



L'accettazione delle ns. offerte e l'invio dei campioni al ns. laboratorio implicano l'adesione alle presenti Condizioni Generali di fornitura del Laboratorio Prove Bavaro S.r.l.

Eventuali condizioni particolari dovranno essere convenute fra le parti in forma scritta prima dell'accettazione dei campioni.

Abbiate cura di indicare ogni informazione utile alla Vs. richiesta di prova.

## 1. DEFINIZIONI

Agli effetti del contratto si intende per:

**"Laboratorio Prove Bavaro"**: il LABORATORIO PROVE BAVARO S.r.l., ente con sede legale in Via Arti e Mestieri n.60 -24043 -CARAVAGGIO (BG), che effettua prove di laboratorio nel settore delle Analisi Chimiche, Metallografiche, Prove Meccaniche di Trazione, Resilienza e Durezza, prove di Contaminazione e Prove varie sui materiali.

**"Cliente"**: il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica del contratto, che richiede al Laboratorio Prove Bavaro l'effettuazione di prove 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.

## 2. SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO

L'accreditamento di un metodo di prova da parte di ACCREDIA garantisce che la prova venga eseguita in conformità alle prescrizioni dettate dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018 e regolamenti prescrittivi di ACCREDIA, assicura l'impiego di personale qualificato e competente, l'utilizzo di strumentazione efficiente e tarata, l'utilizzo di reagenti e materiali idonei, il mantenimento di condizioni ambientali tali da non invalidare la prova, l'effettuazione di uno studio preliminare delle prestazioni del metodo nella sua applicazione da parte del Laboratorio Prove Bavaro, attraverso la validazione e la stima dell'incertezza del risultato, ove applicabile.

Si informa il Cliente che il marchio o il riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto, o essere riportati su un prodotto, mentre è ammesso riportare la copia integrale del Rapporto di Prova.

## 3. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto in essere tra il Laboratorio Prove Bavaro e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

I singoli contratti possono essere conclusi secondo apposite convenzioni scritte mediante accettazioni di offerte o mediante l'apposizione della firma sul modulo di conferma di incarico al momento della consegna del campione in laboratorio.

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

Le Condizioni Generali di Fornitura sono allegate alle offerte inviate al Cliente e quindi parte integrante di esse. ed inoltre disponibili in forma cartacea presso la sede del laboratorio.



#### **4. CONSEGNA DEI CAMPIONI**

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

Gli oggetti, campioni da sottoporre a prova devono esser identificati e recapitati alla sede del Laboratorio Prove Bavaro franco spesa, con lettera, ordine od altro documento di accompagnamento che definisca quali prove sono richieste.

**In caso contrario il costo della spedizione maggiorato del 20% per rimborso spese, verrà addebitato in fattura.**

Al momento dell'ordine il committente deve specificare la richiesta di restituzione dei campioni e degli sfridi: se non specificato il Laboratorio Prove Bavaro S.r.l. archiverà per 30 giorni le parti dei campioni soggetti a prove che riterrà più opportune, fatto salvo il caso dei campioni "deperibili" che necessariamente vanno eliminati al termine delle prove.

Decorso il termine indicato, il Laboratorio Prove Bavaro ha la facoltà di distruggere il campione ed eventuali sfridi conferendolo a terzi per lo smaltimento.

Il residuo derivante da campioni sottoposti a prova viene conservato sino al termine della prova e conseguente emissione del Rapporto di Prova, in relazione alla matrice e alla natura delle prove richieste.

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

Nel caso di ritiro come sopra, il Laboratorio Prove Bavaro garantisce che il trasporto avvenga secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche necessarie per l'esecuzione delle prove che il materiale presentava all'atto della sua presa in consegna.

Il Cliente ha l'obbligo di informare sui rischi inerenti al materiale da sottoporre ad analisi identificando gli eventuali pericoli e le relative misure di prevenzione e sicurezza; ha, inoltre, l'obbligo di segnalare efficacemente le corrette modalità per la manipolazione dei campioni e per il loro smaltimento (eliminazione, riduzione, protezione).

