

## 1. Definizioni

- 1.1. GERMEDIA: GERMEDIA S.r.l., con sede legale in Via Paolo Veronese 37/A, 25124 Brescia (BS), società operante nel settore della verniciatura industriale, che fornisce Servizi e prodotti legati al mondo del trattamento e rivestimento delle superfici, inclusa la consulenza sugli stessi;
- 1.2. Servizio: è il risultato delle attività svolte da GERMEDIA e finalizzate a soddisfare le esigenze del Cliente;
- 1.3. Cliente: è il soggetto giuridico, sia esso pubblico o privato, che manifesta interesse ad acquistare i Servizi;
- 1.4. Campione: è il materiale sottoposto a esame, che può essere stato consegnato direttamente dal Cliente e/o prelevato dalla stessa GERMEDIA in esecuzione del Contratto;
- 1.5. Offerta: è la descrizione del Servizio che si intende offrire e degli aspetti negoziali che lo definiscono, che può essere contenuta in un preventivo e/o in una dettagliata proposta tecnico-economica e che può essere stato trasmesso al Cliente anche via e-mail;
- 1.6. Ordine: è l'accettazione del Servizio inviata dal Cliente.
- 1.7. Contratto: è l'accordo raggiunto tra le Parti;
- 1.7. Le Parti: GERMEDIA ed il Cliente unitariamente intesi.

## 2. Applicazione delle Condizioni Generali

- 2.1. Le presenti Condizioni Generali regolano il rapporto tra GERMEDIA e il Cliente, salvo eventuali accordi specifici definiti tra le Parti.
- 2.2. Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente rinuncia alle proprie condizioni generali, ove esistenti.

## 3. Validità del Contratto

- 3.1. L'Offerta ha una validità di venti (20) giorni lavorativi, salvo specifici accordi pattuiti tra le Parti.
- 3.2. Qualora l'accettazione dell'Offerta pervenga a GERMEDIA oltre il termine di cui sopra, GERMEDIA stessa si riserva il diritto di rifiutare di dare esecuzione all'Ordine a propria discrezione.
- 3.3. Il Contratto si considera concluso solo con l'invio a GERMEDIA, da parte del Cliente, dell'Offerta sottoscritta per accettazione.
- 3.4. Sono considerati Contratti, a tutti gli effetti sottoposti alle seguenti Condizioni Generali, anche gli Ordini per l'esecuzione di analisi inviati direttamente dal Cliente, purché firmati da entrambe le Parti prima della spedizione dei campioni al laboratorio di GERMEDIA.
- 3.5. La conferma di procedere con l'elaborazione dell'eventuale Consulenza richiesta successiva al ricevimento dell'Offerta di GERMEDIA è da intendersi a tutti gli effetti accettazione dell'Offerta stessa.
- 3.6. Il Cliente è tenuto a comunicare a GERMEDIA, al momento dell'accettazione dell'Offerta o al momento dell'invio di un proprio Ordine, se il campione o l'indagine riguarda procedimenti civili o penali e se vi è contraddittorio con soggetti terzi. Eventuali condizioni o documenti aggiuntivi proposti dal Cliente e relativi all'Ordine stesso saranno validi solo previa accettazione scritta di GERMEDIA.
- 3.7. Qualora il Contratto riguardi attività continuative, come ad esempio abbonamenti annuali, esso avrà una durata di tre (3) anni decorrenti dalla data di accettazione dell'Offerta.
- 3.8. Allo scadere del termine di cui sopra, il Contratto si rinnoverà automaticamente per un periodo equivalente, salvo disdetta che ciascuna delle Parti avrà facoltà di comunicare all'altra almeno trenta (30) giorni prima della scadenza del periodo di validità.
- 3.9. GERMEDIA potrà risolvere il Contratto nei seguenti casi:
  - 3.9.1. gravi inadempienze contrattuali;
  - 3.9.2. atti di concorrenza sleale;
  - 3.9.3. diffusione non autorizzata di informazioni, notizie e documenti riservati in violazione dell'accordo;
  - 3.9.4. consegna di materiale pericoloso;
  - 3.9.5. danneggiamento o furto di beni.
- 3.10. La risoluzione verrà comunicata tramite raccomandata A/R o posta elettronica certificata all'indirizzo del Cliente.

