

## 1. DEFINIZIONI

Agli effetti del contratto si intende per:

- "Gruppo C.S.A. S.p.A." o "Laboratorio": la società Gruppo C.S.A. S.p.A., con sede legale in Rimini (RN) in via Al Torrente 22, Codice Fiscale - Partita Iva - Iscrizione al registro Imprese di Rimini al n. 03231410402;
- "Committente/Cliente": il soggetto giuridico, pubblico o privato, che richiede a Gruppo C.S.A. S.p.A. l'effettuazione di analisi chimiche e/o microbiologiche 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;
- "Contratto" l'accordo tra il Gruppo C.S.A. S.p.A. ed il Committente che ha per oggetto le forniture dei servizi specificati nell'incarico ed incorpora le Condizioni;
- "Accettazione" si intende la presa in carico del materiale/campione/servizio, oggetto del contratto, da parte del Gruppo C.S.A. S.p.A.

## 2. CONTENUTO DEI SERVIZI

Il rapporto tra Gruppo C.S.A. S.p.A. ed il Committente ha per oggetto la prestazione di servizi da parte di Gruppo C.S.A. S.p.A. nell'ambito della attività di analisi chimiche e/o microbiologiche, attività di monitoraggio ambientale e assistenza tecnico-scientifica, attività di campionamento e/o ritiro campioni; attività di consulenza sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, igiene industriale, controllo degli alimenti, sistemi di gestione.

L'accettazione dell'offerta implica l'adesione alle presenti Condizioni Generali di Fornitura e costituisce la formalizzazione dell'accordo tra il Gruppo C.S.A. S.p.A. ed il Committente (CONTRATTO).

Nel caso il Committente richieda deroghe o integrazioni alle presenti Condizioni, queste devono essere formalizzate in documenti contrattuali specifici sottoscritti da entrambe le parti, prima dell'invio dei campioni ai Laboratori del Gruppo C.S.A. S.p.A.

Inoltre, se il Committente procede all'accettazione dell'offerta con l'invio di un suo documento contrattuale, sarà cura del personale del Gruppo C.S.A. S.p.A. valutare attentamente il documento prima di sottoscriverlo per accettazione e inviarlo al Committente.

Si precisa, inoltre, che il Gruppo C.S.A. S.p.A. ritiene accettata l'offerta e di conseguenza le presenti Condizioni, nel momento in cui il Laboratorio riceve i campioni da parte del Committente o esegue ritiri e/o prelievi presso i siti indicati dal committente.

Il Gruppo C.S.A. S.p.A. si impegna a:

- usare ogni ragionevole competenza, cura e diligenza nella prestazione dei Servizi in accordo con i termini dell'incarico;
- applicare i metodi, le procedure, le tecnologie, il personale e le fonti d'informazione necessarie.

I limiti di Fornitura dei Servizi non possono essere sostanzialmente modificati dal Committente senza l'approvazione del Gruppo C.S.A. S.p.A. Per alcuni servizi può essere difficoltoso specificare la natura precisa dell'attività richiesta prima dell'inizio dei lavori. Pertanto, nel caso in cui il Gruppo C.S.A. S.p.A., durante lo svolgimento dei lavori, ritenga che sia necessaria una modifica e/o un'aggiunta sostanziale per adempiere al Contratto ne darà solo comunicazione scritta al Committente.

Eventuale presenza del Committente all'esecuzione dell'analisi: tale contributo dovrà essere specificato nelle modalità e nelle condizioni in fase di proposizione della richiesta da parte dello stesso Committente.

Il Gruppo C.S.A. S.p.A. riceverà la spedizione dei campioni nel rispetto della prassi commerciale ed il rischio di deperimento e di danno dei campioni da analizzare ricadrà esclusivamente sul Committente o sullo Spedizioniere. Se saranno richiesti imballi specifici da parte Gruppo C.S.A. S.p.A., i relativi costi saranno addebitati al Committente, salvo pattuizione diversa.

La fornitura di materiale per il campionamento ed i relativi servizi di spedizione da/al Laboratorio non sono compresi nell'offerta commerciale, tale servizio costituisce prestazione accessoria, oggetto di separato addebito, previa verifica della logistica e della disponibilità.

