

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**INFORMAZIONI GENERALI**

Le presenti condizioni generali si applicano al rapporto tra la Clinica veterinaria privata San Marco S.r.l. e il cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta. Con la presa in visione del contratto si intendono accettate anche le presenti condizioni generali di fornitura salvo esplicithe deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

DEFINIZIONI

Accettazione dei campioni: presa in carico del campione che pervengono al laboratorio mediante verifica dei requisiti di idoneità alle prove;

Aliquote: parti in cui è suddiviso il campione in fase di campionamento e/o di esecuzione della prova;

Campione: materiale da sottoporre a prova;

Campionamento: attività di prelievo del campione oggetto delle prove;

Cliente/Richiedente: persona fisica o giuridica, pubblica o privata che richiede a Clinica San Marco l'effettuazione di prove o di servizi tra quelli offerti; è il committente della richiesta di prestazione;

Conferimento: attività di consegna del campione oggetto delle prove;

Contratto: accordo avente per oggetto prestazioni a pagamento da erogare a carattere continuativo a richiesta e ad utilità di soggetti interessati, enti, associazioni, organizzazioni pubbliche o private;

Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco: corrisponde al Laboratorio di prova inteso come entità legalmente riconosciuta;

Metodo di prova / Procedura di prova: procedura tecnica specificata per eseguire una prova;

Non conforme: mancato soddisfacimento di un requisito;

Prova (sinonimo di accertamento, analisi o esame): determinazione di una o più caratteristiche (es. chimiche, microbiologiche, fisiche, molecolari) di un campione, secondo un metodo di prova;

Rapporto di prova (RDP): scheda/documento/referto sul quale sono riportati i risultati delle prove;

Reclamo/segnalazione: protesta, o lamentela scritta con cui un cliente contesta all'Istituto un comportamento o un'omissione, che può trovare o meno conferma a seguito di accertamenti;

Sito internet: www.clinicaveterinariananmarco.it

Area riservata: Area internet accessibile al link www.clinicaveterinariananmarco.it, accesso ai servizi di laboratorio e a seguito di autenticazione

Tariffario: Listino dei prezzi di vendita dei beni o servizi di analisi veterinarie erogati dalla Clinica Veterinaria San Marco

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

La richiesta di effettuazione di prove o di prestazione di servizi al Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco deve essere eseguita attraverso l'area riservata del sito internet.

Possono essere stipulati appositi accordi scritti per l'esecuzione di prestazioni a pagamento previste a tariffario o anche a condizioni differenti, ovvero contratti nella forma dell'offerta e accettazione delle condizioni generali e commerciali proposte; resta inteso che all'accettazione dell'accordo/contratto si intendono accettate tutte le condizioni generali di servizio offerte, salvo esplicithe deroghe.

Il contenuto di eventuali accordi in variazione delle condizioni generali sarà di volta in volta concordato per iscritto tra le parti che ne dovranno, altresì, precisare l'ambito di applicazione.

Il prezzo di vendita delle prestazioni di analisi è quello indicato nel tariffario pubblicato nell'Area Riservata del sito internet

Le registrazioni tecniche relative alle prove effettuate sono conservate 6 mesi, 10 anni per le prove accreditate, salvo diverse disposizioni di legge o normative applicabili e vincolanti per il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco.

Tutti i servizi forniti dal Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco sono soggetti alle presenti Condizioni Generali che il Cliente accetta mediante l'utilizzo dei servizi offerti dal Laboratorio.

OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco offre l'erogazione di servizi di medicina di laboratorio in ambito veterinario.

Nell'Area Riservata sono pubblicati il tariffario e l'elenco delle prove accreditate e non accreditate e degli ulteriori servizi erogati dal Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco non soggetti ad accreditamento.

Qualsiasi successivo scostamento rispetto a quanto definito in sede di richiesta della prestazione, viene concordato telefonicamente e/o via mail con il cliente.

SPECIFICHE INERENTI ALL'ESECUZIONE DI PROVE**CONSEGNA DEI CAMPIONI AL LABORATORIO DI PROVA E RIESAME DELLE RICHIESTE E DELLE OFFERTE**

Il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco non esegue attività di campionamento; ogni attività di campionamento si intende prestata o espletata a carico e sotto la responsabilità del cliente o del committente.

Per non incorrere in un errato campionamento che potrebbe compromettere l'esito della prova, il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di campionamento e di conservazione.

Qualora il campione biologico da sottoporre ad analisi sia conferito al Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco con modalità diretta presso gli sportelli dell'accettazione (segreteria del laboratorio) o con corriere incaricato dal mittente, il trasporto e la consegna del campione sono sotto responsabilità del cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero inficiare il risultato analitico.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Qualora il cliente scelga di avvalersi di uno dei corrieri messi a disposizione dal Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco, il cliente dovrà preferire un corriere ed una modalità di consegna (es. consegna urgente) affinché il campione pervenga presso il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco nelle tempistiche previste.

Il campione deve essere imballato a cura del mittente in conformità alle disposizioni normative vigenti ed in particolare relativamente al trasporto di materiale biologico (UN3373).

