

Laboratorio di fisica tecnica ambientale Condizioni generali per la realizzazione di prove e servizi

Indice

1.	RICHIESTA DI OFFERTA	2
2.	EMISSIONE DELL'OFFERTA	2
3.	VALIDITÀ DELL'OFFERTA	2
4.	CONFERMA DELL'ORDINE	2
5.	TEMPO DI ESECUZIONE	3
6.	CARATTERISTICHE DEGLI OGGETTI DI PROVA	3
7.	CONSEGNA E TRASPORTO DEGLI OGGETTI DI PROVA	3
8.	CONSERVAZIONE DEGLI OGGETTI DI PROVA	3
9.	PAGAMENTO	4
10.	VISIONE DELLE PROVE	4
11.	RAPPORTI DI PROVA	4
12.	UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA	5
13.	RISERVATEZZA E INFORMATIVA	6
14.	SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI	7
15.	RESPONSABILITÀ E CONTROVERSIE	7
16.	VALIDITÀ DELLE CONDIZIONI	7

1. RICHIESTA DI OFFERTA

Le richieste di offerta per i servizi di prova del Laboratorio di fisica tecnica ambientale devono essere inoltrate obbligatoriamente via e-mail all'indirizzo infofistec@iuav.it, un alias che permette sia al Direttore tecnico sia ai tecnici del Laboratorio di fisica tecnica ambientale (di seguito, indicato anche soltanto come "Laboratorio"). Se il primo contatto fosse telefonico, chi riceve la chiamata inviterà il richiedente a esprimere tutto quanto riferito nella telefonata in forma scritta, via e-mail all'indirizzo indicato sopra.

Nel caso che non sia chiesta l'esecuzione di specifiche prove ma l'analisi di un fenomeno o l'individuazione delle cause e degli effetti o di metodi di ricerca e strategie sperimentali per la risoluzione di un problema, il Laboratorio può suggerire e stabilire, a seguito di accordi con il committente, il tipo di prove e analisi necessarie per l'esecuzione dei lavori. Dopo la valutazione del tema dello studio, sarà emessa un'offerta ad hoc per le particolari attività richieste.

2. EMISSIONE DELL'OFFERTA

Il Laboratorio emette un'offerta per l'esecuzione del servizio richiesto, indicando i costi, secondo quanto previsto dal tariffario. Se non diversamente indicato, l'offerta sarà inviata al richiedente via posta elettronica utilizzando lo stesso indirizzo dal quale proviene la richiesta.

3. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

L'offerta valida riporta un numero di protocollo, stampigliato automaticamente all'atto di registrazione nel sistema di gestione documentale d'ateneo Titulus, con la data: la sua validità è di 30 giorni a partire da essa. Il Laboratorio si riserva il diritto di considerare valida l'accettazione giunta dopo la scadenza di 30 giorni, dando comunicazione scritta al committente.

4. CONFERMA DELL'ORDINE

L'accettazione del preventivo può avvenire trasmettendo l'offerta controfirmata oppure inoltrando un buono d'ordine del committente. Se si desiderano prove su quantità di campioni diverse da quelle indicate dall'offerta, è necessario specificarlo esplicitamente sul documento di accettazione. Se il richiedente è persona committente Si riterranno validi solo documenti firmati.

L'ordine deve essere indirizzato a: infofistec@iuav.it.

In alternativa è possibile utilizzare l'indirizzo pec.ufficio.protocollo@pec.iuav.it. In questo caso i rapporti di prova saranno spediti all'indirizzo pec del richiedente.

L'oggetto del messaggio dovrà essere: "Ordine per Laboratorio di fisica tecnica ambientale"

In caso di primo contatto con il Laboratorio sarà trasmesso con l'offerta anche

- il modulo per la raccolta dei dati utili per la fatturazione elettronica: il committente dovrà compilarlo e farlo pervenire congiuntamente all'accettazione;

- l'informativa per gli utenti del Laboratorio.

5. TEMPO DI ESECUZIONE

Il tempo necessario all'esecuzione delle prove dipende dal tipo di prove richieste, dalla data di arrivo dei campioni e dalla disponibilità degli strumenti. Una previsione sarà comunicata, solo su richiesta, non prima della verifica preliminare di tutti campioni da sottoporre a test.