Per tutti i servizi per i quali il Gruppo C.S.A. S.p.A. si avvale di subappalto, richiede autorizzazione scritta prima dell'avvio delle analisi chimiche. Questi servizi saranno esplicitati nell'offerta commerciale con la seguente definizione "PROVA SUBAPPALTATA".

Qualora per l'espletamento dell'Incarico si rendano necessarie autorizzazioni amministrative in relazione ai beni ed ai luoghi del Committente, quest'ultimo ha l'obbligo di fornirle al Gruppo C.S.A. S.p.A.. Il termine di consegna dei risultati da parte di Gruppo C.S.A. S.p.A. si considera sospeso fintanto che il Committente non avrà provveduto a fornire le autorizzazioni.

Il Committente si obbliga a fornire la copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi riguardo ai beni ed ai luoghi interessati dal presente Contratto che sono di sua proprietà e nella sua disponibilità.

## 3. CONSEGNA DEI CAMPIONI AL LABORATORIO

Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa specificandolo in offerta o nel contratto, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al Laboratorio a cura del Committente o di un suo incaricato; il Gruppo C.S.A. S.p.A. non si assume alcuna responsabilità per eventuale smarrimento o danno dei campioni durante il trasporto.

Ove il campionamento non sia eseguito dal Gruppo C.S.A. S.p.A., il Committente è responsabile della rappresentatività dei campioni, del loro imballaggio, trasporto, conservazione e consegna in conformità alle prescrizioni delle procedure analitiche cui i campioni devono essere sottoposti. Qualora il Committente decida di affidare l'incarico dell'attività di campionamento al Laboratorio Gruppo C.S.A. S.p.A. tale richiesta costituirà un servizio supplementare e sarà oggetto di separato addebito.

Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero inficiare il risultato analitico. L'analisi condotta dal Laboratorio farà sempre comunque riferimento alla situazione del campione al momento della consegna.

Anche in caso di campionamento da parte del Committente, l'eventuale ritiro del materiale da esaminare da parte di personale del Gruppo C.S.A. S.p.A. presso i siti scelti del Committente deve essere valutato da parte del personale tecnico del Gruppo C.S.A. S.p.A. e costituisce prestazione accessoria, oggetto di separato addebito al prezzo previsto. Solo in tal caso il Gruppo

C.S.A. S.p.A. 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 può consegnare i campioni al Laboratorio del Gruppo C.S.A. S.p.A. nei seguenti orari: 8,30 – 13,00; 14,00-17,30 (sabato escluso). Dopo le ore 14 del venerdì i campioni deperibili da sottoporre ad analisi microbiologiche verranno congelati. Il campione deve sempre essere consegnato accompagnato da una lettera di incarico o altro documento accompagnatorio (Catena di Custodia – CoC) riportante il numero di offerta Gruppo C.S.A. S.p.A. cui l'analisi richiesta fa riferimento.

Sulla Catena di Custodia consegnata insieme ai campioni devono essere chiaramente indicati il numero di offerta economica di riferimento e gli indirizzi email a cui inviare i risultati. Se in fase di invio campioni il committente necessita di parametri aggiuntivi non presenti nell'offerta di riferimento, dovrà fare espressa richiesta all'ufficio commerciale scrivendo a [commerciale@csaricerche.com](mailto:commerciale@csaricerche.com).

I parametri integrativi richiesti non saranno comunque analizzati sino a che il committente non invia l'accettazione della revisione di offerta.

Il Committente ha l'obbligo di informare il Gruppo C.S.A. S.p.A. sui rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori 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.

#### **4. CONSERVAZIONE DEL CAMPIONE E DEL CONTRO-CAMPIONE (O CAMPIONE DI RISERVA)**

La data di accettazione del campione corrisponde a quella di presa in carico del materiale da parte del Laboratorio.

Dal momento del ricevimento del materiale da esaminare il Laboratorio ne garantisce la conservazione secondo modalità idonee per il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche. Se non diversamente convenuto, il Gruppo C.S.A. S.p.A. acquista la proprietà del campione consegnato. Il Committente non può pretendere la restituzione dello stesso o di quanto ne residua dopo l'analisi.

