoria e può costituire oggetto di separato addebito.

Su richiesta del Cliente, INSES 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 ed è pertanto oggetto di separato addebito.

INSES non si assume la responsabilità per la perdita, l'alterazione o la diffusione non intenzionale di 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 di Condizione di fornitura servizi.

È vietata la duplicazione parziale dei Rapporti di Prova senza la preventiva autorizzazione scritta di INSES.

INSES provvede all'archiviazione elettronica dei Rapporti di Prova per 10 anni secondo le modalità previste dalla normativa vigente. Dove non diversamente richiesto dalla normativa vigente o se non concordato con il Cliente, INSES conserva i dati grezzi relativi alle analisi effettuate per un tempo non inferiore a 4 anni.

### **9. 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 del servizio documentazione di INSES 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 INSES prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio.

### **10. 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 una prestazione separata e costituisce oggetto di separato addebito.

Qualora vengano richieste delle Dichiarazioni di Conformità il Laboratorio adotta la Regola Decisionale che prevede di non tenere in considerazione il tributo dell'incertezza di misura sommandolo o sottraendolo al risultato ottenuto. Per valutare la conformità ad un limite di legge, normativo o comunicato dal Cliente, il livello di probabilità che la decisione sia corretta o errata è lo stesso e corrisponde al 50% quando il valore è prossimo al limite di legge.

Tutte le informazioni contenute nel Rapporto di Prova si riferiscono esclusivamente al materiale sottoposto ad analisi e ai parametri utilizzati e non costituiscono ispezione e/o certificazione di prodotto.

I servizi accessori connessi ai Rapporti di Prova devono intendersi prestati dalla Sig.ra Cinzia Inconis o comunque sotto la sua diretta supervisione e controllo o da altro Professionista incaricato e regolarmente abilitato.

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

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

### **11. Rispetto della Normativa antinfortunistica**

INSES nello svolgimento della propria attività e servizi applica e ottempera a tutte le prescrizioni ed 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 INSES svolga la propria attività presso i clienti INSES, 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...) del personale INSES.

### **12. Trattamento dei dati personali**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali, i dati personali acquisiti con riferimento ai rapporti commerciali instaurati sono oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra chiamata. Secondo la normativa indicata, tale trattamento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza, così come di seguito indicato.

#### **1. Oggetto del trattamento**

I dati personali raccolti e trattati dalla scrivente sono:

- Dati identificativi (dati anagrafici, sede/indirizzo, telefono, e-mail, dati fiscali, referenti aziendali...)
- Dati relativi all'attività economica e commerciale (ordini, dati bancari, dati contabili e fiscali...)

### 2. Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati:

A. Senza il suo consenso espresso [art. 6 lett. b), e) Regolamento UE n. 2016/679], per le seguenti Finalità di servizio:

- Concludere i contratti per i servizi del Titolare
- Adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti in essere
- Adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di antiriciclaggio) a norma dell'art. 6 comma 1 lettera c) del Regolamento UE n. 2016/679
- Esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio, a norma dell'art. 6 comma 1 lettera f) del Regolamento UE n. 2016/679

In tutti questi casi il conferimento dei dati per l'espletamento delle suddette attività è indispensabile per l'esatta esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso e dunque il mancato conferimento impedisce la conclusione del contratto per i servizi del Titolare. La necessità del conferimento dei dati per l'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte o per l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso costituisce la base giuridica del trattamento dei dati a norma dell'art.6 comma 1 lettere b) e c) del Regolamento UE n. 2016/679.

B. Solo previo specifico e distinto consenso (art. 6 comma 1 lettera a) e art. 7 Regolamento UE n. 2016/679) per le Finalità di Marketing di invio via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario o a carattere informativo su prodotti o servizi in uso e offerti dal Titolare, rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi o per sondaggi/richiesta informazioni sull'uso dei prodotti/servizi

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 2 B) è facoltativo e la decisione di non conferire alcun dato o di negare successivamente la possibilità di trattare dati già forniti potrà avvenire mediante revoca del consenso ai sensi dell'art. 7 comma 3 del Regolamento UE n. 2016/679: in tal caso, non verranno inviati newsletter, comunicazioni commerciali e materiale pubblicitario inerenti ai Servizi offerti dal Titolare, restando validi i Servizi di cui all'art. 2 A).

Se i dati sono già stati acquisiti, permane l'invio di comunicazioni commerciali o informative relative a servizi e prodotti del Titolare, salvo il diritto di revocare il consenso già prestato a norma dell'art. 7 comma 3 del Regolamento UE n. 2016/679, precisando in tal senso che la revoca di tale consenso non pregiudica la liceità del trattamento eseguito basata sul consenso precedentemente espresso prima della revoca.

### 3. Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) Regolamento UE n. 2016/679 e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, consultazione, elaborazione, adattamento o modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, consultazione, interconnessione, blocco, comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, limitazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I dati acquisiti verranno trattati con strumenti elettronici, informatici, telematici e con supporti cartacei con logiche strettamente correlate alle finalità sopra indicate ad opera di collaboratori e dipendenti interni appositamente incaricati del trattamento o di responsabili esterni del trattamento.