#### **5. CONSERVAZIONE DEL CAMPIONE E DEL CONTROCAMPIONE (O CAMPIONE DI RISERVA) – CAMPIONE RESIDUO**

Dal momento del ricevimento del materiale da esaminare il Laboratorio Prove Bavaro garantisce la conservazione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento nelle condizioni previste in funzione delle prove richieste.

La conservazione dei controcampioni o campioni di riserva, anche legali, da parte del Laboratorio Prove Bavaro nonché la durata della stessa, deve essere preventivamente convenuta per iscritto.

Il Laboratorio Prove Bavaro si impegna, in questo caso, a conservare il campione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento nelle condizioni necessarie, per il periodo concordato.



I risultati delle prove sono da intendersi come relative al campione prelevato e consegnato dal committente. Pertanto, il Laboratorio Prove Bavaro non si assume alcuna responsabilità circa la corrispondenza dei suddetti risultati relativi al solo campione consegnato con l'intera partita di materiale dal quale lo stesso deriva.

I saggi, provette o campioni sottoposti a prova, saranno conservati non oltre 30 gg. dalla data di emissione del Rapporto di Prova, salvo diversamente concordato all'ordine con il cliente.

## **6. RAPPORTI DI PROVA**

I risultati delle prove verranno riportati in un rapporto ufficiale rilasciato in unica copia, risultati anticipati via e-mail e/o verbalmente non verranno considerati impegnativi per il Laboratorio Prove Bavaro, in quanto farà fede sempre e solo la copia originale del rapporto di prova.

I rapporti di prova o relazioni, se trasmessi via e-mail non possono essere modificati senza l'autorizzazione scritta del Laboratorio Prove Bavaro ai fini della validità dei dati contenuti, fa fede l'originale conservato negli archivi del Laboratorio stesso.

Il Laboratorio Prove Bavaro è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi. I rapporti di prova vengono emessi in lingua italiana.

L'originale in formato elettronico firmato digitalmente viene consegnato al Cliente tramite posta elettronica mentre una copia elettronica conforme all'originale è archiviata.

I Rapporti di Prova accreditati, vengono emessi in conformità alle norme generali sull'accreditamento dei laboratori UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018.

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

Necessità di più copie, ulteriori copie conformi agli originali, traduzioni del Rapporto in lingue diverse da quanto indicato nell'ordine, denominazione del prodotto o altra causa non dipendente dal Laboratorio Prove Bavaro S.r.l., dovranno essere concordate, poi verranno rimesse secondo i criteri stabiliti in accordo al regolamento ACCREDIA RT-08 e alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018 ed, infine, saranno sottoposte a fatturazione.

I risultati definitivi delle prove sono riportati esclusivamente nel Rapporto di Prova, emesso completo di tutte le firme previste. I Rapporti di prova si riferiscono esclusivamente agli oggetti provati e descritti nel Rapporto emesso.

I Rapporti di Prova vengono emessi, di norma, su modulistica codificata dal sistema gestionale del laboratorio. Il Laboratorio Prove Bavaro 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.

**È vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta dell'emittente.**



I Rapporti di Prova sono documenti riservati e di esclusiva proprietà del Cliente. Il Laboratorio Prove Bavaro si impegna alla riservatezza e segretezza dei risultati di prova ottenuti e di tutte le informazioni di cui vengono a conoscenza per l'esecuzione delle prove. Questi non potranno essere duplicati, né spediti a terzi, senza l'autorizzazione scritta del Cliente stesso.

I Rapporti di prova, completi di registrazione dei risultati, le registrazioni relative alle prove e la documentazione allegata alla commessa sono conservati ed archiviati per almeno 10 anni, se non diversamente concordato contrattualmente con il cliente.

**I risultati ufficialmente validi sono quelli rilasciati con firma digitale.**

Eventuali riprove o ripetizioni richieste dal Cliente per risultati non conformi all'atteso o ritenuti anomali, per cause non dipendenti dal Laboratorio Prove Bavaro, saranno addebitati in aggiunta all'offerta per il loro valore specifico previsto a listino o secondo l'offerta relativa al lavoro a cui si riferiscono le attività.

Eventuali bolli o vidimazioni su Rapporti di prova sono esclusi.

Per garantire la conformità all'originale, Il Laboratorio Prove Bavaro vieta la riproduzione parziale dei propri Rapporti di Prova e non riconosce la paternità di eventuali copie che non siano redatte su propria carta intestata, timbrate e controfirmate quali copie conformi all'originale.