Nel caso in cui in fase di ricevimento/accettazione il campione non superi il giudizio di idoneità (es. quantitativo minimo di campione, modalità di campionamento... etc), il personale di laboratorio lo segrega in appositi spazi segnalati, secondo le temperature di conservazione specifiche.

Nel caso in cui la inidoneità sia tale da impedire che il campione sia avviato alle prove, il Laboratorio invia tempestivamente al cliente una comunicazione scritta o telefonica relativa alla non idoneità del campione. Nel caso in cui il laboratorio non riceva indicazioni dal cliente entro le 24 ore, i campioni vengono eliminati.

Eventuali richieste particolari relative ad analisi (ivi comprese l'espressione sul rapporto di prova dell'incertezza di misura, di opinioni ed interpretazioni e di giudizi di conformità), restituzione campioni, modalità di consegna dei rapporti di prova e/o tempi e modi di fatturazione, in deroga a quanto descritto nelle presenti condizioni generali di fornitura, dovranno essere valutate caso per caso e convenute fra le parti in forma scritta prima o contestualmente dell'invio o conferimento dei campioni.

Dopo accettazione del campione, il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco ne assicura la conservazione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche.

La data di inizio analisi si intende decorrere dopo l'accettazione del campione. I campioni pervenuti dopo le ore 13.00 si considerano ricevuti il giorno lavorativo successivo a meno di accordi diversi preventivamente stipulati con il Cliente.

CANCELLAZIONI O MODIFICHE

Il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco può processare le richieste solo in presenza del campione.

Le modifiche alle richieste di analisi devono pervenire alla segreteria del laboratorio entro e non oltre le ore 10.00 del giorno di arrivo del campione tramite mail.

RAPPORTI DI PROVA (RDP)

Il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di prova. La scheda o referto riguarda solo i campioni sottoposti a prova e i risultati si riferiscono al campione così come ricevuto.

Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco non è responsabile delle informazioni e dei dati forniti dal cliente (es. nome dell'animale, razza, etc), se non per la loro trascrizione.

Il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco emette rapporti di prova in forma semplificata, senza logo e riferimento all'accreditamento. Per le prove accreditate, può emettere rapporti di prova con il logo ACCREDIA, marchio di accreditamento dell'analisi e i riferimenti all'accreditamento qualora il cliente ne faccia esplicita richiesta.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

I rapporti di prova in forma semplificata contengono le seguenti informazioni: il titolo, il numero del rapporto o referto, i dati del laboratorio, il logo aziendale, la data di richiesta e di emissione del rapporto, il numero di pagina e il numero totale delle stesse, il riferimento al cliente, il riferimento del medico curante, l'identificazione del metodo (per le prove accreditate), i risultati delle prove e le unità di misura, l'incertezza di misura (per le prove accreditate), il nominativo del validante, il nominativo, l'identificazione e la firma della persona autorizzata all'emissione del referto, la dichiarazione attestante che i risultati si riferiscono al campione così come ricevuto e che il laboratorio non esegue il campionamento.

I Rapporti di Prova sono univocamente identificati da un numero che permette la rintracciabilità dei risultati di analisi e su di essi vengono anche riportati tutti i riferimenti utili a garantire la tracciabilità del campione inviato dal cliente.

Il rapporto di prova è firmato dal Direttore sanitario tramite un dispositivo di firma digitale, a garanzia di autenticità ed integrità delle informazioni contenute nel documento emesso.

Ai risultati di prova non viene associata l'incertezza di misura, peraltro calcolata. Qualora venga richiesto di riportarla, è da considerarla come estesa con un fattore di copertura $k=2$ a un livello di fiducia del 95%.

Il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco non rilascia opinioni ed interpretazioni e non emette dichiarazioni di conformità. Nel caso questo fosse concordato con il cliente rispetto a requisiti indicati dallo stesso cliente o a specifiche nazionali/internazionali relative alla prova analizzata, il laboratorio prevede di riportare nel rapporto di prova il riferimento ai documenti dai quali sono stati desunti i limiti. Nel giudizio di conformità non viene considerata l'incertezza di misura associata al risultato. In questo caso il rischio che viene accettato è fino al 50%.

Nel caso fosse necessario apportare correzioni o aggiunte a un Rapporto di Prova (RDP) dopo la sua emissione, il Laboratorio procede alla modifica dei dati del Rapporto di Prova già emesso, previo avviso al cliente. Il nuovo Rapporto di Prova firmato elettronicamente, è identificato con nuovo numero e riporta a piè di pagina la motivazione della riemissione e la frase: "Il presente referto annulla e sostituisce il precedente con codice n. xxx...."

Il rapporto di prova viene nuovamente inviato al cliente. In ogni caso, quando è emesso un nuovo rapporto di prova in sostituzione di altro precedentemente consegnato e risultato errato, non ne viene richiesta la restituzione.

I rapporti di prova vengono emessi in unica copia; il rilascio di eventuali duplicati deve essere richiesto dal cliente in forma scritta e può costituire oggetto separato di addebito.

