

BioAcor Sagl - Termini e Condizioni generali di vendita (servizi e/o prodotti):

Si prega di leggere attentamente i presenti *Termini e condizioni generali di vendita di servizi e/o prodotti* (di seguito denominati *Condizioni generali*): in caso di domande, commenti o dubbi in merito alle presenti *Condizioni generali*, si prega di contattarci.

- Validità offerte: 30 giorni (se non diversamente specificato per iscritto).
- I prezzi riportati sono da intendersi IVA esclusa.
- Documenti e/o Rapporti di Prova dei servizi analitici vengono emessi in lingua italiana in formato PDF.
- Diritto di chiamata/trasferta in Ticino: pari a 50.-CHF per la regione del Mendrisiotto (gratuito su Chiasso), 85.-CHF per le regioni del Luganese e Bellinzonese, 100.-CHF per il Locarnese. Eventuali trasferimenti nelle regioni della Mesolcina, Valle Maggia, Riviera, Blenio oppure oltre il Ticino verranno quantificati a parte: rimborso chilometrico pari a 0,7 CHF/Km, tariffa oraria di trasferta (50CHF/h) ed eventuali spese di vitto/alloggio/pedaggi.
- È possibile richiedere l'emissione del documento PDF in lingua inglese: il costo del servizio verrà quantificato sulla base della tariffa oraria in relazione al tempo impiegato per l'elaborazione dello stesso.
- I documenti prodotti/forniti da BioAcor Sagl (manuali, procedure, istruzioni, moduli, schede tecniche o altre elaborazioni specifiche) sono fornite al cliente in concessione d'uso. La proprietà intellettuale degli elaborati suddetti è e rimane di BioAcor Sagl e non sono pertanto ammesse riproduzioni o rielaborazioni anche parziali dei testi/documenti forniti.
- L'emissione di copie aggiuntive di Rapporti di Prova comporterà un costo supplementare di 25,00 CHF ciascuno.
- Richiesta di revisioni dei Rapporti di Prova non determinati da errori di BioAcor Sagl saranno possibili, se tecnicamente pertinenti, al costo di CHF 50,00/cad.
- Le quotazioni non comprendono i costi relativi a ripetizioni di analisi o spese addizionali. I relativi costi di approvvigionamento saranno addebitati al committente previa conferma preliminare all'acquisto.

Accettazione delle condizioni di acquisto di servizi/prodotti:

L'offerta di Bioacor indica il prezzo, eventuali sconti riservati e i termini di acquisto/modalità di erogazione del bene e/o servizio e rimanda alle presenti *Condizioni generali*.

Le Condizioni generali si intendono in ogni caso sempre tacitamente accettate dal Cliente, e in particolare quando:

- venga accettata l'offerta economica emessa da Bioacor;
- venga richiesta espressamente da parte del cliente (anche in assenza di offerta formale dedicata) la fornitura di un bene e/o di un servizio di consulenza/intervento/sopralluogo specifico presso la nostra o propria sede o luogo da lui indicato o richiama l'elaborazione di documenti o altre prestazioni non meglio specificate;
- vengano consegnati eventuali campioni destinati ad analisi di laboratorio presso la nostra sede/laboratorio, o ritirati presso il cliente da un nostro collaboratore/incaricato;

In caso di annullamento dell'incarico, lavoro e/o delle prove analitiche commissionate a BioAcor:

- In caso di analisi già avviate verrà richiesto il pagamento del 100% del totale delle prove in corso al momento dell'annullamento;
- In caso di lavoro di tipo documentale, verrà richiesto il pagamento della quota percentuale del lavoro svolto fino al momento dell'annullamento.
- In caso attività richiesta a domicilio verrà richiesto il pagamento della quota percentuale del lavoro svolto fino al momento dell'annullamento, comprensivo dei costi di uscita/trasferta (a/r).

Urgenze: in caso di richieste di prestazioni da svolgere in regime di urgenza, qualora fosse possibile eseguire la richiesta dando priorità al cliente rispetto ad altri lavori pianificati, BioAcor si riserva (salvo diverso accordo scritto) di applicare una maggiorazione del prezzo della fornitura, nella misura che potrà variare dal 40% al 100% dell'importo originariamente quotato a dipendenza dell'entità dell'urgenza e della complessità e durata del lavoro/incarico da svolgere.