## **DIFFERENZA FRA RAPPORTI DI PROVA ACCREDITATI E RAPPORTI DI PROVA NON ACCREDITATI**

### ***Rapporto di prova accreditato***

Documento emesso da un Laboratorio accreditato da Accredia in riferimento alle prove e normative inserite nella tabella di accreditamento del laboratorio.

Le attività inerenti alla emissione del Rapporto di prova rispondono direttamente sia ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 (Requisiti generali per la competenza dei laboratori di taratura e di taratura) sia al regolamento Accredia RT-08.

### ***Rapporto di prova non accreditato***

*I RDP LAB non sono coperti da accreditamento e non possono essere utilizzati in un ambito in cui l'accREDITAMENTO è obbligatorio per legge e/o richiesto dal cliente o quando devono essere presentati o trasmessi ad una terza parte (ad esempio organi di controllo e/o qualifica).*

Documento emesso a fronte di procedure di prova interne del Laboratorio secondo o secondo riferimenti a Normative specifiche e/o procedure di prova richieste dal cliente.

Il Laboratorio mantiene la riferibilità dei risultati di prova utilizzando campioni di riferimento in grado di assicurare l'adeguatezza delle misurazioni per mezzo di confronti interni.

## **7. IDENTIFICAZIONE DEI METODI DI PROVA**

Su richiesta del Cliente il Laboratorio Prove Bavaro fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure di effettuazione delle prove. Qualsiasi altra richiesta è considerata prestazione accessoria e costituisce oggetto di separato addebito.

Richieste specifiche in relazione ai metodi di prova devono essere concordate per iscritto prima dell'accettazione del campione. In caso di mancanza di riferimenti a normative/metodi di prova sui documenti contrattuali emessi dal Cliente il Laboratorio Prove Bavaro selezionerà il metodo/normativa di prova riportato



nell'offerta di riferimento o tra questi selezionerà quello considerato più indicato in relazione alla prova richiesta, tipologia e morfologia del campione, quantità disponibili, livelli di determinazione richiesti ecc.

Il Sistema Qualità del laboratorio prevede il sistematico aggiornamento dei metodi di prova al fine di ottimizzare il servizio.

## **8. ALTRE PRESTAZIONI CONNESSE AI RAPPORTI DI PROVA**

Ogni altra richiesta del Cliente, in qualsivoglia modo connessa all'emissione del Rapporto di Prova (quali, ad esempio: opinioni, interpretazioni, relazioni, commenti, confronti con limiti di legge e/o di capitolato), costituisce separata prestazione dell'Assistenza Tecnico-Scientifica e può formare oggetto di separato addebito. Tutte le informazioni contenute nel Rapporto di Prova si riferiscono esclusivamente ai campioni sottoposti a prova.

Il Laboratorio Prove Bavaro potrebbe utilizzare strutture esterne competenti per l'esecuzione dei servizi offerti a meno che non vi sia esplicito divieto da parte del cliente in fase di ordine.

Il Laboratorio si assume la responsabilità per il lavoro subappaltato con l'esclusione del caso in cui è il cliente o l'autorità in ambito regolamentato che specifica quale ente subappaltato debba essere utilizzato.

## **9. AGGIORNAMENTO DEI RAPPORTI DI PROVA**

Una volta emesso il rapporto di prova, eventuali correzioni o modifiche per errori di forma o errata correzione, per cambio di intestazione richiesto dal cliente, traduzioni in altre lingue richieste dal cliente, comportano una nuova emissione del rapporto con la dicitura "Il presente RDP annulla e sostituisce il precedente N. aa-0000-X del gg/mm/aaaa".

## **10. RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI**

Il Laboratorio Prove Bavaro rispetta quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 sul trattamento dei dati mediante strumenti sia informatici che manuali, applicando le procedure stabilite per prevenire la perdita, il danneggiamento o la diffusione involontaria dei dati del Cliente, impegnandosi a non diffonderli o a comunicarli a terzi.

Pertanto, tutte le informazioni sulle attività e/o prodotti del Cliente che saranno comunicati al personale del Laboratorio Prove Bavaro per la realizzazione dell'incarico saranno considerate confidenziali ed utilizzabili nei limiti e per gli scopi dell'incarico.