6. CARATTERISTICHE DEGLI OGGETTI DI PROVA

La qualità del campione, sia esso un oggetto fisico (porzione di materiale o componente) o un modello in forma di disegno, è condizione necessaria, anche se non sufficiente, per la qualità del risultato delle prove. Quindi, per ogni tipo di prova il Laboratorio specificherà, in forma scritta e in modi diversi a seconda del tipo di prova, ossia o attraverso documenti specifici allegati all'offerta o tramite una breve descrizione nell'e-mail con la quale si trasmette l'offerta:

- la quantità
- la forma
- le dimensioni

dei campioni da recapitare. Per alcuni test potranno essere richiesti anche dei dati caratteristici dei materiali che costituiscono l'oggetto di prova.

Inoltre, per l'emissione dei rapporti di prove che sono utili per la marcatura CE il Laboratorio deve conoscere anche il nome e l'indirizzo dei produttori dell'articolo di prova.

7. CONSEGNA E TRASPORTO DEGLI OGGETTI DI PROVA

I campioni e qualsiasi materiale oggetto di prova (di seguito, per brevità, i "Prodotti"), resi univocamente identificabili, devono essere recapitati a spese e sotto la responsabilità del committente presso la sede del Laboratorio. I Materiali saranno considerati come campioni senza valore e non saranno versati risarcimenti dal Laboratorio in caso di eventi di furto o danneggiamento. Eventuali coperture assicurative a salvaguardia del Materiale sono a carico del Committente. I Prodotti consegnati per l'esecuzione delle prove o analisi dovranno essere accompagnati da documento di trasporto (DDT) con dicitura "conto prove".

8. CONSERVAZIONE DEGLI OGGETTI DI PROVA

Il Cliente ha diritto al ritiro del campione al termine delle Prove, previa esplicita segnalazione sulla richiesta di prova. I Prodotti già testati sono conservati in archivio per tre mesi decorrenti dalla data di emissione del Rapporto di Prova, salvo diversa richiesta del committenteo diversa disposizione di legge. Tale termine e tale diritto non sono assicurati nei casi di prove distruttive, di insufficienza di campione o di campione degradabile. Al

termine di tale periodo i campioni possono essere restituiti al committente o dismessi. Per eguale periodo sono conservati presso il Laboratorio i campioni non accettati per responsabilità del Cliente (Documentazione incompleta, mancati pagamenti, non conformità del campione, ecc.). La richiesta di restituzione dei Prodotti oggetto di prova deve essere formulata in forma scritta nella "Accettazione dell'offerta" dal committente, che sosterrà i costi della riconsegna.

Trascorsi 3 mesi il Laboratorio sarà esonerato da ogni responsabilità su tali prodotti.

Per i Materiali ritenuti non smaltibili direttamente dalla ditta di smaltimento, ingombranti e/o pericolosi, sarà comunque obbligatorio il ritiro da parte del committente. Stante le vigenti leggi in materia di smaltimento dei rifiuti, non saranno accettati campioni di rifiuti tossici o nocivi, o di sostanze pericolose ai sensi del Testo Unico D.Lgs. 152/06 e successive modifiche e integrazioni, se alla consegna non sarà rilasciata dichiarazione che formalizzi l'impegno del committente a ritirarne, a mezzo proprio, i residui.

I Materiali in restituzione potranno essere ritirati esclusivamente presso la sede del DIMI; eventuali spese di spedizione o di smaltimento saranno addebitate al committente

9. PAGAMENTO

Al termine delle prove sarà inviata una fattura all'indirizzo specificato. Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato attraverso il sistema PagoPa, utilizzando l'avviso di pagamento ad essa allegato.

Per informazioni concernenti il pagamento rivolgersi al supporto amministrativo-contabile scrivere un messaggio a contabilita.entratediprogetti@iuav.it o telefonare al numero 041 257 1742.

10. VISIONE DELLE PROVE

In generale il Committente non può assistere alle prove. Qualora richieda di essere presente durante l'esecuzione delle stesse, dovrà farne motivata richiesta specificandolo all'atto dell'accettazione dell'ordine. La richiesta sarà vagliata ed eventualmente autorizzata dal Direttore del Laboratorio.