Se non diversamente specificato in offerta o contratto, in generale, i campioni analizzati sono conservati dal Laboratorio per:

- 20 giorni nel caso di terreni per confermare VOC, SVOC e metalli;
- 90 giorni nel caso di terreni per confermare SVOC e metalli;
- 10 giorni nel caso di acque;
- 30 giorni nel caso di rifiuti;

dall'invio del Rapporto di Prova al Committente, salvo impossibilità dovuta al deterioramento. Si precisa che, la conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità in considerazione alla combinazione parametro/matrice, quindi i tempi e le modalità di conservazione possono essere altrimenti definiti ad insindacabile giudizio del Gruppo C.S.A. S.p.A.

Il Laboratorio conserva eventuali contro-campioni o campioni di riserva per un periodo di 90 giorni dalla data del prelievo e/o conferimento al Laboratorio, salvo differenti disposizioni di legge o indicazioni scritte da parte del Committente.

Decorso il termine indicato, il Laboratorio ha la facoltà di distruggere il contro-campione ovvero di conferirlo a terzi per lo smaltimento senza alcuna comunicazione. Il prolungamento di tale servizio costituisce prestazione accessoria, oggetto di separato addebito, previa verifica della logistica.

#### **5. RAPPORTI DI PROVA – INVIO DATI PRELIMINARI**

I risultati delle prove eseguite sui campioni da parte del Laboratorio Gruppo C.S.A. S.p.A. vengono comunicati al Committente, mediante elaborazione del Rapporto di Prova in lingua italiana, documento pdf con firma elettronica certificata; il format del documento è predefinito dal Gruppo C.S.A. S.p.A. ed è conforme a quanto prescritto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 (norma di riferimento per l'Accreditamento dei Laboratori di Prova). Il Laboratorio si assume la responsabilità di tutte le informazioni presentate nel rapporto di prova, tranne quando queste sono fornite dal Cliente; quando le informazioni fornite dal Cliente possono influenzare la validità dei risultati, il Laboratorio ne declina la responsabilità.

L'emissione di Rapporti di Prova secondo format differenti da quello adottato dal laboratorio, deve essere richiesta per iscritto dal Cliente; qualora tale personalizzazione sia consentita dalle norme generali dell'Accreditamento (ove applicabili) e sia tecnicamente possibile, tale servizio costituisce prestazione accessoria specificata in offerta o contratto, oggetto di separato addebito.

I Rapporti di Prova sono univocamente identificati da un numero, corrispondente al numero di identificazione del campione. I risultati riportati sul Rapporto di Prova sono rappresentativi del solo campione analizzato.

Nel caso in cui al Laboratorio sia richiesta una dichiarazione di conformità viene applicata la regola decisionale indicata dalla norma tecnica di riferimento; se la norma tecnica di riferimento non riporta la regola decisionale, il Laboratorio determina la conformità in base al confronto fra il valore misurato ed il valore di riferimento normativo, senza considerare l'incertezza di misura. In questo caso, il rischio di dichiarare erroneamente la conformità o la non conformità è pari al 50%. In alternativa, se richiesto dal Cliente e specificato nella offerta, la dichiarazione di conformità tiene conto dell'incertezza di misura come previsto dalla Linea Guida ISPRA 52/2009, in questo caso *"il risultato della misura è non conforme quando risulta maggiore del valore limite con una probabilità superiore al 95%, ovvero il valore è non conforme al valore limite quando il risultato della misura supera il valore limite oltre ogni ragionevole dubbio cioè tenendo conto dell'incertezza di misura, stimata ad un livello di confidenza del 95%"*.

Nel servizio è prevista la redazione di un solo Rapporto di Prova per campione. Eventuali ri-emissioni dei Rapporti di Prova sono eseguite solo nel caso di errori e di inserimento di informazioni/dati omessi ma disponibili al momento dell'esecuzione delle prove. Non vengono accettate richieste di modifica dei Rapporti di Prova per modifiche del nome/marchio commerciale del prodotto analizzato (senza aver effettuato nuovamente le prove).

Ogni correzione/modifica del Rapporto di Prova viene fatta esclusivamente attraverso l'emissione di un nuovo Rapporto di Prova che riporta il riferimento al Rapporto che annulla e sostituisce, il numero e la data della Revisione.

Le parti revisionate vengono identificate tramite nota riportata in calce al Rapporto di Prova e in corrispondenza della sezione modificata; quando appropriato viene riportato in nota il motivo della modifica.