I dati comuni (ragione sociale, indirizzo, P.IVA), necessari per l'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto, potranno essere comunicati a professionisti contabili ed istituti bancari.

Tali dati potranno essere trattati sia in modo manuale sia informatico e saranno conservati dal Laboratorio Prove Bavaro.

Le norme nazionali, internazionali, le specifiche tecniche o i capitolati aziendali per l'esecuzione di prove o servizi richiesti devono essere forniti a cura e spese del Cliente, salvo i documenti d'uso comune e comunque riconducibili ai servizi standard e agli accreditamenti del Laboratorio Prove Bavaro.

In tutti gli altri casi particolari, il Cliente dovrà fornire al Laboratorio Prove Bavaro, a propria cura e spese, il materiale tecnico informativo necessario per permettere l'esecuzione o la valutazione tecnico-economica del servizio richiesto.

Il Cliente che trasmette o fornisce documenti tecnici non di pubblico dominio o non destinati alla pubblica diffusione, ma facenti parte della proprietà intellettuale o del know-how dei titolari a cui esse sono



riconducibili, come per esempio le specifiche tecniche, destinati ad essere utilizzati per l'esecuzione delle tarature e dei servizi richiesti, autorizza il Laboratorio Prove Bavaro ad utilizzare internamente tali documenti, senza l'obbligo di restituzione.

Il Laboratorio Prove Bavaro si impegna a gestire la documentazione tecnica acquisita in modo riservato e controllato, evitandone la diffusione a terzi.

Il Laboratorio è Responsabile, per mezzo di impegni legalmente vincolanti, della gestione di tutte le informazioni ottenute o generate nel corso della effettuazione delle attività del Laboratorio.

Il Laboratorio si impegna a mettere al corrente in anticipo il Cliente circa le informazioni che intende rendere di pubblico dominio, ad eccezione delle informazioni che il Cliente rende pubblicamente disponibili o quando concordato tra il Laboratorio e il Cliente.

Tutte le altre informazioni sono considerate proprietarie e di conseguenza riservate.

Quando al Laboratorio è richiesto per legge, o quando è contrattualmente autorizzato a comunicare informazioni riservate, il cliente o le singole persone interessate devono essere informati circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

Informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso, devono restare riservate fra il cliente e il Laboratorio.

Il Laboratorio deve mantenere riservata l'identità di chi ha fornito tali informazioni e non deve rivelarla al cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

Il personale, compresi eventuali membri di comitati, personale a contratto, personale di organismi esterni, o singoli che agisce per conto del Laboratorio, mantiene, sulla base di impegni contrattuali con il laboratorio, riservate tutte le informazioni ottenute o generate durante l'effettuazione delle attività del laboratorio, salvo diversamente richiesto dalla legge.

## **11. IMPARZIALITA' DI GIUDIZIO**

Il Laboratorio garantisce, attraverso l'impegno della Direzione e l'applicazione del codice etico D.RU.02, lo svolgimento delle proprie attività in modo imparziale e strutturate e gestite in modo da salvaguardare l'imparzialità.

Il Laboratorio Prove Bavaro è responsabile dell'imparzialità delle proprie attività e non permette che pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura compromettano l'imparzialità.

Il Laboratorio identifica e monitora i rischi legati alla mancanza di imparzialità nello svolgimento delle proprie attività.

## **12 VALIDITA' DELLE OFFERTE E TERMINI DI PAGAMENTO**

Se non diversamente indicato, i termini dell'offerta contrattuale emessa si ritengono validi per i 30 giorni successivi alla data di comunicazione della stessa al Cliente, esclusi i termini di consegna, che saranno confermati all'accettazione dell'ordine.

In caso d'accettazione, i termini del contratto si ritengono validi fino al 31 Dicembre dell'anno in corso.



Dopo tale data, Il Laboratorio Prove Bavaro si riserva la facoltà di modificare i termini contrattuali, previo avviso per tempo al Cliente d'ogni eventuale modifica.

### **13 ORDINE, CONFERMA D'ORDINE, TEMPI E MODALITÀ DI ESECUZIONE COMMESSA**

Le richieste di prestazione possono essere trasmesse telefonicamente, via fax, e-mail, lettera a Laboratorio Prove Bavaro, contattando direttamente i referenti interni del Laboratorio o l'Area Commerciale.

