

CONDIZIONI CONTRATTUALI

RICEVIMENTO CAMPIONI

I campioni da sottoporre ad analisi possono essere conferiti tramite corriere o consegnati "brevi manu". Il Laboratorio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00, dalle 14.30 alle 17.30. Al di fuori di questi orari l'accettazione potrà avvenire solo previo contatto (e-mail o telefonico) e accordo.

ACCETTAZIONE CAMPIONI

I campioni da sottoporre ad analisi ricevuti vengono valutati da parte di un addetto all'accettazione per verificare la loro conformità alle analisi richieste. I criteri valutati sono i seguenti:

- Il pacco è integro e asciutto
- Le buste contenenti i campioni sono integre, chiuse e chiaramente contrassegnate
- E' presente il modulo di accompagnamento compilato in ogni sua parte
- Il numero di semi non è inferiore al quantitativo raccomandato per l'analisi richiesta
- Il seme non ha subito trattamenti elencati nelle restrizioni d'uso del metodo dell'analisi richiesta

Qualora il campione risulti non conforme, il Cliente viene avvertito tramite email in modo da concordare come procedere tra le diverse possibilità:

- inviare un nuovo campione conforme; in questo caso i campioni vengono trattati come rifiuti o restituiti al Cliente
- procedere con la prova: in questo caso nel rapporto di prova verrà indicata la tipologia di non conformità e il laboratorio dichiarerà di non garantire l'attendibilità del risultato dell'analisi.

TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI

I campioni sottoposti ad analisi sono conservati sino al completamento delle prove stesse e all'invio del Rapporto di prova; dopo tale data vengono eliminati, così come estratti, acidi nucleici, sospensioni batteriche e piastre.

INVIO RAPPORTO DI PROVA

I risultati delle prove vengono trasmessi con il "Rapporto di Prova", che viene emesso al termine dell'attività di prova e inviato al Cliente entro il giorno feriale successivo calcolato sulla base dell'analisi con i tempi di esecuzione maggiori. Il Rapporto di Prova viene consegnato "brevi manu" o tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente per iscritto. L'invio per posta è effettuato solo previa richiesta da parte del Cliente.

Il Laboratorio si assume le responsabilità di tutte le informazioni presentate nel Rapporto di Prova, fatta eccezione per i dati forniti dal Cliente, sulle quali il Laboratorio declina ogni responsabilità; i dati forniti dal cliente sono indicati come tali nel Rapporto di Prova; poiché il laboratorio non è responsabile del campionamento, si indica che i risultati si riferiscono al campione così come ricevuto. .

TEMPI DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DELLE ATTIVITA' DI PROVA

Le registrazioni relative alle prove eseguite permangono nel Laboratorio per un periodo di 5 anni dall'emissione del Rapporto di Prova. Previo accordo è possibile conservare i documenti di registrazione delle prove per un periodo maggiore.

ACCESSO AI LOCALI DEL LABORATORIO

Il Laboratorio è disponibile per eventuali visite dei Clienti al fine di assistere alle proprie prove o per audit. E' comunque necessario accordarsi preventivamente con il Responsabile di Laboratorio e durante la visita si assicura la presenza del personale del Laboratorio. L'accesso è condizionato all'accettazione delle clausole di riservatezza presenti nel registro degli accessi.

RISERVATEZZA

Le informazioni fornite dal Cliente o generate nel corso delle attività di laboratorio sono considerate informazioni proprietarie e, come tali, riservate. Il Cliente fornirà l'autorizzazione a trasmettere i risultati di analisi, secondo

quanto previsto dalla legislazione vigente, tramite specifica autorizzazione in forma di “Delega” da parte dello stesso Cliente.

Non sono considerate riservate le informazioni che:

- sono di pubblico dominio prima del trasferimento dell'informazione dal Cliente a Eurofins Verdelab
- diventano di pubblico dominio dopo la comunicazione di fatto non imputabile a Eurofins Verdelab
- Eurofins Verdelab deve consegnare o trasmettere all'Autorità Giudiziaria sulla base di disposizione legislative (ad es. nel caso di accertamenti promossi dall'autorità e dagli enti di controllo ufficiale).

Qualora il Responsabile di Laboratorio dovesse rilasciare dichiarazioni sul Cliente, provvederà ad avvertire il Cliente stesso a meno che questa comunicazione sia proibita da disposizioni cogenti.

Il Cliente è a conoscenza che, nel caso di rinvenimento di organismi di quarantena, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, il Laboratorio trasmetterà i risultati di analisi alle Autorità competenti.