Il Laboratorio non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Committente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di prova, né per ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.

Prima dell'emissione del Rapporto di Prova i risultati sono comunicati al Committente in formato Excel predefinito dal Laboratorio, con segnalazione di quanto segue: gli elaborati Excel non costituiscono Rapporti di Prova e non sostituiscono o modificano i Rapporti di Prova consegnati al Cliente, l'Azienda Gruppo C.S.A. S.p.A. non si assume alcuna responsabilità per eventuali aggiunte e/o modifiche effettuate da terzi sugli stessi.

Altre modalità di comunicazione dei risultati al Committente, costituiscono, previa verifica di fattibilità da parte del Laboratorio, prestazione accessoria oggetto di separato addebito e devono essere dettagliatamente descritte in offerta o contratto.

In ogni caso, la comunicazione dei risultati al Cliente avviene entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione dei campioni in Laboratorio, se non diversamente concordato e definito nel documento di offerta.

I Rapporti di Prova sono inviati a mezzo posta elettronica e firmati digitalmente, salvo richieste diverse del Committente. In caso di invio tramite posta elettronica, il Gruppo C.S.A. S.p.A. non si assume responsabilità per la perdita, alterazione o diffusione non controllata dei dati a causa di eventi esterni non governabili dal Laboratorio.

È vietata la duplicazione parziale dei Rapporti di Prova senza la preventiva autorizzazione scritta del Gruppo C.S.A. S.p.A.. I Rapporti di Prova non possono essere utilizzati, in tutto o in parte, a scopo pubblicitario o promozionale senza esplicita autorizzazione da parte del Gruppo C.S.A. S.p.A.

Il Laboratorio provvede all'archiviazione dei Rapporti di Prova e delle registrazioni tecniche relative alle prove effettuate per un periodo di 10 anni. Tempi diversi di conservazione dei documenti relativi alle prove devono essere definiti in fase contrattuale in quanto ne deve essere valutata la fattibilità da parte del Laboratorio e l'eventuale costo aggiuntivo.

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

Su richiesta del Committente il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che sono utilizzati per l'esecuzione delle prove. Richieste specifiche in relazione ai metodi di prova devono essere concordate per iscritto sicuramente prima dell'accettazione del campione, possibilmente in fase di richiesta di offerta in quanto ne deve essere valutata la fattibilità da parte del Laboratorio.

In casi particolari, ed in base alle caratteristiche del campione pervenuto, il Laboratorio potrebbe utilizzare metodi diversi da quelli in precedenza concordati o indicati nell'offerta, senza inficiare il rispetto delle normative vigenti. Tali casi potrebbero verificarsi per richieste specifiche da parte degli Enti di controllo, oppure per esigenze organizzative o in seguito a valutazioni tecniche effettuate dal Laboratorio, per garantire l'affidabilità del dato analitico.

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

La richiesta di ulteriore documentazione tecnica oltre al Rapporto di Prova, come le informazioni sui dati grezzi, i tracciati strumentali possono essere forniti solo se esplicitati dal Committente nella richiesta di offerta e costituiscono separata prestazione con valutazione dell'eventuale addebito corrispondente.

Ogni altra richiesta del Committente, in qualsiasi modo connessa all'emissione del Rapporto di Prova (quale, ad esempio: pareri, interpretazioni, relazioni, commenti, traduzione del testo), costituisce separata prestazione con valutazione dell'eventuale addebito corrispondente. I documenti sono emessi in pdf con firma elettronica certificata o in formato cartaceo. A tutela del know-how aziendale non vengono consegnate copie in formato editabile.

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.

#### **8. SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO ISO/IEC 17025**

Il Gruppo C.S.A. S.p.A. è un Laboratorio di Prova accreditato ACCREDIA con il n. 0181L; gli elenchi aggiornati delle prove accreditate per la sede A (sita in Rimini, Via Al Torrente 22) e per la sede B (sita in Rimini, Via Al Torrente 26) sono consultabili sul sito di ACCREDIA rispettivamente ai percorsi:

[https://services.accredia.it/accredia\\_labsearch.jsp?ID\\_LINK=1734&area=310&numeroaccr=0181&classification=A&isRestricted=false&dipartimento=L](https://services.accredia.it/accredia_labsearch.jsp?ID_LINK=1734&area=310&numeroaccr=0181&classification=A&isRestricted=false&dipartimento=L)