Il Laboratorio Prove Bavaro S.r.l., una volta effettuato il Riesame della richiesta di offerta e fattibilità, se non riscontra rispondenza a tutti i requisiti richiesti, non autorizza l'avanzamento della pratica.

Una volta risolti tutti i dubbi ed eventuali incongruenze, anche a seguito di eventuali interazioni telefoniche con il Cliente, documentate via e-mail, il Laboratorio procede con la formalizzazione della offerta e l'invio al Cliente, accompagnata dal presente documento.

In caso di accettazione dell'offerta, il cliente può formalizzare l'ordine mediante invio di ordine di acquisto su modulo proprio, oppure mediante firma per accettazione sul documento di offerta ricevuto.

Effettuando un ordine, il Cliente dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni fornite durante la procedura d'acquisto e di accettare integralmente le condizioni generali: le condizioni contenute nel documento firmato si intendono conosciute ed accettate dal Cliente all'atto dell'accettazione dell'offerta.

Il Laboratorio Prove Bavaro effettua le attività di prova accreditata solo quando il ciclo sopraindicato è completato e si impegna ad eseguire le prove secondo quanto riportato nell'offerta e relativo ordine.

Eventuali prove in subappalto, concordate con il cliente e debitamente comunicate in offerta, sono contrassegnate in offerta mediante il simbolo (◆◆).

L'eventuale ripetizione delle prove o cambiamenti al piano di lavoro sarà di volta in volta concordato con il Cliente per l'aspetto tecnico, economico e per i tempi di esecuzione.

Prima dell'esecuzione delle prove, Il Laboratorio Prove Bavaro si riserva di effettuare verifiche sugli oggetti, al fine di accertarsi di poter operare nel rispetto delle normative vigenti in ambito di Sicurezza ed Ambiente e per definire la funzionalità, in riferimento alle prove a cui l'oggetto deve essere assoggettato.

Eventuali non idoneità dell'oggetto per le prove saranno segnalate al Cliente e la commessa sarà messa in attesa di una sua comunicazione a riguardo su come procedere, con azzeramento dei tempi contrattuali.

Il Laboratorio Prove Bavaro declina ogni responsabilità per eventuali difetti degli oggetti sottoposti alle prove; in caso di danni agli oggetti in prova per cause imputabili al Laboratorio Prove Bavaro, gli stessi risponderanno solo per i danni materiali e non di altra natura (penali per ritardi, mancato guadagno, ecc.).

Le prestazioni concordate saranno eseguite dopo formalizzazione dell'ordine o dell'accettazione dell'offerta.

Le prove di laboratorio verranno eseguite solo dopo la formalizzazione scritta della richiesta prove da parte del committente (ordine o timbratura e firma dell'offerta). In caso di urgenze le prove concordate verbalmente con il committente verranno ugualmente eseguite in attesa della formalizzazione scritta.



## 14. SVOLGIMENTO PROVE IN PRESENZA DI PERSONALE ESTERNO

Non è normalmente prevista la presenza del committente allo svolgimento delle prove.

**Saranno valutate le richieste scritte per presenziare allo svolgimento delle prove.**

**In caso di accettazione da entrambe le parti, verrà inserito in offerta l'importo aggiuntivo per il collaudo ufficiale**

La presenza del personale del Cliente presso il Laboratorio è assoggettata a quanto prescritto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018 e alle procedure del Laboratorio Prove Bavaro, di cui prenderà visione il personale del Cliente, al momento dell'ingresso nel Laboratorio stesso.

## 15. SICUREZZA E AMBIENTE

Il Laboratorio Prove Bavaro, nello svolgimento della propria attività, applica e ottempera a tutte le prescrizioni e obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi del D.Lgs n.81/2008, D.Lgs n.106/2009.

Il Laboratorio Prove Bavaro attua le necessarie procedure di rispetto dei requisiti di legge ambientale, ritenendo tale conformità essenziale per il suo sviluppo.

## 16. CAMPIONAMENTO, DICHIARAZIONI DI CONFORMITA', OPINIONI E INTERPRETAZIONI

Il campionamento è una attività esclusa dallo scopo di accreditamento del Laboratorio Prove Bavaro e compete al cliente.