Pagamenti (salvo diverso accordo scritto):

- Primo ordine o ordini inferiori ai 500.-CHF, pagamento anticipato.
- Per importi superiori a 500,00 CHF, anticipo 50% all'ordine e saldo anticipato alla consegna del lavoro/Rapporti di Prova, salvo diversi accordi.
- **Penali:** In caso di mancato pagamento nei termini esposti in fattura, salvo diverso e separato accordo scritto, le spese generate da insoluti sono a carico del cliente nella misura di CHF 10,00 per ogni richiamo scritto inviato al cliente sull'insoluto: le spese generate verranno addebitate nelle successive fatture. Verranno inoltre addebitati gli interessi moratori [Legge federale di complemento del Codice civile svizzero (Libro quinto: Diritto delle obbligazioni) - 220] all'anno corrente. In caso di contestazioni unico foro competente è quello di Mendrisio.

Per le prove di Laboratorio:

Quantità di campione necessario (se non diversamente specificato):

- Prove analitiche microbiologiche multi-parametro: 300 g/400g + 300g di contro-campione
- Prove analitiche chimiche multi-parametro: 300g/400g + 300g di contro-campione
- Prove analitiche specifiche es.:
 - ricerca Legionella in acqua: 1 litro.
 - ricerca Diossine: 1 kg minimo.
 - Altri casi: da specificare caso per caso (es. prove di stabilità, Challenge test, ecc.)

Tempi indicativi di esecuzione delle prove dal ricevimento dei campioni (se non diversamente specificato): 15 gg lavorativi; le prove NON accreditate sono elencate con asterisco.

Conservazione dei campioni durante e dopo le prove:

I campioni non deperibili sottoposti a prova vengono trasportati e conservati dal nostro Staff e presso il Laboratorio a temperatura ambiente e conservati per un periodo di 3 mesi dopo il termine delle prove. I campioni deperibili vengono conservati come da specifiche fornite dal cliente o presenti sull'etichetta del campione consegnato.

Diverse condizioni vengono osservate nei casi di seguito elencati:

- acque / tamponi prove microbiologiche / chimiche 2-8°C (a seconda dei casi): 1 settimana
- dispositivi medici prove di bio-compatibilità ambiente: 1 anno

In caso di analisi distruttive o che non consentano la ripetizione delle prove, non sarà possibile procedere alla conservazione del campione come sopra, salvo consegna di un contro-campione. Ove la quantità di campione fornito ecceda quella effettivamente necessaria per le prove, si procederà alla conservazione come sopra. A seguito di esplicita richiesta da parte del Cliente, al momento della consegna del campione, si provvederà alla restituzione dello stesso secondo modalità da concordare.

La restituzione dei campioni sottoposti a prova è prevista anche nel caso di sostanze e/o materiali che richiederebbero uno smaltimento particolare. In tal caso, si provvederà alla restituzione secondo le modalità concordate.

Conservazione delle registrazioni:

BioAcor conserva le registrazioni delle osservazioni originali relative alle prove e copia dei rapporti di prova per un periodo di 1 anno dal campionamento. Qualora il campione/oggetto sottoposti a prova sia stato prelevato dal Cliente, le responsabilità sul campionamento/prelievo, le condizioni di trasporto, il tipo di imballaggio sono a carico del Cliente stesso. Qualora il campionamento/prelievo venga eseguito da personale esterno, questo deve garantire che sia eseguito secondo le normative tecniche in vigore e/o istruzioni operative fornite dal laboratorio.

In caso di prelievo autonomo, il cliente è responsabile per lo stesso e tacitamente conferma che è a conoscenza delle opportune procedure di campionamento/prelievo ed è formato su eventuali accorgimenti, apparecchiature, materiali (compresi DPI) da utilizzare. Ove richiesto dal cliente, il campionamento/prelievo ed il trasporto possono essere effettuati dal nostro personale tecnico. Il Cliente dovrà garantire l'operatività dei ns. tecnici nei siti in condizione di assoluta sicurezza in termini di stabilità delle strutture e sicurezza personale durante le fasi di campionamento. Il ns. personale è stato opportunamente formato ed addestrato ad operare nel rispetto delle norme antinfortunistiche vigenti.

Tempi di consegna ed invio dei risultati:

Salvo diversi accordi scritti con il cliente i rapporti di prova definitivi saranno emessi entro 30 giorni lavorativi dal momento dell'accettazione del campione, fatta eccezione per eventuali metodi di analisi che richiedano tempi di esecuzione più lunghi. I rapporti di prova potranno essere inviati tramite posta o tramite posta elettronica con firma digitale. E' vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza l'autorizzazione di BioAcor Sagl.

Subappalto:

In caso di subappalto di prove analitiche accreditate, BioAcor si impegna a riportare sul rapporto di prova, l'identificazione della prova e/o fase di prova eseguita in subappalto. Sarà cura di BioAcor individuare i fornitori più qualificati per tale scopo. BioAcor è responsabile verso il cliente per il lavoro subappaltato, eccetto il caso in cui il cliente e l'autorità in ambito regolamentato specifichi quale ente subappaltato debba essere utilizzato.

