

Sommario

1	Oggetto	2
2	Aspetti contrattuali	2
2.1	Tempi di esecuzione.....	2
2.2	Uso dei marchi.....	2
3	Campionamento.....	2
4	Consegna dei campioni al laboratorio	3
5	Manipolazione e conservazione dei campioni	3
5.1	Norme applicabili	3
6	Rapporti di prova.....	3
6.1	Incertezza di Misura.....	4
6.2	Dichiarazioni di conformità.....	4
6.3	Traduzione dei rapporti di prova.....	4
7	Altre prestazioni collegate ai rapporti di prova.....	4
8	Subappalto delle prove	4
9	Attività di collaborazione	4
10	Significato dell'Accreditamento.....	5
11	Rapporti di prova emessi in ambito notificato.....	5
12	Obbligo di riservatezza e informativa sulla privacy.....	5
13	Adempimenti amministrativi.....	6
14	Validità	6
15	Reclami e ricorsi	6
16	Foro Competente	6

Status delle revisioni

Rev. N	Modifiche apportate	Data
08	Adeguamento espressione giudizi di conformità nei report	29/05/2020
09	Inserito chiarimento per emissione rapporti non coperti di accreditamento	11/03/2021
10	Inseriti indicazioni per l'utilizzo dei rapporti di prova emessi in ambito notificato e cessione a terzi di report senza logo Accredia dove richiesto. Rivisto paragrafo Reclami.	13/01/2022

1 Oggetto

I servizi forniti da Main Laboratory Sassuolo S.r.l. sono regolati dalle condizioni generali qui di seguito esposte.

Il presente accordo produce effetti tra le parti come di seguito individuate:

"Laboratorio": Main Laboratory Sassuolo S.r.l. - Via F.lli Setti, 7 42019 Scandiano - Reggio Emilia Lab S.r.l., codice fiscale e partita IVA n. P.IVA 03164360368, come parte incaricata dell'espletamento del servizio.

"Cliente": il soggetto giuridico, pubblico o privato, che richiede a Main Laboratory Sassuolo S.r.l. l'effettuazione di servizi tra quelli offerti dal Laboratorio;

I presenti Termini generali del Contratto costituiscono parte integrante del "contratto" che regola il rapporto tra il Laboratorio ed il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Il presente documento è accessibile, nella sua versione correntemente in vigore, dalla home page del sito www.mainlaboratorysassuolo.it ed il suo riferimento è riportato sulle offerte, sulle conferme d'ordine, sui cataloghi del Laboratorio.

2 Aspetti contrattuali

I singoli contratti possono essere stipulati secondo apposite convenzioni scritte, mediante accettazioni di offerte del Laboratorio, ordine del cliente, o in ogni altra forma ritenuta idonea alle circostanze purché comunicata in forma scritta.

Con la firma del contratto si intendono accettate le condizioni del presente documento salvo esplicite deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

Il laboratorio si impegna a comunicare al Cliente qualsiasi eventuale modifica al contratto in essere.

In mancanza di formale offerta e/o richiesta di quotazioni economiche, costituiscono contratti anche gli ordini di esecuzione prove che pervengono direttamente dal cliente o che dal medesimo siano sottoscritti, e l'eventuale consegna o recapito di campioni presso il laboratorio affinché vengano provati.

Sarà, comunque, discrezione del Laboratorio accettare o meno campioni non accompagnati da richiesta scritta su carta intestata del cliente, e firmata da persona avente diritto, dove sia chiaramente indicato il riferimento ai campioni presentati, le prove richieste, il nominativo esatto a cui intestare i rapporti di prova e le fatture.

In mancanza di documenti accompagnatori di richiesta, il Laboratorio prevede, all'atto della consegna dei campioni, alla compilazione di un apposito modulo interno che verrà firmato dallo stesso nel caso di consegna diretta del committente oppure ritenuto approvato anche mediante sua conferma verbale telefonica.

Per "accettazione" si intende la presa in carico del materiale da sottoporre a prova da parte del Laboratorio con l'attribuzione di un numero identificativo, generato

automaticamente con l'inserimento della richiesta nel gestionale del laboratorio.

