

## Informativa al Cliente

### 1. Documentazione da allegare ai campioni

Per il rispetto delle tempistiche analitiche è indispensabile che i campioni siano accompagnati da opportuna modulistica, utilizzando MD-12C allegato al preventivo oppure altra documentazione che contenga almeno le seguenti informazioni:

- Denominazione univoca del campione (così come comparirà nel RdP) e qualsiasi altra informazione importante per l'esatta identificazione dei campioni per il cliente;
- Luogo, data ed ora di prelievo;
- Riferimento al numero di preventivo e alla riga del preventivo
- Data di consegna alla nostra sede;
- Referente del cliente con firma.

### 2. Campionamento a cura del cliente

Il Cliente può consegnare i campioni negli orari di apertura delle nostre sedi (verificabili nel nostro sito internet).

*Sarà premura del Cliente rispettare le corrette condizioni di campionamento, di trasporto e di conservazione del campione fino alla presa in consegna da parte del laboratorio, in modo tale che non subisca alcuna alterazione tale da inficiarne il risultato analitico (es. variazioni di temperatura, agenti atmosferici, chimici, ecc.).*

*In generale, il prelievo del campione deve essere effettuato in condizioni tali da evitare qualsiasi tipo di contaminazione e, inoltre, il campione deve essere consegnato al laboratorio all'interno di un contenitore con chiusura adeguata alla natura del campione.*

Su specifica richiesta del Cliente, il Laboratorio è disponibile a fornire il materiale e tutte le informazioni necessarie per la corretta esecuzione del campionamento e le corrette modalità di trasporto dei campioni. Si ritiene che il cliente sia correttamente informato al fine di consegnare campioni che rispettino i requisiti relativi a contenitori, volumi, holding time (su richiesta il laboratorio fornisce indicazioni specifiche per matrice) e, all'atto della consegna, si considera che il cliente confermi la prosecuzione delle analisi, nonostante il campione sia giudicato come non conforme.

Il cliente deve informare il laboratorio su tutti i rischi inerenti al materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi e segnalando la corretta modalità di manipolazione dei campioni.

Se il campionamento viene effettuato dal Cliente non potrà essere addebitata alcuna responsabilità al Laboratorio relativamente alle attività di imballaggio, trasporto e consegna del campione.

### 3. Consegna dei risultati

I tempi di consegna sono riportati nel preventivo e si intendono dal momento della presa in carico del campione da parte del gruppo Lifeanalytics (ritiro, consegna a nostro punto di accettazione). L'inizio analisi avviene nel rispetto degli holding time previsti dai metodi analitici e la conservazione nelle corrette condizioni è di responsabilità del Gruppo Lifeanalytics dal momento della presa in carico del campione. Qualora tali condizioni non venissero rispettate, sarà cura del Laboratorio informare il cliente (telefonicamente, via mail, ecc.) per procedere o meno con l'analisi.

Lifeanalytics non è responsabile di eventuali ritardi o inadempienze nella consegna dei campioni imputabili a poste e/o corrieri e non effettua operazioni di controllo sull'operato degli stessi.

In caso di urgenza o esigenze particolari, i tempi delle prove devono essere concordati con la sede che effettua le analisi.

Su specifica richiesta del cliente, i Rapporti di Prova possono essere inviati in Anteprema; si procederà all'invio del RdP definitivo dopo 5 giorni, a meno di richieste specifiche.

L'invio dei RdP avviene a mezzo mail e/o pec firmato digitalmente.

### 4. Responsabilità dei Risultati

I risultati forniti dal Laboratorio sono emessi sulla base di informazioni, documenti e/o campioni forniti dal Cliente, o per suo conto, e, pertanto, il laboratorio non è responsabile per eventuali risultati inesatti dovuti a informazioni incomplete o errate fornite dal Cliente o da soggetti a lui collegati. Il Laboratorio non è responsabile di ritardi o mancata esecuzione del servizio richiesto nel caso in cui il Cliente non abbia ottemperato ai propri obblighi.