Reclami e contestazioni

Eventuali reclami e contestazioni da parte del Cliente sull'operato di BioAcor sagl dovranno essere inviati in forma scritta all'attenzione del responsabile di reparto di BioAcor in modo da contenere la puntuale e motivata indicazione dei rilievi e delle eccezioni.

Vendita di prodotti e apparecchiature

Fermo restando quanto sopra già applicabile, si aggiunge quanto segue:

- la garanzia copre solo ed esclusivamente i difetti di fabbrica e la non conformità del prodotto riconosciuti dal fabbricante, purché lo stesso sia stato utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata.
- L'acquirente dovrà comunicare per iscritto eventuali reclami relativi a quantità tipo e difetti riscontrati entro 5 giorni dal suo ricevimento. In caso di reclamo nessun invio sarà accettato senza accordo preliminare della società. Oltre alle garanzie specifiche che vengono fornite al Cliente, unitamente al prodotto consegnato, alla vendita dei prodotti sono altresì applicabili le garanzie legali previste dalla legge (*Codice delle Obligazioni*).
- In caso di difetto di conformità, Bioacor Sagl provvede al ripristino della conformità del prodotto mediante sostituzione nel tempo più breve possibile compatibilmente con i tempi di rientro e spedizione del prodotto o dei prodotti. Ad eccezione della sostituzione dei prodotti difettosi e non conformi, Bioacor non si assume alcuna responsabilità per danni diretti ed indiretti che dovessero derivare dall'uso anche improprio del prodotto da parte del destinatario. Se non diversamente indicato sulla confezione, sono sempre esclusi dalla Garanzia tutti i materiali soggetti a naturale usura per utilizzo od esaurimento.
- La merce potrà essere restituita, a seguito accordi ed accettazione da parte di BioAcor Sagl, a condizione che:
 - il reso venga effettuato utilizzando l'imballo originale
 - il materiale reso venga accompagnato da bolla di consegna del corriere e copia della fattura accompagnatoria
 - il trasporto relativo al reso sia a carico dell'acquirente.
- L'acquirente riconosce tacitamente le suddette *Condizioni generali di vendita* come parte costituente del contratto. In caso di controversia legale, farà riferimento esclusivamente il foro competente di Mendrisio (TI-Svizzera). Se il prodotto risulta manomesso o le etichette che identificano il Numero di serie, la partita o il lotto di produzione risultano rimosse o manomesse, BioAcor Sagl si riserva di giudicare la validità della garanzia. Restano a carico del Cliente sia la prova della restituzione dei prodotti, che devono quindi essere restituiti mediante plico raccomandato con ricevuta di ritorno, sia le spese e i rischi relativi alla restituzione. BioAcor non risponde in caso di danneggiamento del bene e/o in caso di restituzione con imballi non originali.
- La Garanzia del prodotto rimane del tutto invariata a partire dalla data di acquisto del prodotto, ed anche in caso di sostituzione di parti del prodotto o ripristino del funzionamento, la garanzia rimane quella originale e non può essere né rinnovata né postposta a date diverse dalla data di acquisto.

Tutela della privacy e obbligo di riservatezza:

Il responsabile di laboratorio assicura che sia mantenuta la riservatezza dei dati sensibili relativi alle prove/documentazione del Committente. In ottemperanza a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (*Legge federale sulla protezione dei dati 235.1 - LPD*), BioAcor informa che i dati relativi al cliente verranno raccolti presso la propria banca dati ed utilizzati solo ai fini dello svolgimento delle attività inerenti al presente contratto.

I dati raccolti saranno trattati con strumenti manuali, informatici o telematici. BioAcor garantisce la sicurezza nel trattamento dei dati, e si impegna a non diffonderli o comunicarli a terzi.

Il cliente potrà esercitare tutti i diritti previsti dalla *Legge federale sulla protezione dei dati 235.1 - LPD*.

Con la sottoscrizione dell'ordine, il Cliente autorizza, a norma della *Legge federale sulla protezione dei dati 235.1 - LPD* BioAcor Sagl per il trattamento dei propri dati personali.

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; e ciò anche dopo la cessazione per qualsiasi motivo dello stesso.

Ciascuna delle parti si obbliga 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 ed imporrà tale obbligo ai propri dipendenti e/o collaboratori, ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute.

BioAcor Sagl tratterà dati e informazioni sensibili secondo i requisiti della *Legge federale sulla protezione dei dati 235.1 - LPD* sulla privacy.