RECLAMI

Eurofins Verdelab prende in considerazione tutti i reclami e le contestazioni provenienti dai Clienti e dalle altre parti interessate.

I reclami sono accettati in forma scritta via email all'indirizzo info@verdelab.it o verbale. Il Responsabile del Sistema di Gestione, in collaborazione con il Responsabile del Laboratorio, conferma all'estensore di aver ricevuto il reclamo mediante comunicazione scritta entro 5 giorni lavorativi, ove possibile (se non anonimo e se disponibili i recapiti), e si impegna a fornire aggiornamenti relativi allo stato di avanzamento e dell'esito.

Eurofins Verdelab si assume la responsabilità di tutte le decisioni prese in merito al trattamento del reclamo.

Rimini, 12/09/2024

RL

Simone Pizzagalli

CONTRATTUAL CONDITIONS - ENGLISH

SAMPLE RECEPTION

The samples to be tested can be delivered by courier or in person. Laboratory is open to the public from Monday to Friday from 9.00 to 13.00 and from 14.30 to 17.30. Outside these times the acceptance can take place only after contact (by e-mail or telephone) and agreement.

SAMPLE ACCEPTANCE

The samples to be tested are evaluated by the Sample Accepting staff, in order to verify the compliance for the requested tests.

I campioni da sottoporre ad analisi ricevuti vengono valutati da parte di un addetto all'accettazione per verificare la loro conformità alle analisi richieste. The criteria used for the assessment are the following:

- package is closed and intact
- sample bags are closed, intact and well marked
- there is the application form filled in in every parts
- sample size is not smaller than the recommended sample size for the requested tests
- seeds have none of the treatments listed in the restriction of use of the required tests

Whenever the sample is found not compliant, Customer is informed by email in order to agree on how to proceed:

- sending a new compliant sample; the first sample are treated as a waste or return to the Customer
- carry on the test anyway: the report will state the kind of not-compliance and that the Laboratory can not guarantee the reliability of the result.

SAMPLE STORAGE

The samples shall be kept until the tests end and the report is sent, and after that the samples are destroyed, together with extracts, nucleic acids, bacterial suspensions, plates.

SUBMISSION OF TEST REPORT

The test results are submitted as the Test Report, which shall be sent within the next working day calculated from the analysis with the longest execution time. The test report is delivered in person or by e-mail to the e-mail address provided by the Customer in written form. Shipping by post is made only upon request by the Customer. The Laboratory assumes responsibility for all the information stated in the Report, with the exception of the data provided by the Customer that are clearly indicated in the report: on this info the Laboratory is not responsible. As the Laboratory is not responsible for the sampling, this is stated in the Report that the results refer to the received sample.

STORAGE OF THE RECORDS OF THE TESTS

The registration documents related to the tests performed are stored in the Laboratory for a period of 5 years from the issue of the test report. The registration documents can be kept for a longer period if agreed.

ACCESS TO THE LABORATORY

Laboratory is open for visits by Customers in order to attend their tests or for audits. However, it is necessary to agree in advance with the Laboratory Manager and during the visit the presence of the Laboratory staff is ensured. Access to the Laboratory presupposes and requires the acceptance of the of confidentiality clauses present in the access register.

CONFIDENTIALITY

The information provided by the Customer or generated during the laboratory activities is considered proprietary information and, as such, confidential. Customer will provide the authorization to transmit the analysis results, in accordance with the current Legislation, through specific authorization in the form of a Proxy by the Customer.

The following information is not considered confidential:

- information which is in the public domain before it is transferred from Client to Eurofins Verdelab
- information which enters public domain after the communication not attributable to Eurofins Verdelab
- information which Eurofins Verdelab must deliver or transmit to the Judicial Authority in accordance with legislative provisions (e.g. in the case of investigations promoted by the authority and official control bodies).

If the Laboratory Manager make statements about the Customer, the Customer will be informed unless this communication is prohibited by mandatory provisions.

The Customer is aware that, if a quarantine organism is detected, Eurofins Verdelab will inform the competent Authority, in compliance with the Phytosanitary Regulation.

RECLAMI

Eurofins Verdelab takes into consideration all complaints and disputes from customers and other interested parties. Complaints are accepted in written form by email at info@verdelab.it or by voice.

Management System Manager, in cooperation with Laboratory Manager, confirms to the complainant, by written communication within 10 working days, that the complaint has been received, where possible (if the complaint is not anonymous and if the contact details are provided), and undertakes to provide updates on the progress and to the outcome of the complaint.

Eurofins Verdelab assumes responsibility for all the decisions made regarding the handling of the complaint.

Rimini, 12/09/2024

The Laboratory Manager

Simone Pizzagalli