Quando il cliente richiede che un oggetto sia sottoposto a prova pur riconoscendo la presenza di uno scostamento dalle condizioni specificate, il laboratorio inserirà nel rapporto di prova una dichiarazione in cui declina la responsabilità e indica quali siano i risultati che possono essere influenzati dallo scostamento

#### 4.1 Risultati a seguito di subappalto di prove ad altri laboratori esterni al gruppo Lifeanalytics

In caso di subappalto, il Laboratorio è responsabile verso il Cliente per il lavoro subappaltato, eccetto il caso in cui il Cliente o l'autorità in ambito legislativo, specifichi quale ente subappaltato debba essere impiegato. Sui documenti inviati al cliente, il laboratorio identifica le prove subappaltate in modo chiaro ed univoco.

#### 4.2 Dichiarazioni di conformità/non conformità, opinioni ed interpretazioni

Il laboratorio, di prassi, emette dichiarazioni di conformità/non conformità, ove applicabili, per le prove sottoposte ad accreditamento.

Nel caso il cliente ne faccia espressamente richiesta, oppure una dichiarazione di conformità sia opportuna in base allo scopo per cui

viene richiesto il servizio analitico (p.e. rifiuti destinati al recupero/ rifiuti destinati al conferimento in discarica) il laboratorio esprime giudizi di conformità/non conformità in riferimento a requisiti, specifiche o limiti di specifica sulla base di tali presupposti:

- ✓ il laboratorio si attiene alle modalità cogenti previste
- ✓ qualora i riferimenti cogenti rimandino a metodi per i quali il tenore di incertezza sia stabilito o noto in base ai criteri prescrittivi dei metodi di prova da utilizzare, il laboratorio esprime il giudizio di conformità senza tener conto dell'incertezza di misura

Nel caso di richieste specifiche di dichiarazioni, il Cliente è tenuto ad informare preventivamente il laboratorio.

## 5. Conservazione dei campioni e delle registrazioni

I campioni ed i controcampioni presso il laboratorio vengono conservati per giorni 10 dalla data di emissione del Rapporto di prova; ad eccezione dei campioni di "latte qualità" che vengono eliminati alla data di emissione del Rapporto di prova, *o quando accordato diversamente*. Previo accordo con il cliente il campione può essere smaltito o restituito.

Le registrazioni delle prove effettuate (Rapporti di prova e Relazioni di analisi) vengono conservate per 4 anni.

## 6. Riservatezza dei dati

Il Laboratorio mantiene la riservatezza sui dati forniti dal cliente e sugli esiti dei Rapporti di Prova e non è autorizzato a divulgarli, tranne nei casi in cui la normativa preveda la comunicazione degli stessi ad Enti di Sorveglianza e Controllo. In tal caso il laboratorio avrà cura di informare il cliente (a meno che ciò sia proibito dalla legge).

## 7. Significato dell'accreditamento ACCREDIA

Il certificato di accreditamento ACCREDIA ottenuto da un laboratorio per l'esecuzione di determinate prove chimiche, biologiche, microbiologiche e fisiche su matrici alimentari o ambientali attesta che la società ha stipulato una convenzione con ACCREDIA (Sistema Nazionale di Accreditamento dei Laboratori di prova) che riconosce che il laboratorio opera in conformità alla normativa UNI CEI EN ISO/IEC 17025 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura", per le prove oggetto di Accreditamento.

L'accreditamento ACCREDIA non è in alcun modo utilizzabile per fini di certificazione del prodotto o del campione sottoposto a prova. L'accreditamento non comporta una diminuzione delle responsabilità derivanti dai contratti stipulati tra il Laboratorio ed i suoi clienti e, benché sia un indice di competenza tecnica e gestionale del Laboratorio di prova, non costituisce una garanzia da ACCREDIA sulle singole prestazioni del Laboratorio. I nostri laboratori sono gli unici soggetti responsabili nei confronti di terzi per tutta l'attività analitica svolta.

L'elenco ufficiale delle prove accreditate è disponibile sul sito all'indirizzo [www.accredia.it](http://www.accredia.it) anche in campo flessibile.