## 4. Modalità di prestazione e autonomia gestionale

- 4.1. I Servizi saranno erogati presso la sede di GERMEDIA, salvo specifiche esigenze che richiedano attività presso il Cliente.
- 4.2. GERMEDIA definisce tempi, modalità e strumenti per l'esecuzione dei Servizi, garantendo la qualità offerta.
- 4.3. GERMEDIA fornirà i propri Servizi in piena autonomia gestionale, organizzativa e operativa, salvo la necessità di coordinamento generale e programmatico con il Cliente.
- 4.4. Il Cliente riconosce espressamente GERMEDIA come autore della documentazione prodotta nell'ambito del Contratto.

## 5. Prove di laboratorio

### 5.1. Campioni

- 5.1.1. Ogni attività, procedura o metodica relativa alla creazione, costituzione o identificazione dei Campioni è considerata un'attività di campionamento e, salvo diverso accordo scritto, sarà a carico e sotto la responsabilità del Cliente. Si raccomanda di seguire i metodi di campionamento ufficiali.
- 5.1.2. Su richiesta, GERMEDIA è disponibile a fornire indicazioni riguardo alle procedure, tecniche o metodi di campionamento e conservazione previsti dalle normative obbligatorie o volontarie.
- 5.1.3. Salvo diverso accordo esplicito, il materiale destinato all'analisi deve essere consegnato a GERMEDIA a cura del Cliente o di un suo delegato.
- 5.1.4. GERMEDIA non può essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi o mancanze nella consegna dei campioni causati da terzi, come corrieri o Servizi postali, né per lo smarrimento o il danneggiamento dei Campioni durante il trasporto.
- 5.1.5. Eventuali spese di spedizione e restituzione dei Campioni sono a carico del Cliente.
- 5.1.6. Il Cliente è l'unico responsabile della corretta identificazione e conformità dei Campioni forniti.
- 5.1.7. Tutti i dettagli necessari per l'identificazione completa e univoca dei campioni devono essere forniti prima dell'inizio delle prove. Queste informazioni saranno riportate nel rapporto di prova senza possibilità di modifica o integrazione.

- 5.1.8. Il Cliente è l'unico responsabile dell'accuratezza, veridicità e completezza dei dati forniti a GERMEDIA, sulla base dei quali quest'ultima effettua le analisi e le elaborazioni tecniche necessarie.
- 5.1.9. GERMEDIA non risponde dell'accuratezza delle informazioni ricevute dal Cliente riguardanti il Campione analizzato, né di eventuali dati trasmessi che possano influire sulla validità dei risultati.
- 5.1.10. Se la stima dei costi per le attività di laboratorio è stata effettuata basandosi esclusivamente sulle informazioni fornite dal Cliente, senza un'ispezione preliminare dei lotti lavorati, il laboratorio di GERMEDIA si riserva il diritto di rivedere il preventivo dopo un'analisi diretta dei Campioni.
- 5.1.11. I Campioni, i resti e i provini non testati saranno conservati da Germedia per un massimo di trenta (30) giorni dalla consegna dei rapporti di prova, salvo diversi accordi. Qualora il Cliente non recuperi i campioni entro tale termine, questi saranno smaltiti a spese del Cliente.
- 5.1.12. GERMEDIA si riserva il diritto di ispezionare e analizzare i Campioni forniti per garantirne l'innocuità e salvaguardare la salute e la sicurezza del proprio personale.
- 5.1.13. Se il Campione si comporta in modo anomalo o pericoloso a causa di caratteristiche non comunicate preventivamente a GERMEDIA e non attribuibili a responsabilità di GERMEDIA, qualsiasi danno subito dal personale, dalle attrezzature o dalle apparecchiature sarà a carico del Cliente.
- 5.1.14. GERMEDIA si riserva il diritto di autorizzare il Cliente, o altre persone da lui designate, ad assistere alle prove, previa richiesta scritta con indicazione dei nominativi e dei riferimenti delle persone coinvolte. Il Cliente dovrà concordare con GERMEDIA la data e l'orario delle prove in base alla disponibilità del laboratorio di GERMEDIA.
- 5.1.15. GERMEDIA può addebitare un costo aggiuntivo di €150,00 al giorno per persona nel caso in cui la presenza del Cliente o dei suoi rappresentanti comporti un impegno extra per il personale di GERMEDIA, come la presentazione di certificati di taratura o altre informazioni tecniche.
- 5.1.16. Durante la visita al laboratorio sarà espressamente vietato fotografare o riprendere campioni, attrezzature, personale o documenti di proprietà di GERMEDIA, come procedure di prova, certificati di taratura, normative, fogli di lavoro, e simili. Sarà invece possibile richiedere delle fotografie dei propri Campioni, che saranno eseguite a cura del personale di GERMEDIA.
- 5.1.17. I dati grezzi e le registrazioni delle prove di laboratorio saranno conservati da GERMEDIA per un periodo massimo di due (2) anni, salvo diversi accordi con il Cliente o disposizioni legislative specifiche.

