

CONDIZIONI GENERALI D'ANALISI

Nell'ambito del proprio sistema di assicurazione qualità il laboratorio Helvetialab (HL) è chiamato a regolare i rapporti con i propri Clienti. La formalizzazione del rapporto con il Cliente è completata con la dichiarazione di quest'ultimo che conferma di essere stato messo a conoscenza delle presenti condizioni generali:

1. HL è un laboratorio accreditato (STS 0604) aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30
Gli orari standard di accettazione delle analisi sono dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 e il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 presso la nostra sede. Vengono accettati analisi al di fuori di questi orari con accordo preventivo. Inoltre è attivo un servizio di picchetto per le urgenze 7 giorni su 7 attivo al numero 079 / 240 08 63. Il costo del servizio durante festivi e week end viene definito con il Cliente.
2. Il prelievo, l'imballaggio e il trasporto del campione sono sotto responsabilità del Cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero influenzare il risultato analitico. L'analisi farà sempre comunque riferimento alla situazione del campione al momento della consegna. Il Cliente preleva e trasporta il campione di acqua potabile secondo quanto riportato sulla procedura interna SOP HL-GL026 edizione corrente e per le derrate alimentari la SOP HL-GL037 edizione corrente, entrambi visionabili come estratti sul sito www.helvetialab.ch e inoltre a disposizione in laboratorio. HL ordinariamente accetta tutti i campioni, ma rende attento il Cliente se il campione non è stato correttamente prelevato o trasportato; si riserva quindi la possibilità di rifiutare eventuali campioni gravemente non conformi.
3. Per permettere la corretta redazione del rapporto di prova, il campione deve sempre essere consegnato accompagnato dal formulario di richiesta analisi (a disposizione in HL o sul sito), nel caso il Cliente non abbia compilato il modulo, HL lo riempirà e lo farà firmare al momento della consegna. Eventuali modifiche dei dati personali o aziendali dovranno essere comunicate tempestivamente ad HL.
4. Al momento dell'accettazione del campione HL è responsabile dello stesso. HL è accreditato ISO 17025 e utilizza metodi riconosciuti da organizzazioni internazionali (ISO, AFNOR) o metodi validati internamente. Dettagli sui metodi usati, sui limiti e sulla valutazione sono sempre e comunque a disposizione del Cliente, su richiesta.
5. I risultati delle analisi saranno comunicati ai Clienti tramite rapporto di prova (di regola uno per ogni campione consegnato) nel più breve tempo possibile (a dipendenza dei tempi tecnici dell'analisi). In caso di non conformità il risultato sarà comunicato al Cliente immediatamente. Per poter agire in questo modo il Cliente deve pertanto segnalarci il nominativo di uno o più responsabili, un numero di telefono o l'indirizzo di posta elettronica appropriato dove è possibile raggiungerlo.

Nome documento : HL-GC000				Stato	n. pagine	Approvazione		
I Stesura :		Approvazione		Revisioni successive	I	21.05.2020	3	BC
Data	Sigla	Data	Sigla		II	04.01.2021	3	BC
07.12.2018	BC	07.12.2018	SRV		III	01.11.2022	3	BC

6. Non è prevista la restituzione al Cliente del campione analizzato. Di regola, il campione è eliminato al termine della redazione del rapporto di prova. Nel caso di riscontro di microrganismi patogeni HL è tenuta ad inviare un campione per la tipizzazione all'istituto NENT di Zurigo, il quale mantiene una banca dati di tutti i ceppi patogeni.
7. Per il prezzo delle analisi HL possiede un tariffario disponibile su richiesta per tutti i Clienti al momento dell'accettazione delle condizioni generali. Il tutto è sempre disponibile presso HL. Tariffe speciali vengono concordate con l'amministrazione per pacchetti di analisi o per quantità elevate di campioni. Si possono stipulare dei contratti per fissare condizioni particolari.
8. La fatturazione avviene di volta in volta ad ogni consegna, salvo accordi particolari, all'indirizzo indicato nella richiesta di analisi. Helvetialab fattura per l'apertura del dossier **un forfait di Fr. 20.-**. Richieste a posteriori di riemissione di rapporti di prova per cause esterne al laboratorio, di statistiche, di elaborazioni dati o di rifattura ad indirizzi diversi da quelli indicati, implicano il pagamento di spese amministrative supplementari. Variazioni del tariffario sono pubblicate sul sito Internet e comunicate tempestivamente ai Clienti oggetto di un contratto specifico; in assenza di comunicazione il costo della prestazione resta invariato di anno in anno.
9. I risultati delle analisi sono di proprietà del Cliente. HL è tenuta ad un rigoroso segreto professionale. Eventuali terzi che vengano a contatto con i dati dei Clienti (ente di accreditamento, informatici) sono tenuti allo stesso obbligo di segretezza.
10. Eventuali reclami da parte del Cliente possono esserci inviati in forma cartacea o contattandoci telefonicamente. HL aprirà un'indagine secondo le norme interne di assicurazione qualità
11. Il Cliente ha sempre il diritto di visionare la documentazione relativa al campione analizzato, che verrà mantenuta nei nostri archivi per 5 anni
12. HL esegue, di regola, le analisi internamente. Laddove alcune analisi (per esempio analisi chimiche accreditate o altri esami chimici e microbiologici) non possano essere eseguite in proprio, è possibile uno specifico incarico ad altri istituti di prova in genere accreditati. Il Cliente dovrà segnalare se l'analisi potrà essere eseguita in un laboratorio non accreditato. Il Cliente sarà preventivamente informato sul prezzo dell'analisi. La documentazione verrà mantenuta nei nostri archivi per 5 anni
13. Informazioni supplementari sui parametri analizzati, sul costo delle analisi, sui tempi di esecuzione delle analisi diverse da quanto concordato preventivamente verranno tempestivamente comunicate al Cliente.

Data e firma per accettazione da parte del Cliente _____

Per Helvetialab data e firma: _____

Nome documento : HL-GC000				Stato	n. pagine	Approvazione	
I Stesura :		Approvazione		I	21.05.2020	3	BC
Data	Sigla	Data	Sigla				
07.12.2018	BC	07.12.2018	SRV				
				II	04.01.2021	3	BC
				III	01.11.2022	3	BC