I dati sono conservati sia su supporti cartacei e informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dalla legge, di carattere sia tecnico sia organizzativo, adeguate a garantire la confidenzialità e la riservatezza dei dati personali, adottando misure di sicurezza volte ad evitare l'alterazione, la perdita, il trattamento o l'accesso non autorizzato e a garantire l'integrità e la sicurezza dei dati di carattere personale.

In base al principio di minimizzazione, i dati che il Titolare potrà trattare saranno adeguati, pertinenti e limitati al necessario in funzione dei fini per i quali sono trattati e rispettando in ogni caso la volontà dell'interessato.

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lettera a) del Regolamento UE n. 2016/679, il Titolare precisa che tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio (in considerazione anche del termine ordinario di prescrizione in materia di rapporti contrattuali) e per non oltre 2 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di Marketing.

### 4. Accesso ai dati

A norma dell'art. 13 lettera e) del Regolamento UE n. 2016/679 si precisa che i dati personali, contabili e fiscali non saranno comunicati, venduti o scambiati con soggetti terzi, salvo a consulenti o tecnici esterni, nella qualità di incaricati del trattamento o di responsabili esterni del trattamento per lo svolgimento di attività funzionali all'azienda, quali quelle amministrative, contabili, fiscali e legali.

In tal caso l'utilizzo da parte di terzi avviene nel completo rispetto del principio di correttezza, liceità e trasparenza e delle vigenti disposizioni di legge ed in particolare di quella di cui all'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679.

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

Senza la necessità di un espresso consenso (art. 6 comma 1 lett. b) e c) Regolamento UE n. 2016/679), il Titolare potrà comunicare i dati del Cliente, per le finalità di cui all'art. 2, ad Autorità giudiziarie e/o amministrative nonché a tutti quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

### 5. Diritti dell'interessato

In qualità di interessato, a norma dell'art. 13 comma 2 lettera b) del Regolamento UE n. 2016/679, il Cliente ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali (art. 15 del Regolamento UE n. 2016/679), la loro rettifica (art. 16 del Regolamento UE n. 2016/679), la loro cancellazione (art. 17 del Regolamento UE n. 2016/679), la limitazione del trattamento degli stessi dati (art. 18 del Regolamento UE n. 2016/679) e il diritto alla portabilità dei dati (art. 20 del Regolamento UE n. 2016/679).

In qualità di interessato il Cliente può far valere i propri diritti rivolgendosi a INSES, Titolare del trattamento, utilizzando i seguenti dati di contatto:

INSES Srl – Loc. Zona Industriale Strada C1 – 09039 Villacidro (SU)

P.I./C.F. 03671710923

E-mail: [inses@tiscali.it](mailto:inses@tiscali.it) – PEC: [inses@facilepec.com](mailto:inses@facilepec.com)

Telefono: 070 9313074

Responsabile della protezione dei dati: Sailis Giuseppe

### 13. Politica per i cookies

L'accesso al sito INSES ([www.insesanalisi.it](http://www.insesanalisi.it)) può comportare l'invio da parte dei server al PC dell'utente dei *cookies*, ossia file che consentono di ottenere informazioni sulle pagine visitate al fine di rendere più veloce l'utilizzo di vari servizi.

Se il Cliente desidera che il sito INSES non collochi *cookies* sul proprio dispositivo, può rifiutare il loro impiego attraverso le impostazioni del *browser*. In tal caso non è garantita la corretta fruizione del sito INSES.

### Finalità e tipologia dei *cookies*

In base alla funzione e alla finalità di utilizzo, i *cookies* possono suddividersi in:

- *Cookies* tecnici – sono utilizzati per eseguire autenticazioni informatiche, monitoraggio di sessioni e memorizzazione di informazioni specifiche sugli utenti che accedono ad una pagina web. Questi *cookies* sono spesso utili perché possono rendere più veloce e rapida la navigazione e la fruizione del web perché, ad esempio, intervengono per facilitare alcune procedure per fare acquisti online o per le autenticazioni ad aree ad accesso riservato. Una particolare tipologia di *cookies* tecnici è detta *analytics*; questi vengono utilizzati per raccogliere informazioni in forma aggregata sul numero di utenti e su come questi visitano il sito stesso per elaborare statistiche generali sul servizio e sul suo utilizzo
- *Cookies* di profilazione – possono essere utilizzati per monitorare e profilare gli utenti durante la navigazione, studiare i loro movimenti e abitudini di consultazione del web o di consumo, anche allo scopo di inviare pubblicità di servizi mirati e personalizzati
- *Cookies* di terze parti – sono provenienti da altri siti e contenuti in vari elementi ospitati sulla pagina stessa, come ad esempio banner pubblicitari, immagini, video. Sono impostati direttamente dai gestori di siti web o server diversi dal sito INSES

### 14. Obbligo di riservatezza e informazioni varie

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi 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.

Le parti si obbligano a mantenere verso terzi la massima riservatezza e il segreto d'ufficio su quanto concerne la struttura organizzativa aziendale dell'altra parte.