## **5.2. Rapporti di prova**

- 5.2.1. I rapporti di prova vengono forniti in formato digitale (file .pdf). Su richiesta, è possibile ottenere una versione digitale protetta, firmata digitalmente e/o certificata tramite Asseverazione con addebito del valore delle marche da bollo stabilite secondo le tabelle del Ministero dell'Interno.
- 5.2.2. Qualora il Cliente richieda un rapporto di prova cartaceo con firma originale, tale richiesta dovrà essere effettuata al momento dell'accettazione dell'Offerta ed il costo sarà eventualmente quotato separatamente.
- 5.2.3. I rapporti di prova sono redatti in lingua italiana. Se richiesti in altre lingue, tale richiesta deve essere effettuata al momento dell'accettazione dell'Offerta e il Servizio di traduzione sarà quotato separatamente.
- 5.2.4. Non verranno emessi nuovi rapporti di prova per modifiche alla denominazione del campione o ai dati identificativi del Cliente, salvo in caso di errori imputabili a GERMEDIA.
- 5.2.5. Nel caso in cui il Cliente richieda una dichiarazione di conformità a una specifica tecnica o a una norma che siano tuttavia destinate a regolare processi e/o prodotti diversi da quelle oggetto del Contratto, GERMEDIA adotterà criteri di valutazione che siano, per analogia, applicabili al caso concreto, utilizzando un approccio conservativo.
- 5.2.6. Il rapporto di prova presenterà esclusivamente i risultati sperimentali, senza commenti o interpretazioni. Eventuali analisi, opinioni o interpretazioni dovranno essere richieste al momento dell'accettazione dell'Offerta. Le analisi e le interpretazioni dei risultati sono rilasciate dal laboratorio di GERMEDIA sulla base dei risultati dei campioni sottoposti a prova e non possono essere utilizzate come unico riferimento per la certificazione del prodotto.
- 5.2.7. I rapporti di prova non possono essere riprodotti, parzialmente o integralmente, senza l'esplicita autorizzazione scritta di GERMEDIA.
- 5.2.8. I risultati riportati nel rapporto di prova si riferiscono esclusivamente al campione esaminato.
- 5.2.9. Se non diversamente richiesto per iscritto dal Cliente, i rapporti di prova emessi da GERMEDIA presenteranno i risultati in forma sintetica. Tuttavia, tutte le informazioni, i dati grezzi e le registrazioni ausiliarie rimarranno disponibili al Cliente per il periodo di conservazione previsto per i dati grezzi e le registrazioni, come specificato nelle condizioni precedenti.
- 5.2.10. Non è consentita la riemissione di un rapporto di prova se è cambiata la denominazione originaria del prodotto. GERMEDIA si riserva, tuttavia, la possibilità di emettere nuovamente il rapporto di prova qualora il Cliente dichiarerà, per iscritto, che il prodotto è il medesimo già analizzato in precedenza.
- 5.2.11. Qualsiasi deviazione dai metodi di prova o campionamento è riportata chiaramente nel Rapporto di Prova. Se il Cliente richiede di sottoporre un campione a test nonostante sia a conoscenza di tali deviazioni, il laboratorio di GERMEDIA include nel rapporto una dichiarazione che specifica le possibili influenze sui risultati, declinando ogni responsabilità.
- 5.2.12. In caso di modifiche, correzioni o nuova emissione di un rapporto, ogni cambiamento è chiaramente evidenziato, e, se necessario, viene spiegato il motivo della modifica.