Eventuali richieste particolari relative a prove e/o tempi e modi di fatturazione, in deroga a quanto descritto nelle condizioni generali di fornitura e nei listini, dovranno essere convenute fra le parti in forma scritta prima dell'invio dei campioni.

Sarà, inoltre, cura del cliente indicare ogni ulteriore informazione ad integrazione della richiesta di servizio.

Il contratto impegna il Cliente al ritiro dei relativi Rapporti di Prova, indipendentemente dall'esito.

2.1 Tempi di esecuzione

I tempi di consegna dei Rapporti di Prova dipendono, salvo complicazioni, dalla tipologia di attività (tempi tecnici di realizzazione) richiesta e vengono in ogni caso concordati all'atto della conferma dell'ordine. Il tempo di consegna non è tuttavia vincolante per il Laboratorio, salvo diverso accordo con il Cliente.

Nel caso il Laboratorio fosse costretto a derogare da tali termini, provvederà ad avvisare il Cliente. L'esecuzione di prove con tempistiche di urgenza dovranno essere preventivamente concordate con il Laboratorio e potranno comportare un sovrapprezzo che verrà comunicato dopo aver verificato l'effettiva possibilità di rispettare le tempistiche richieste.

Il Cliente può fare richiesta, mediante comunicazione scritta, di sospensione e/o interruzione dell'attività in corso motivandone le cause. In tal caso è comunque tenuto al pagamento degli importi relativi a quanto effettuato dal Laboratorio sino alla ricezione della suddetta comunicazione scritta.

2.2 Uso dei marchi

Il Cliente si impegna a non fare uso dei loghi e dei marchi presenti all'interno della documentazione ricevuta dal Laboratorio. È vietato utilizzare e/o riprodurre anche solo parzialmente il logo dell'ente di Accreditamento ed il logo del Laboratorio presenti sulla documentazione trasmessa al Cliente.

3 Campionamento

Le attività e le procedure previste e/o richieste per la creazione, costituzione od individuazione del campione di prova sono definite "campionamento" e, salvo diversi accordi, si intende prestata od espletata a carico e sotto la responsabilità del cliente o del committente.

Qualora venisse fatta, da parte del Cliente, espressa richiesta di usufruire di un servizio campionamento erogato a cura del Laboratorio quest'ultimo sarà attuato con le modalità previste dalle norme tecniche di riferimento (in particolare UNI EN ISO 10545-1 per le piastrelle ceramiche). In assenza di norme specifiche alle quali riferirsi sarà effettuata una registrazione dettagliata delle attività svolte e dei criteri e delle modalità seguite per il campionamento.

L'attività di campionamento presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) effettuato a cura di personale del Laboratorio o da esso incaricato, costituisce prestazione accessoria, e sarà oggetto di separato addebito.

In questi casi sarà indicato sul Rapporto di Prova che l'attività di campionamento non è coperta da Accreditamento.

4 Consegna dei campioni al laboratorio

Ove non diversamente convenuto in maniera esplicita, i campioni da sottoporre a prova debbono essere recapitati al Laboratorio a cura del Cliente o di un suo incaricato.

L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto la responsabilità del cliente.

Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire danneggiamenti o alterazioni che possano inficiare il risultato di prova.

Le prove condotte dal Laboratorio faranno sempre e comunque riferimento allo stato del campione al momento della consegna.

I Clienti possono consegnare i campioni alla Accettazione del Laboratorio negli orari di apertura. L'orario di sportello per accettazione campioni ed eventuale ritiro è 8,30-12,30; 14,00-18,00 (sabato escluso).

I campioni che pervengono in laboratorio dopo le ore 17,00 verranno registrati il giorno successivo alla consegna.

L'attività di ritiro dei campioni presso il domicilio del Cliente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) effettuato a cura di personale del Laboratorio o da esso incaricato, costituisce prestazione accessoria, e potrà essere oggetto di separato addebito.

Nel caso di ritiro dei campioni da parte di personale, o incaricati, del Laboratorio si garantisce che il trasporto avvenga secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche dei campioni.