La regola decisionale adottata dal Laboratorio, in caso di richiesta di dichiarazione di conformità, è la seguente:

**Il Laboratorio adotta la seguente regola decisionale : l'intervallo di tolleranza non viene ridotto dell'incertezza estesa ed il risultato sarà considerato conforme quando il valore è compreso nell'intervallo di tolleranza (estremi compresi) in tal caso la probabilità di falsa accettazione (PFA) è al massimo del 50%.**

~~Il laboratorio calcola l'incertezza ma non si riporta l'incertezza nel rapporto di prova se non richiesto dal cliente in fase di offerta.~~

Le dichiarazioni di conformità vengono emesse solamente se definito chiaramente a livello contrattuale con il cliente la regola decisionale da adottare.

Esse sono emesse solamente in forma scritta nell'apposito capitolo del Rapporto di prova.

L'eventuale espressione di opinioni e interpretazioni riportate nei rapporti di prova, NON rientrano tra le attività coperte da accreditamento.

In caso di richiesta da parte del cliente di valutazioni sulle prove effettuate attraverso opinioni e interpretazioni, il laboratorio emetterà "Relazione Tecnica" separata riportando solamente i riferimenti ai RDP emessi.

Ad ogni modo sono emesse solamente da personale autorizzato e qualificato, documentando le basi sulle quali sono state formulate.



## 17. RECLAMI

Il Cliente, qualora si senta insoddisfatto della prestazione ricevuta, o abbia riscontrato deviazioni da quanto pattuito nel contratto, o desideri comunicare osservazioni che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni, può far pervenire un Reclamo all'indirizzo e-mail: [commerciale@bavaro.it](mailto:commerciale@bavaro.it)

Il Responsabile di gestione della qualità provvederà a dare risposta via e-mail ai Clienti sull'avvenuta ricezione del reclamo e della sua presa in carico ~~per le segnalazioni ed i reclami ricevuti, coinvolgendo le funzioni responsabili del Laboratorio~~. Il Cliente sarà in seguito informato via email sullo stato di avanzamento e sull'esito.

## 18. FATTURAZIONE

Nel caso la commessa resti ferma per motivi non imputabili al Laboratorio, dopo 2 mesi la stessa sarà chiusa d'ufficio e gli oggetti non sottoposti a prova saranno restituiti al Cliente.

Per eventuale annullamento dell'ordine, il Laboratorio Prove Bavaro si riserva di esporre, in ogni caso, la quota della "Gestione Commessa", con aggiunta delle ore già lavorate e degli eventuali costi vivi sostenuti per attrezzature e/o materiali acquistati specificatamente per l'esecuzione delle prove.

In caso di annullamento da parte del Cliente della prenotazione del Laboratorio per l'esecuzione di prove, lo stesso **si riserva di esporre una quota pari a 20% dell'importo dell'ordine a titolo di rimborso per le attività già effettuate.**

La fattura sarà emessa entro la fine del mese di chiusura delle prove, per cui farà fede la data di emissione del rapporto di prova (o relazione); indipendentemente dalla data di ritiro o spedizione dei risultati o dei materiali.

**Importo minimo fatturabile: 150€ (centocinquanta/00 euro) per ogni ordine ricevuto.**

## 19. RESPONSABILITÀ

Il Laboratorio Prove Bavaro non risponde di danni eventualmente subiti dai propri Clienti per casuali errori nelle prestazioni e servizi rilasciati.

## 20. FORO COMPETENTE

In caso di controversia, è competente il Foro di Bergamo.

Per qualsiasi controversia, si farà riferimento al collegio arbitrale così composto: un arbitro sarà nominato da ciascuna delle parti e il terzo eletto dai due arbitri di parte.

In caso di disaccordo, il terzo sarà eletto dal Presidente del Tribunale di Bergamo.

Il collegio arbitrale si riunisce entro 30 gg. dal mandato di una delle due parti e delibererà entro 60 gg.

La delibera è insindacabile ed accettata da entrambi le parti.

**Sig. Angelo Bavaro**  
(RCM Responsabile Commerciale)

*Le presenti condizioni risultano valide, se non comunicato diversamente*