L'introduzione dell'accreditamento flessibile permette al laboratorio di rispondere più rapidamente alle richieste dei nostri clienti. Con il termine campo di accreditamento flessibile, si intende una descrizione più generica del campo di accreditamento, ammettendo la possibilità, da parte del laboratorio, sulla base di competenze possedute e già valutate positivamente per l'accreditamento, di aggiungere misurandi, di utilizzare nuove revisioni dei metodi o di aggiungere nuovi metodi basati sulle stesse tecniche di quelli già accreditati.

Opinioni ed Interpretazioni non sono oggetto di accreditamento, se richieste dal cliente, saranno chiaramente identificate; saranno formulate solo sulla base delle prove eseguite sul campione testato e non possono essere utilizzate come unico input per la certificazione di prodotto.

Il laboratorio ha l'obbligo di emettere un rapporto di prova utilizzando il Marchio dell'accreditamento, così come indicato dal regolamento Accredia, nei casi in cui:

- 1) nel Rapporto di Prova è contenuta almeno una prova accreditata;
- 2) i risultati coperti dall'accreditamento sono emessi in un ambito in cui l'accreditamento è obbligatorio per legge o è previsto contrattualmente;
- 3) i Rapporti di Prova devono essere presentati o trasmessi a terzi (pubblico o autorità);
- 4) non ci siano impedimenti derivante da requisiti cogenti.

Il Cliente può richiedere l'emissione di Rapporti di Prova privi del Marchio Accredia (e di conseguenza non coperti dagli accordi di mutuo riconoscimento EA, IAF, ILAC) solo previo esplicito accordo legale o scritto con il Laboratorio, purché tale richiesta non sia in contrasto con le prescrizioni sopra esposte ai punti 2),3) e 4).

Il laboratorio non si assume alcuna responsabilità civile e penale in caso di utilizzo improprio del Rapporto di prova qualora il Cliente non rispetti le condizioni sopra esposte.

La invitiamo a visitare il sito del Gruppo Lifeanalytics alla pagina [Lifeanalytics - Certificazioni e Accredamenti di Qualità](#) dove troverà l'elenco completo delle nostre certificazioni ed accreditamenti. Nel corso della validità i parametri accreditati presenti potranno subire modifiche, nell'ottica del continuo miglioramento del servizio reso. Sarà nostra premura avvisarvi puntualmente in caso di modifiche durante il corso di validità dell'offerta.

### 7.1 Regola decisionale

Le dichiarazioni di conformità a specifiche di legge o specifiche del cliente, se riportate, non tengono conto del contributo dell'incertezza di misura, tranne nei casi in cui la regola decisionale sia contenuta nella specifica stessa. Il Rischio associato a tale regola è <50% PFA (Probability of False Accept). Il laboratorio rimane a disposizione del cliente per discutere il livello di rischio dichiarato.

## 8. Segnalazioni e Suggestimenti

Segnalazioni e suggestimenti da parte dei clienti possono essere inviati mezzo e-mail ([qualita@lifeanalytics.it](mailto:qualita@lifeanalytics.it)) o utilizzando l'apposito tool presente sul sito web del Gruppo Lifeanalytics ([Segnalazioni e suggestimenti | Lifeanalytics](#)): la segnalazione sarà inoltrata alla funzione di Quality Officer competente per la sede cui il cliente afferisce, per un'immediata presa in carico, trattamento e studio dell'analisi delle cause.

L'estensore del Reclamo o del Suggestimento viene informato dello stato di avanzamento della gestione dello stesso ogni qualvolta sia pertinente e, in particolare, alla ricezione della segnalazione, al momento della presa in carico o meno (con relative motivazioni) e in merito agli esiti del processo di applicazione di azioni atte a risolvere o prevenire la carenza rilevata.

Si precisa che le decisioni proposte sono assunte, riesaminate e approvate da persone non coinvolte direttamente nelle attività oggetto della segnalazione. Se richiesto, può essere fornita la relativa procedura interna di "Gestione NC, Reclami e AC".