Il campione deve sempre essere consegnato accompagnato da una lettera di incarico o altro documento accompagnatorio redatto dal cliente e riportante, se presente, il numero di offerta.

Il Cliente ha l'obbligo di informare il Laboratorio su eventuali pericoli presenti nel materiale da sottoporre a prova identificando i rischi ad esso connessi.

Il Cliente ha, inoltre, l'obbligo di segnalare la corretta modalità per la gestione dei campioni (eliminazione, riduzione, protezione).

5 Manipolazione e conservazione dei campioni

Dal momento del ricevimento dei campioni il Laboratorio ne garantisce la manipolazione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento dell'integrità e delle caratteristiche fisiche e chimiche.

Se non espressamente riportato nei documenti di trasporto o contrattuali, il campione sottoposto a prova non verrà restituito al Cliente.

Qualora il cliente desideri la restituzione del campione questa indicazione deve essere riportata nella causale del documento di trasporto.

Gli eventuali campioni di riserva (aggiuntivi rispetto a quelli strettamente necessari per effettuare le prove) vengono conservati dal Laboratorio, per un periodo di 1 settimana dalla data del ricevimento, salvo differenti disposizioni di legge o indicazioni scritte da parte del Cliente.

Nel caso in cui il laboratorio riscontri nei campioni prevenuti scostamenti, anomalie, inidoneità, rispetto dalle condizioni specificate ed attese, si impegna ad avvisare il Cliente, il quale sotto la propria responsabilità, potrà decidere se sospendere o meno l'analisi, fermo restando l'obbligo da parte del Laboratorio di riportare le condizioni di non idoneità sul Rapporto di Prova e una dichiarazione in cui il Laboratorio declina la responsabilità sui risultati di prova.

Quanto residua dai campioni sottoposti a prova (campione residuo) viene conservato per un periodo di una settimana (se non diversamente ed espressamente richiesto) dalla data di emissione del rapporto di prova.

Decorso il termine indicato il Laboratorio ha la facoltà di distruggere i campioni di riserva e quelli residui ovvero di conferirli a terzi per lo smaltimento.

5.1 Norme applicabili

Se non diversamente indicato dal Committente, Il Laboratorio esegue le prove accreditate secondo le norme riportate nelle tabelle di Accreditamento nell'ultima revisione disponibile aggiornata sul certificato di Accreditamento del laboratorio.

Il sistema qualità del Laboratorio prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio.

Il laboratorio si riserva di sostituire/revisionare/integrare i metodi di prova indicati, qualora questi fossero sostituiti/revisionati e/o integrati dal Laboratorio e/o dai relativi enti di normazione e/o legislativi.

6 Rapporti di prova

I risultati delle prove sono forniti dal Laboratorio attraverso un Rapporto di Prova il cui formato è predefinito dal Laboratorio.

I rapporti di prova con il logo dell'ente di accreditamento vengono emessi solo per le prove accreditate ed in conformità alle specifiche di Norma e dell'ente di accreditamento.

Dei rapporti di prova emessi in regime di accreditamento in lingue diverse dall'inglese ne viene consegnata anche la versione originale in lingua italiana.

Il laboratorio emette, di prassi, per tutte le prove coperte dal proprio accreditamento, rapporti di prova sotto accreditamento (recanti il logo Accredia e ILAC). Qualora il cliente desiderasse per queste prove l'emissione di rapporti di prova non accreditati lo dovrà richiedere esplicitamente al laboratorio che provvederà ad emettere conferma scritta della accettazione della richiesta.

È vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta del Laboratorio.

I rapporti di prova vengono emessi in unico esemplare.

Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale, su richiesta del Cliente, costituisce oggetto di separato addebito.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova vengono consegnati al Cliente in formato elettronico a mezzo posta elettronica certificata. Tale documento costituisce il documento originale.

Su espressa richiesta del Cliente copia del rapporto di prova può essere inviato via telefax, o via posta ordinaria.

Su esplicita richiesta del Cliente, da formularsi prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio, i rapporti di prova possono essere anticipati via fax, via posta elettronica ordinaria o spediti con mezzo diverso da quello previsto; tale prestazione, da considerarsi accessoria e può costituire oggetto di separato addebito.