Per le prove accreditate ACCREDIA nel sito internet vengono indicate le specifiche relative ai tempi di risposta.

La richiesta di ulteriore documentazione riferibile al campione sottoposto a prova (es. elaborati tecnici), sono da considerarsi al di fuori dell'accreditamento.

Il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco non è responsabile su eventuali danni arrecati al cliente o a terzi dall'utilizzo dei suoi servizi, salvo in caso di negligenza grave o dolo, né per ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.

Il periodo minimo di conservazione dei Rapporti di Prova è di 10 anni, salvo diverse disposizioni di legge, nel qual caso prevalgono queste ultime.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**IDENTIFICAZIONE DEI METODI DI PROVA**

Nell'Area Riservata viene riportato l'elenco delle prove disponibili, le caratteristiche offerte sulle singole prove (metodo di prova, anno aggiornamento metodo) e riporta il significato dell'accreditamento ACCREDIA.

Su richiesta del cliente il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure di prova in uso.

Gli elenchi delle prove accreditate sono consultabili sul sito web dell'ente di accreditamento ACCREDIA www.accredia.it.

SUBAPPALTO*Attività di laboratorio per le prove accreditate*

Tutte le prove accreditate in conformità alla norma ISO/IEC 17025 sono eseguite presso il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco. Qualora ritenuto necessario, in circostanze contingenti imprevedute quali ad esempio sovraccarico di lavoro, incapacità temporanea di eseguire le attività oppure in caso di necessità di competenze tecniche supplementari, il Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco può affidare a laboratori esterni accreditati l'esecuzione delle prove. Prima di procedere il cliente deve dare il suo assenso.

SIGNIFICATO ACCREDITAMENTO SECONDO UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e ISO 9001

Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco dichiara che il proprio laboratorio opera in conformità ai requisiti della norma ISO 9001 e che il sistema di gestione per la qualità è conforme alla norma ISO/IEC 17025 per alcune analisi specifiche di laboratorio (Laboratorio accreditato ACCREDIA n. 1792 L)

Sul sito sono visualizzabili i Certificati in conformità alle suddette norme.

ACCREDIA, ente italiano di accreditamento, esegue periodicamente visite di valutazione secondo modalità e tempistiche previste dall'ente stesso e in nessun caso è responsabile dell'esito dei risultati emessi dal laboratorio di prova.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco, nello svolgimento della propria attività e servizi, applica ed ottempera a tutte le prescrizioni ed obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i.

L'accesso alle aree di prova è consentito solo al personale autorizzato da Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco.

Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco si impegna a dare al personale autorizzato dettagliate informazioni sui rischi specifici presenti nell'ambiente e fornire le misure di prevenzione e protezione e di emergenza previste in ottemperanza al D. Lgs. N. 81/2008.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Il personale non dipendente autorizzato ad accedere negli ambienti Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco si impegna a non introdurre rischi specifici, se non quelli correlati con la propria presenza sui luoghi di lavoro.

TUTELA DELLA PRIVACY (Regolamento (UE) 2016/679)

Le Parti danno atto che l'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 REG UE 2016/679 (GDPR), viene spedita al cliente all'atto della prima iscrizione.

OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco si impegna alla riservatezza di tutte le informazioni ottenute o generate nel corso dell'effettuazione delle attività di laboratorio.

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, sui risultati delle prove, relativamente alla identità dei partecipanti, e su ogni altra informazione acquisita nello svolgimento delle proprie mansioni.

TARIFE E PAGAMENTI

Il Cliente è responsabile per il pagamento delle tariffe dei servizi forniti dal Laboratorio secondo quanto stabilito dal tariffario in vigore al momento della prenotazione.

Le tariffe sono dovute dal momento dell'emissione del Rapporto di Prova. I termini di pagamento sono generalmente di 30 giorni dalla data di emissione dell'avviso di fattura o dall'emissione diretta della fattura che segue l'emissione del Rapporto di Prova. Le modalità di pagamento sono esplicitate nell'area "Assistenza e FAQ" dell'Area Riservata.

RECLAMI/SEGNALAZIONI

Eventuali reclami o segnalazioni, vanno inviate all'indirizzo email reclami@sanmarcovet.it. Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco se ne fa carico attuando di concerto con il cliente le misure necessarie.

Laboratorio d'Analisi Veterinarie San Marco considera i reclami e le contestazioni in forma scritta che il cliente fa pervenire entro 7 giorni dalla data di ricevimento del documento correlato alla prestazione oggetto di contestazione.

FORZA MAGGIORE

Il Laboratorio non sarà responsabile per eventuali ritardi o inadempimenti causati da eventi di forza maggiore al di fuori del suo controllo, tra cui calamità naturali, scioperi, o interruzioni delle forniture.



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana e dovranno essere interpretate ai sensi di tale legge.

Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in ordine all'applicazione, interpretazione, esecuzione e cessazione delle presenti Condizioni Generali di contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Padova.

Veggiano, 3/10/2023