

## CONDIZIONI GENERALI

### LABORATORIO D'ANALISI DI AGE SA

#### 1. Standard di qualità

Le attività del Laboratorio si svolgono secondo la norma ISO17025 (Numero di accreditamento: STS 0664).

Le analisi, se non indicato altrimenti, sono eseguite applicando le normative in vigore conformemente alle metodologie correnti e facendo uso delle dotazioni messe a disposizione dallo stato della tecnica.

I risultati di analisi derivanti dai campioni d'acqua consegnati dal cliente, saranno comunicati allo stesso tramite un rapporto d'analisi ufficiale. Risultati trasmessi in altre forme sono da considerare ufficiosi.

Le prestazioni applicate che non rientrano nel campo di accreditamento saranno debitamente contrassegnate nel referto analitico sopramenzionato così come eventuali analisi effettuate da laboratori esterni.

Se non concordato diversamente, il cliente si assume la completa responsabilità sul campionamento e sulla manipolazione e trasporto dei campioni sino alla consegna ad AGE SA.

Il cliente ha il diritto di avere delucidazioni sulle metodiche adottate, di consultare i relativi documenti nonché di chiedere ad AGE SA di poter presenziare in qualità di testimone allo svolgimento delle proprie analisi.

#### 2. Richiesta di prestazioni

Ogni domanda di prestazione analitica deve essere fatta tramite l'apposito formulario "Richiesta di analisi". Se la stessa viene espressa verbalmente, il Laboratorio invierà per accettazione (firma) il formulario sopra citato che sarà accompagnato da un'offerta particolareggiata.

Il Laboratorio può, su richiesta, offrire consulenza e dare supporto alla propria clientela. Per questo tipo di prestazioni verrà stilata un'offerta particolareggiata.

#### 3. Consegna dei campioni

La consegna dei campioni deve avvenire presso la sede principale di AGE SA. Essi possono essere consegnati allo sportello dell'Azienda o deposti, previo accordo, nel frigorifero debitamente contrassegnato nell'anticamera del Laboratorio al II. piano.

Unitamente ai campioni adeguatamente contrassegnati dovranno essere consegnati i/il formulari/o di prelievo (Richiesta d'analisi) contenenti/e le informazioni minime dirette o indirette necessarie all'identificazione del cliente e del campione.

Le indicazioni minime devono essere:

- 1) Punto di prelievo
- 2) Genere di acqua
- 3) Data e ora del campionamento
- 4) Dati del cliente e recapito telefonico

È data la possibilità di accordarsi con il personale del laboratorio per una consegna fuori-orario, in AGE o presso un altro luogo concordato.

#### **4. Criteri di accettazione o di rifiuto di un campione**

Al momento della presa in consegna del campione il personale del Laboratorio procederà a una valutazione sommaria della natura e stato del recipiente di campionamento.

Per le analisi microbiologiche è imperativo utilizzare recipienti sterili (preferibilmente contenenti tiosolfato). A tale scopo, si possono richiedere ad AGE SA i flaconi appositi. Per altri tipi di analisi le bottiglie devono risultare pulite e non devono aver contenuto ulteriori liquidi o sostanze.

Qualora si evidenzi che il recipiente utilizzato non è adeguato alla natura del campione, al parametro da analizzare, oppure se il campione lasciasse presumere che sia stato contaminato dal recipiente (p.es. campioni d'acqua con odori d'aranciata, recipiente sporco), il Laboratorio potrà rifiutare lo svolgimento dell'analisi.

I campioni devono essere immagazzinati e trasportati ad una temperatura di circa 5°C e recapitati in giornata a causa dell'instabilità di alcuni parametri. Il campione sarà rifiutato se queste condizioni non saranno adempiute.

In caso di rifiuto di uno più campioni, il cliente ne sarà immediatamente informato.

#### **5. Prestazioni analitiche**

Il laboratorio fornirà le prestazioni analitiche concordate e al costo pattuito. Se fossero subentrate delle modifiche fra la richiesta e la consegna dei campioni esse faranno oggetto di una modifica dell'accordo.

L'esecuzione dell'analisi inerente a quanto richiesto dal cliente avverrà alla consegna del campione e sarà terminata entro i termini comunicati. In caso di forza maggiore o imprevisti nel Laboratorio, il cliente non potrà esigere il rispetto di questa tempistica. Egli ne sarà puntualmente informato.

## **6. Rapporto d'analisi**

Alla fine del periodo analitico viene redatto un rapporto che verrà trasmesso al cliente. Esso conterrà, tra l'altro, le informazioni correlate al campione, il periodo analitico e il metodo utilizzato. L'incertezza di misura verrà indicata unicamente su richiesta. Una copia del rapporto è conservata presso AGE SA.

## **7. Fatturazione delle prestazioni**

I costi delle attività verranno fatturati da AGE SA al richiedente sulla base di un rapporto di prestazioni del Laboratorio.

Per analisi urgenti verrà richiesto un supplemento pari al 20% del costo analitico.

Le prestazioni eseguite fuori orario (prelievi, analisi, consulenze, ...) sono soggette a costi aggiuntivi che verranno comunicati al momento della richiesta.

La fattura dovrà essere saldata entro 30 giorni dalla sua notifica.

## **8. Conservazione dei campioni e dei dati**

I campioni vengono conservati confacentemente alle prestazioni richieste.

Le registrazioni sono conservate per almeno 2 anni.

## **9. Reclami**

I reclami devono essere inoltrati in forma cartacea o elettronica al responsabile del Laboratorio. Essi faranno parte di un'analisi interna di non-conformità, il cui risultato verrà trasmesso al cliente e sarà insindacabile.

## **10. Confidenzialità**

Tutti i collaboratori del Laboratorio, nel quadro della loro funzione, hanno sottoscritto l'osservanza al dovere di confidenzialità. Informazioni su risultati analitici della clientela o altri dati saranno divulgati unicamente con il permesso del cliente stesso.

+++