L'emissione dei Rapporti di Prova secondo formati richiesti dal cliente deve essere richiesta per iscritto. Qualora tale personalizzazione sia consentita dai requisiti di accreditamento sottoscritti dal Laboratorio e sia tecnicamente possibile costituisce prestazione accessoria il cui corrispettivo sarà preventivamente concordato con il cliente.

I Rapporti di Prova sono univocamente individuabili attraverso il codice identificativo apposto dal Laboratorio, su di essi viene inoltre riportato il numero di identificazione del campione al quale si riferiscono.

Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si intendono riferite esclusivamente ai campioni sottoposti a prova ed alle caratteristiche determinate, e non costituiscono ispezione e/o certificazione di prodotto.

Nel caso di ricorso al subappalto (possibile solo per prove per le quali il laboratorio non dispone di accreditamento) il Rapporto di Prova ne riporta l'indicazione.

I rapporti di prova sono firmati da personale autorizzato.

I rapporti di prova possono essere riemessi solo in caso di correzione di errori e/o omissioni. Il rapporto di prova sostitutivo riporta le motivazioni dell'annullamento e sostituzione e l'indicazione delle parti modificate.

Il laboratorio non si assume responsabilità dell'eventuale utilizzo da parte del Cliente del rapporto di prova annullato.

I Rapporti di Prova e tutte le registrazioni e le procedure ad esso collegati sono conservati presso il Laboratorio in idonei archivi per la durata di 10 anni ed in modo tale da permettere la rintracciabilità delle informazioni relative alle singole attività.

6.1 Incertezza di Misura

Il laboratorio riporta sul rapporto di prova la stima dell'incertezza di misura quando:

- è previsto dal metodo di prova o richiesto per legge;
- è richiesto dal cliente;
- il risultato di prova ricade nell'intervallo centrato sul valore limite di specifica (quando presente) ed avente come semi ampiezza il valore dell'incertezza estesa U.

6.2 Dichiarazioni di conformità

Il laboratorio riporta sul rapporto di prova dichiarazioni di conformità quando ciò è:

- previsto dal metodo di prova o richiesto per legge e/o;
- richiesto dal cliente.

In assenza di diversi requisiti normativi, o specifici accordi con il cliente, la regola decisionale applicata dal laboratorio per la dichiarazione di conformità prevede che il confronto con i limiti di specifica applicabili non tenga conto dell'incertezza di misura e del livello di rischio valutato.

Nelle dichiarazioni di conformità vengono indicati i limiti di specifica applicati, le specifiche che li contengono e a quali risultati è applicata la dichiarazione.

6.3 Traduzione dei rapporti di prova

Il Cliente ha l'obbligo di informare Il Laboratorio quando desidera ricevere rapporti di prova tradotti in lingue diverse dall'italiano. In tal caso la traduzione potrebbe comportare un costo aggiuntivo.

7 Altre prestazioni collegate ai rapporti di prova

Ogni altra richiesta del Cliente, in qualsivoglia modo connessa all'emissione del rapporto di prova (quale, ad esempio: opinioni, interpretazioni, relazioni, commenti, confronti con limiti di legge e/o di capitolato), costituisce separata prestazione e può formare oggetto di separato addebito.

Il rilascio di pareri e opinioni non è coperto da Accreditemento.

Per qualsiasi modifica ed integrazione non risultante da richieste e/o da accordi scritti fanno fede le registrazioni effettuate dal Laboratorio.

8 Subappalto delle prove

Il Laboratorio può ricorrere al subappalto di prove.

Per quanto riguarda le prove accreditate il laboratorio ricorre al subappalto solo in casi impreveduti ed eccezionali affidando l'esecuzione delle prove a laboratori accreditati per la specifica prova oggetto di subappalto.

In caso di subappalto il laboratorio:

- informa preventivamente il cliente
- procede al subappalto delle prove solo previo consenso scritto del cliente;
- indica nel Rapporto di Prova la prova e/o fase di prova eseguita in subappalto.