Ciascuna parte, in particolare, prenderà ogni necessaria precauzione al fine di salvaguardare il segreto d'ufficio e imporrà tale obbligo ai propri dipendenti e/o collaboratori, ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute.

Qualora vengano richieste al Laboratorio informazioni riservate del Cliente da parte di Autorità o enti a cui la legge concede il diritto di accesso alle stesse, INSES informerà il Cliente circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

### 15. Reclami/contestazioni

I reclami o le segnalazioni possono pervenire per telefono, mail o tramite sito web con la possibilità di scaricare il Mod. 09 “Segnalazione o Reclamo del Cliente” e sono classificabili relativamente a:

- Attività analitica (dato analitico contestato, prove richieste e non effettuate, non correttezza del Rapporto di Prova): in questi casi si parla propriamente di reclamo
- Attività di servizio (ritardo nel pianificare o svolgere l’attività di campionamento o di ritiro campioni, nella consegna del Rapporto di Prova o di documentazione tecnica): in questo caso si parla propriamente di segnalazione
- Aspetti amministrativi (non congruenza o corrispondenza di fatture o altri documenti amministrativi o contrattuali): in questi casi si parla propriamente di segnalazione

Ogni reclamo o segnalazione proveniente dal Cliente è ricevuto da AU (Amministratore Unico) e COM (Commerciale) che informano tempestivamente RLAB (Responsabile Laboratorio) e RGQ (Responsabile Gestione Qualità). Sono altresì gestite le segnalazioni dei Clienti volte a stimolare un miglioramento dei servizi offerti da INSES.

Ogni qual volta è possibile, INSES conferma al Cliente di aver ricevuto il reclamo e fornisce anche una descrizione sullo stato di avanzamento e sull’esito.

La Funzione che riceve il reclamo provvede alla sua registrazione nel Mod. 09 “Segnalazione o Reclamo del Cliente”. Il processo di gestione dei reclami consta delle seguenti fasi:

- Registrazione e descrizione dettagliata del reclamo/segnalazione pervenuto dal Cliente da parte della funzione che riceve la segnalazione, specificando:
  - Comunicazione al cliente dell’avvenuto reclamo
  - Tipologia di segnalazione pervenuta
  - Riferimenti per una corretta identificazione e tracciabilità della problematica segnalata (N. campione, N. Rapporto di Prova...)
  - Descrizione sintetica e chiara della segnalazione o del reclamo
  - Possibile causa che ha determinato la segnalazione o il reclamo
  - Raccolta delle evidenze (inclusa eventuale documentazione ricevuta dal Cliente)
- Valutazione della fondatezza del reclamo/segnalazione, decisione e registrazione delle azioni da intraprendere per la sua risoluzione dettagliando modalità, Funzioni/Persone coinvolte e incaricate per la risoluzione, data di risoluzione richiesta. Queste fasi sono svolte in relazione alla natura del reclamo/segnalazione (tecnica, organizzativa, amministrativa) a cura di AU, COM o RLAB, sempre in collaborazione con RGQ
- Comunicazione dello stato di avanzamento e dell’esito al Cliente da parte di Personale non coinvolto nell’attività che aveva originato il reclamo, annotando una sintesi e gli estremi della comunicazione nel Mod. 09

- Verifica, a cura di RGQ, della risoluzione del reclamo/segnalazione (data, esito) con ulteriore analisi delle problematiche sottese (tipologia, gravità, frequenza) al fine di valutare la necessità di aprire un'azione correttiva

Tutte le segnalazioni e i reclami (inclusi quelli valutati come infondati) sono riportati da RGQ nel Mod. 17 "Registro non conformità, reclami, azioni correttive e di miglioramento" gestito su supporto informatico.

### **16. Termini di pagamento**

Quando non sia diversamente convenuto con apposito atto separato, le prestazioni del Laboratorio devono essere pagate entro 30 giorni dal ricevimento della fattura o della ricevuta fiscale.

In caso di ritardo nel pagamento, salvo diverso e separato accordo scritto, vengono addebitati gli interessi moratori ai sensi degli artt. 4 e 5 del D.L. n. 231 del 9 ottobre 2002.

Il pagamento deve eseguirsi presso la sede di INSES.

Nel caso in cui si sia convenuto che il pagamento avvenga mediante ricevuta bancaria o altro strumento, la mancata ricezione dell'avviso di scadenza da parte del Cliente non costituisce giustificazione del mancato o ritardato pagamento.

### **17. Clausola risolutiva espressa**

INSES potrà risolvere il presente contratto, senza preavviso alcuno, qualora il Cliente non rispetti i termini di pagamento pattuiti senza che le possano essere opposte eccezioni.

### **18. Foro competente**

Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in ordine all'interpretazione, all'esecuzione e alla cessazione del contratto in essere fra le stesse sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Cagliari.

Ai sensi degli artt. 1341, 1342 C.C., le parti dichiarano di aver letto e preso conoscenza e approvato le seguenti clausole: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18.

Letto, confermato e sottoscritto.

Luogo e data

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

INSES Srl

Il Cliente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_