[https://services.accredia.it/accredia\\_labsearch.jsp?ID\\_LINK=1734&area=310&numeroaccr=0181&classification=B&isRestricted=false&dipartimento=L](https://services.accredia.it/accredia_labsearch.jsp?ID_LINK=1734&area=310&numeroaccr=0181&classification=B&isRestricted=false&dipartimento=L)

oppure possono essere richiesti al Gruppo C.S.A. S.p.A. mediante mail all'indirizzo [ufficio-qualita@csaricerche.com](mailto:ufficio-qualita@csaricerche.com)

L'Accreditamento è relativo alle prove per le quali il Laboratorio ha richiesto e ottenuto l'Accreditamento stesso. L'Accreditamento comporta la verifica della competenza tecnica del Laboratorio relativamente alle Prove Accreditate e del suo Sistema Qualità, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Il Gruppo C.S.A. S.p.A. ha stipulato una Convenzione di Accreditamento in cui sono dettagliati tutti gli impegni reciproci che regolano l'Accreditamento, consultabile sul sito [www.csaricerche.com](http://www.csaricerche.com). Come definito in Convenzione, gli Ispettori ACCREDIA possono effettuare visite di valutazione delle attività accreditate sia presso le sedi del Laboratorio che presso i siti dei Clienti presso cui il Laboratorio esegue attività per cui è accreditato, al fine di accertare il mantenimento della conformità del Laboratorio stesso ai requisiti per l'Accreditamento.

L'Accreditamento assicura la competenza tecnica del personale, l'adeguatezza delle attrezzature e delle apparecchiature e l'idoneità della struttura. Gli Accordi di Mutuo Riconoscimento (MLA/MRA) tra Enti di Accreditamento a livello europeo e mondiale garantiscono il riconoscimento sul mercato internazionale della qualità dei servizi forniti ai Clienti, come riportato sul "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" RG-09 disponibile sul sito di Accredia [www.Accredia.com](http://www.Accredia.com) e sui documenti originali EA, IAF, ILAC indicati al par.2 del RG-09 stesso. L'apposizione del marchio ACCREDIA sul Rapporto di Prova non implica che ACCREDIA accetti la responsabilità per il risultato della prova, o che ACCREDIA dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto.

## 9. TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Nell'ipotesi in cui il lavoratore del Gruppo C.S.A. S.p.A. svolga la propria attività presso la sede del Committente, quest'ultimo ha l'obbligo di informare il Gruppo C.S.A. S.p.A. sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui si debba operare e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate, fornendo copia del DUVRI ai sensi dell'art. 26 comma 3 del D.Lgs 81/08, o nel caso di esenzione come previsto dal comma 3-bis dello stesso articolo.

## 10. TUTELA LEGALE

Il Cliente è tenuto a dichiarare, se è di sua conoscenza, al Gruppo C.S.A. S.p.A., in fase di stipula d'ordine, se il campione/indagine è riferito a procedimenti di tipo civile/penale o se è in contraddittorio con organi di controllo.

## 11. RESPONSABILITÀ E MANLEVA

Il Gruppo C.S.A. S.p.A. non può essere intesa come un garante. Il Cliente che intende garantirsi contro perdite o danni deve sottoscrivere una apposita polizza di assicurazione. I Rapporti di Prova sono emessi sulla base di informazioni, documenti e/o campioni forniti dal Cliente, o per suo conto pertanto il Gruppo C.S.A. S.p.A. non è responsabile di risultati inesatti dovuti a informazioni incomplete o errate fornite dal Cliente. Inoltre il Gruppo C.S.A. S.p.A. non è responsabile di ritardi o mancanza nel servizio richiesto nel caso in cui il Cliente non abbia ottemperato ai propri obblighi. In caso di rimborsi, il Gruppo C.S.A. S.p.A. prevede che l'ammontare dello stesso non ecceda un massimo di 10 volte l'ammontare dei corrispettivi pagati in relazione al servizio che ha generato il reclamo e in ogni caso il rimborso non potrà superare i 10.000,00 euro.

Il Cliente si impegna a manlevare il Gruppo C.S.A. S.p.A. ed i suoi dipendenti/agenti/subappaltatori verso qualunque reclamo inoltrato da terzi per danni o spese di qualunque tipo, incluse quelle legali.