Il Committente (o la persona da lui delegata ad assistere alle prove) dovrà accettare date e orari stabiliti dal Laboratorio, disporre di copertura assicurativa contro danni ed infortuni, osservare le disposizioni per l'accesso ai locali che saranno consegnate e le vigenti norme in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.).

11. RAPPORTI DI PROVA

Per il rilascio dei rapporti di prova è necessario che il laboratorio disponga della documentazione tecnica del materiale o del componente che è necessario far pervenire al Laboratorio contestualmente ai campioni. Sono possibili traduzioni dei rapporti di prova facendone richiesta all'atto dell'accettazione dell'offerta.

I risultati ufficialmente validi della prestazione richiesta saranno esclusivamente quelli rilasciati nel rapporto di prova.

Le copie conformi all'originale dei rapporti di prova saranno trasmessi via posta elettronica, come allegato, allo stesso indirizzo al quale è inviata la presente offerta, se non diversamente specificato o richiesto.

Il laboratorio conserverà tutti i dati attinenti alle prove e copia dei rapporti di prova per un tempo di dieci anni

La documentazione cartacea originale potrà essere ritirata presso il Laboratorio, salvo diverso accordo.

I rapporti di prova sono di proprietà del cliente che li ha commissionati. Il Laboratorio si impegna a non divulgarne o comunicarne a terzi il contenuto fatto salvo disposizioni di legge o richieste dell'Autorità Giudiziaria

I risultati delle prove si riferiscono unicamente ai Materiali ricevuti dal Responsabile della prestazione e non possono in alcun modo essere estesi a prodotti o lotti dai quali i Materiali stessi siano stati prelevati.

Nel caso in cui le prove eseguite siano accreditate dall'ente Unico nazionale ACCREDIA, il rapporto riporta il simbolo di Accredia. Il rapporto di prova riguardante ad attività coperte da accreditamento sarà sempre emesso utilizzando il riferimento all'accreditamento a meno che non sia esplicitamente richiesto e concordato in un accordo documentato.

12. SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO E UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA

L'accreditamento è la dichiarazione formale che il Laboratorio è conforme ai requisiti prescritti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e alle prescrizioni Accredia (Ente unico di riferimento per l'accreditamento in Italia) per i laboratori di prova. Il marchio di accreditamento è applicabile soltanto alle prove accreditate.

Accredia:

- rilascia l'accreditamento ai laboratori a conclusione di un processo di approfondita verifica dei requisiti tecnici e organizzativi dei laboratori di prova;
- sorveglia l'operato dei laboratori a cadenza annuale;
- garantisce che i laboratori sono esperti nell'eseguire le prove oggetto dell'accreditamento secondo quanto prescritto dal corrispondente metodo di prova ma non è responsabile dei risultati.

L'accreditamento dei laboratori di prova ha l'obiettivo di tutelare l'interesse degli utenti finali dei prodotti sottoposti a prova, garantendo così la competenza tecnica e la serietà professionale degli esecutori delle prove di conformità a specifiche norme o regolamenti tecnici.

Gli organismi di accreditamento mettono dunque a disposizione del mercato un servizio indipendente di valutazione, utilizzabile da tutti gli utenti delle attività di prova.

L'accreditamento ACCREDIA non è in alcun modo utilizzabile per fini di certificazione del prodotto o del campione sottoposto a prova.

L'uso del marchio di accreditamento non implica una approvazione ad un campione di prova o prodotto, né un'accettazione di responsabilità da parte di Accredia per il risultato di prova fornito.

Il marchio di accreditamento non implica che Accredia sia responsabile del risultato della prova né di eventuale opinione espressa a seguito dell'interpretazione dei risultati o dell'approvazione e/o certificazione del campione o prodotto esaminato.

Per completezza di informazione Vi invitiamo a visitare il link <http://www.ACCREDIA.it/ita/index.htm> (seguendo il percorso Laboratori Accreditati, n° Laboratorio 0571) al fine di visionare l'elenco completo delle prove accreditate ACCREDIA del ns. Laboratorio. L'utilizzo del Marchio ACCREDIA, riportato nei rapporti di prova per le prove oggetto dell'accREDITamento ACCREDIA, deve rispettare le regole prescritte dal Regolamento RG-09 di ACCREDIA.