9 Attività di collaborazione

Su richiesta del Cliente il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che saranno utilizzati per le prove oggetto del contratto.

Qualsiasi altra richiesta è considerata prestazione accessoria e costituirà oggetto di separato addebito.

Richieste specifiche in relazione ai metodi di prova devono essere concordate per iscritto prima dell'accettazione del campione.

Il Laboratorio si rende disponibile, previa richiesta, a consentire al Cliente, o ad un suo rappresentante, di presenziare in qualità di osservatore all'esecuzione delle prove sui propri campioni. La richiesta dovrà essere indirizzata al Direttore Tecnico del Laboratorio.

Durante le prove in presenza il Cliente sarà tenuto ad osservare le norme comportamentali contenute nelle procedure di governo del Laboratorio e fornirgli anticipatamente.

Il laboratorio pur non effettuando, di prassi, attività di campionamento assicura al cliente che ne faccia richiesta la disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di "campionamento" e di conservazione previste da normative cogenti e/o volontarie ed eventualmente anche i materiali necessari all'esecuzione di un campionamento ottimale.

L'attività di campionamento non è coperta da Accredimento.

Il Laboratorio è disponibile ad eseguire prove fuori listino nonché ricerche finalizzate in tal caso il costo di esecuzione di tali attività verrà stabilito in base a:

- costo orario del personale
- ammortamento e manutenzione delle apparecchiature utilizzate
- materiale di consumo
- eventuali costi aggiuntivi quali spese di trasporto e di missione del personale

10 Significato dell'Accreditamento

Main Laboratory Sassuolo S.r.l. opera in conformità ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

ACCREDIA è l'Ente unico nazionale di accreditamento, riconosciuto dallo Stato il 22 dicembre 2009, nato come Associazione senza scopo di lucro, dalla fusione di SINAL e SINCERT e con il contributo di SIT - INRIM, ENEA e ISS.

L'accREDITamento è l' «Attestazione da parte di un organismo nazionale di accREDITamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità»

Con l'accREDITamento ACCREDIA assicura la competenza tecnica del personale del Laboratorio, l'adeguatezza delle attrezzature e delle apparecchiature e l'idoneità della struttura. ACCREDIA esegue periodicamente controlli a campione su tutte le prove oggetto dell'accREDITamento e sul sistema qualità del laboratorio.

ACCREDIA verifica e dà assicurazione della conformità del laboratorio ai requisiti per l'accREDITamento, autorizzando lo stesso Laboratorio a citare tale conformità, nei limiti consentiti dai documenti ACCREDIA applicabili, nei rapporti di prova relativi alle prove accREDITate e nella propria documentazione.

ACCREDIA ha concesso al Laboratorio l'accREDITamento per le prove richieste consultabili sul sito www.accredia.it alla sezione "Banche dati – Accredimenti – Laboratori di prova".

Il laboratorio effettua sia prove accREDITate sia non accREDITate. Le prove che il Laboratorio esegue sotto Accredimento sono distinguibili nel Listino in quanto non evidenziate da asterisco.

Si precisa che i Rapporti di Prova emessi con marchio ACCREDIA sono relativi alle prove accREDITate e non possono implicare l'approvazione e/o la certificazione del campione/prodotto esaminato.

Quando un rapporto di prova coperto da accREDITamento viene emesso, come da accordi con il cliente, senza logo Accredia, questo non può essere fornito a terzi per gli utilizzi nei quali l'accREDITamento è richiesto.

L'utilizzo del marchio Accredia è vietato al cliente ed il riferimento all'accREDITamento non deve essere utilizzato dal cliente per sottintendere la certificazione di prodotto, né deve essere utilizzato nella documentazione relativa al prodotto, salvo che non venga allegato il rapporto di prova nella sua interezza.

11 Rapporti di prova emessi in ambito notificato

Main Laboratory Sassuolo S.r.l. è un Organismo Notificato secondo il regolamento UE 305/2011 con numero identificativo 2922. Il laboratorio è autorizzato a svolgere attività di prova per le specifiche tecniche indicate nel decreto di autorizzazione del Ministero dello sviluppo economico del 21/09/2021 e riportate sul portale internet della Commissione Europea NANDO. (<https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/nando>).