## 12. CODICE ETICO

Il Gruppo C.S.A. S.p.A. sostiene i valori espressi nel Codice Etico aziendale, disponibile sul sito [www.csaricerche.com](http://www.csaricerche.com). I principi e i criteri generali di comportamento riportati sul Codice Etico devono essere rispettati dal personale interno, dai fornitori e da tutti coloro che entrano in rapporto con la Società. Per eventuali segnalazioni all'Organo di Vigilanza è possibile scrivere in ogni momento all'indirizzo [segnalazioni.OdV@csaricerche.com](mailto:segnalazioni.OdV@csaricerche.com)

## 13. TUTELA DELLA PRIVACY (REGOLAMENTO UE/2016/679)

Il Committente fornirà i propri dati necessari e utili per l'esecuzione degli obblighi contrattuali e quelli derivanti da disposizioni normative. I suoi dati saranno trattati secondo i principi del Regolamento UE 2016/679 e normative vigenti collegate. Il Gruppo C.S.A. S.p.A. ne garantisce l'utilizzo per le finalità strettamente collegate all'esecuzione del contratto e di legge e ne garantisce la massima riservatezza.

I dati saranno trattati dal solo personale autorizzato e non verranno trasferiti verso paesi terzi, non saranno diffusi e saranno eventualmente comunicati ai soli soggetti indispensabili per l'esecuzione del contratto, nominati Responsabili Esterni ai sensi dell'art.28 del Regolamento UE 2016/679.

I dati saranno trattati sia con supporti cartacei che informatici nel rispetto delle Misure di Sicurezza definite in base all'analisi dei rischi.

L'informativa completa è disponibile sul sito [www.csaricerche.com](http://www.csaricerche.com). Per ulteriori informazioni è possibile scrivere in ogni momento a [privacy@csaricerche.com](mailto:privacy@csaricerche.com)

## 14. OBBLIGO DI RISERVATEZZA E INFORMAZIONI VARIE

Alle parti è fatto divieto di divulgare e comunicare in qualunque modo o forma le informazioni, i dati e le conoscenze riservate a soggetti che non siano autorizzati, sia durante che dopo la cessazione del contratto. Tali informazioni, dati e conoscenze dovranno essere utilizzati nella misura e con mezzi che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno.

Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiati o riprodotti in tutto o in parte se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento del presente contratto.

## 15. RECLAMI

Eventuali reclami devono essere inoltrati per iscritto ed indirizzati all'Ufficio Qualità: [ufficio-qualita@csaricerche.com](mailto:ufficio-qualita@csaricerche.com). I reclami vengono presi in carico entro 7 giorni dalla ricezione. L'Ufficio Qualità si assicura della loro corretta gestione, della definizione, attuazione ed efficacia dei provvedimenti correttivi e, ove possibile, ne fornisce opportuno riscontro al Cliente.

## 16. TERMINI DI PAGAMENTO

Le condizioni di pagamento sono dettagliate nei singoli contratti. Altre condizioni possono essere concordate in caso di stipula di convenzioni. In caso di ritardo nel pagamento, salvo diverso e separato accordo scritto, saranno addebitati interessi moratori ai sensi del D.lgs. 231/02. Il pagamento dell'importo complessivo previsto per l'espletamento dell'incarico dovrà avvenire mediante bonifico bancario o ricevuta bancaria entro e non oltre i termini specificati in offerta.

Il Laboratorio inoltre si riserva di bloccare ogni invio di risultati sino ad avvenuta regolarizzazione dei pagamenti.

Tutte le spese relative al presente Contratto comprese quelle di spedizione, saranno a completo carico del Committente, salvo diverse pattuizioni. In caso di ritardo nel pagamento, il Committente corrisponderà al Gruppo C.S.A. S.p.A., dal momento della scadenza fino all'effettivo saldo, interessi convenzionali pari al T.U.S. (Tasso Ufficiale di Sconto) praticato al momento della scadenza più 3 (tre) punti percentuali, calcolati su quanto dovuto, oltre maggiori ed eventuali danni occorsi al Gruppo C.S.A. S.p.A..

## 17. FORO COMPETENTE

Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto, sarà di esclusiva competenza del Foro di Rimini.