Il Marchio o qualsiasi riferimento all'accREDITamento non devono essere utilizzati nella documentazione di un prodotto o essere riportati sul prodotto stesso, al fine di evitare possibili confusioni con le certificazioni di prodotto da parte di ACCREDIA.

È ammesso allegare copia del Rapporti di Prova emessi dal Laboratorio di fisica tecnica ambientale, purché la riproduzione sia fedele e integrale

13. RISERVATEZZA E INFORMATIVA

Le informazioni sulle attività e prodotti del Committente apprese dal personale del Laboratorio per eseguire le prove sono ritenute confidenziali e usate nei termini e per i fini stabiliti. I dati sono trattati anche con sistemi informatici nel rispetto delle misure di sicurezza e riservatezza dei dati contemplate dalle norme vigenti. Il conferimento dei dati è obbligatorio, un eventuale rifiuto impedirà la possibilità di completare le procedure connesse al presente procedimento. I dati, oggetto del trattamento, potranno essere in seguito comunicati alle diverse strutture dell'Ateneo per svolgere le loro attività, o per finalità connesse all'adempimento di obblighi di legge. Il Laboratorio garantisce la totale riservatezza sulle prove e sui risultati. I rapporti di prova e gli eventuali allegati non potranno però essere usati dal punto di vista legale senza che il Laboratorio sia stato informato esplicitamente in tutti i termini dovuti.

I dati forniti, anche verbalmente, saranno trattati esclusivamente per le finalità del servizio richiesto.

In relazione all'esercizio dei propri diritti, l'interessato può rivolgersi al titolare del trattamento, che è l'Università Iuav di Venezia nella persona del rettore. I dati di contatto del titolare sono:

e-mail: privacy@iuav.it PEC: ufficio.protocollo@pec.iuav.it

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) è il sig. Marco Boeretto:

e-mail: dpo@iuav.it PEC: dpo@pec.iuav.it

Altre informazioni sono fornite nel documento Attività conto terzi su tariffario dei laboratori afferenti al Dipartimento di culture del progetto alla pagina <https://www.iuav.it/it/informative/terzi-collaboratori-laboratori-tariffario>.

14. SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il Laboratorio raccoglie le istanze legate a disservizi, reclami, suggerimenti, proposte di miglioramento da parte di chi usufruisce dei suoi servizi. Alle segnalazioni di rapida soluzione viene data immediata risposta. La parte interessata inoltre può richiedere una descrizione del processo di trattamento dei reclami. Per i reclami di particolare complessità, il Laboratorio predispone un'istruttoria per acquisire gli elementi necessari alla definizione del reclamo. Segnalazioni e reclami sono trasmessi alla Direzione che prende le decisioni in merito, predispone la risposta all'utente e attiva le iniziative dirette al superamento dei disservizi segnalati.

Si fornisce una risposta scritta entro 30 giorni.

I reclami possono essere presentati verbalmente o per scritto, inviando un messaggio attraverso la posta elettronica a infofistec@iuav.it o attraverso posta certificata a ufficio.protocollo@pec.iuav.it

15. RESPONSABILITÀ E CONTROVERSIE

Il Laboratorio non assume responsabilità nei riguardi dei risultati delle prove e degli effetti connessi a essi.

Se non specificatamente autorizzato in forma scritta dal Rettore, il Committente non potrà utilizzare il nome e il logo del Università Iuav di Venezia per comunicazioni esterne.

Per qualunque controversia relativa alla corretta esecuzione della prestazione, che non possa essere risolta in via amichevole, il foro competente sarà esclusivamente quello di Venezia.

16. VALIDITÀ DELLE CONDIZIONI

In caso di divergenze tra le presenti condizioni generali e possibili integrazioni o modifiche contenute nell' "Offerta di prova" queste ultime sono prioritarie.

Il Laboratorio si riserva il diritto di modificare le Condizioni Generali in qualunque momento senza alcun avviso.

Le modifiche non hanno valore sugli ordini ricevuti prima della pubblicazione delle modifiche stesse.