I rapporti di prova emessi con riferimento alle prove coperte da notifica (rapporti di prova notificati) recano il riferimento alla notifica ed all'accREDITamento e sono identificati attraverso un codice univoco.

I riferimenti al laboratorio, in qualità di Organismo Notificato, ed al suo numero identificativo possono essere utilizzati dal committente esclusivamente nel proprio documento di Dichiarazione di Prestazione (Dop) con le modalità previste dall'art. 6 del regolamento UE 305/2011 e unicamente in relazione al prodotto che è stato oggetto di prova.

Il laboratorio pubblica in una sezione dedicata del proprio sito www.mainlaboratorysassuolo.it i riferimenti ai rapporti di prova emessi in ambito notificato (come richiesto al punto 7 allegato D del Dlgs 106 del 16/06/2017).

12 Obbligo di riservatezza e informativa sulla privacy

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione relativa al presente contratto ed ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza in occasione dell'esecuzione del contratto ed anche dopo la cessazione del medesimo.

Tale vincolo non si applica qualora al laboratorio fosse richiesto per legge, o in base ad accordi contrattuali, di comunicare informazioni riservate, in questi casi il cliente

sarà informato circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

Eventuali informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio reclami, autorità in ambito legislativo) resteranno riservate fra il cliente e il laboratorio. In questi casi il laboratorio non rivelerà al cliente la fonte dell'informazione.

Il Laboratorio in particolare ha preso ogni necessaria precauzione al fine di salvaguardare la riservatezza e la proprietà intellettuale del cliente ed ha imposto tale obbligo ai propri dipendenti e collaboratori. Ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso indebito delle informazioni ricevute.

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal Regolamento Europeo art.13 GDPR 2016/679, il Laboratorio dichiara che tutti i dati e le informazioni saranno raccolte e trattate nelle banche dati Aziendali, al solo fine di consentire una corretta gestione del rapporto e/o di input per la statistica Aziendale.

13 Adempimenti amministrativi

Il pagamento della fattura da parte del Cliente dovrà avvenire inderogabilmente secondo le condizioni ed i termini previsti dal contratto sottoscritto dalle parti. La firma per accettazione indica l'accettazione di tutti i termini generali di contratto

14 Validità

Le Condizioni Generali di Fornitura contenute in questo documento risultano valide fino alla prossima revisione del documento.

15 Reclami

Chiunque, ed in ogni momento, può presentare un reclamo relativo all'operato, al comportamento o ad un risultato del laboratorio.

Il laboratorio non accetta reclami ricevuti in forma anonima.

I reclami devono essere presentati preferibilmente in forma scritta.

L'accesso al processo di trattamento dei reclami è gratuito per il reclamante.

I reclami nei confronti di un risultato di prova debbono pervenire in forma scritta e contenere il riferimento al rapporto contestato, la relativa motivazione supportata da evidenze e la richiesta avanzata dal reclamante.

I reclami vengono gestiti dal Laboratorio attraverso un processo ordinato e documentato. L'obiettivo è quello di fornire al reclamante un processo di trattamento reclami accessibile, aperto e reattivo.

Il laboratorio si impegna a:

- Inviare al reclamante notifica di avvenuta ricezione del reclamo entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.
- Fare una valutazione il più possibile oggettiva del reclamo incaricando della gestione personale che non ha avuto relazioni con l'oggetto del reclamo.

- Gestire il reclamo nel più breve tempo possibile.
- Fornire al cliente una risposta indicando l'esito, le ragioni e le eventuali alternative.

Le informazioni che identificano personalmente il reclamante sono trattate al solo fine di gestire il reclamo all'interno del laboratorio e sono protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso del reclamante.

16 Foro Competente

Nel caso di controversie attinenti a termini di legge, il Foro competente è quello di Reggio Emilia. Quest'ultima clausola avendo natura vessatoria deve essere esplicitamente approvata.

Scandiano, li 13/01/2022

IL DIRETTORE

Main Laboratory Sassuolo S.r.l.