## **5.3. Subappalto delle prove di laboratorio**

- 5.3.1. Le attività di prova in subappalto vengono affidate a laboratori qualificati per eseguire le prove in oggetto, selezionati da GERMEDIA.
- 5.3.2. In caso di subappalto, GERMEDIA garantisce di specificare nel Rapporto di Prova l'identificazione delle prove e/o delle fasi di prova eseguite in subappalto indicandole con il simbolo (!).

## 6. Servizi di consulenza presso la sede del Cliente o in altre località designate

### 6.1. Servizi di consulenza presso la sede del Cliente

- 6.1.1. I Servizi di consulenza possono essere erogati direttamente presso la sede del Cliente o in un luogo specifico da quest'ultimo indicato, previo accordo tra le Parti e nel rispetto delle condizioni operative concordate.
- 6.1.2. Il costo indicato si applica ai Servizi effettuati in condizioni atmosferiche e ambientali adeguate, tali da permettere l'accesso e l'operatività del tecnico incaricato.
- 6.1.3. Il Cliente è responsabile di garantire che l'area destinata alle attività sia adeguatamente delimitata e sicura per il personale tecnico incaricato, nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro.
- 6.1.4. Qualora un intervento venga annullato dal Cliente senza preavviso, saranno comunque addebitati allo stesso da GERMEDIA i relativi costi del tecnico di cui alla sezione "tariffe trasferta".
- 6.1.5. Qualsiasi giornata lavorativa od ora aggiuntiva non inclusa nella stima iniziale e/o nel preventivo sarà automaticamente contabilizzata da GERMEDIA e addebitata a consuntivo al termine delle attività, nelle modalità di cui alla sezione "tariffe trasferta".

### 6.2. Tariffe trasferta

- 6.2.1. I Servizi resi da GERMEDIA che non potranno essere svolti presso la sede di GERMEDIA comporteranno altresì l'addebito di tariffe per la trasferta sulla base di quanto verrà indicato nell'Offerta.

### 6.3. Modalità di pagamento

- 6.3.1. Salvo diversa indicazione contenuta nell'Offerta, al completamento dell'attività prevista dal Contratto, GERMEDIA emetterà la relativa fattura e consegnerà al Cliente tutta la documentazione completa, inclusi report e relazioni di laboratorio se previsti.

## 7. Obbligo di riservatezza

- 7.1. Il Cliente si impegna a rispettare e custodire con la massima riservatezza qualsiasi informazione, dato, rilievo, notizia di carattere tecnico, economico, commerciale o amministrativo acquisita nel corso del rapporto.
- 7.2. Il Cliente si impegna a non divulgare a terzi alcuna notizia, oggetto o documento relativo l'attività svolta da GERMEDIA, salvo nei seguenti casi:
  - 7.2.1. quando la comunicazione è prevista dai regolamenti degli enti di accreditamento o certificazione di riferimento, o risulta necessaria per consentire l'efficace svolgimento delle loro funzioni, limitando comunque la trasmissione delle informazioni ai soli destinatari autorizzati;
  - 7.2.2. qualora sia richiesto dalla legge o disposto dall'Autorità Giudiziaria;
  - 7.2.3. funzioni, con l'obbligo che tali informazioni restino limitate ai destinatari competenti;
  - 7.2.4. Se la comunicazione è finalizzata a scopi di ricerca interna, sempre nel rispetto della riservatezza.
- 7.3. Il Cliente si impegna inoltre a mantenere la massima riservatezza verso terzi, adottando il segreto d'ufficio in relazione alla struttura organizzativa aziendale di GERMEDIA, alla documentazione contrattuale e a qualsiasi altra informazione di cui vengano a conoscenza durante l'esecuzione del Contratto, anche successivamente alla sua risoluzione.
- 7.4. I risultati delle prove di laboratorio sono di esclusiva proprietà del Cliente. Tuttavia, GERMEDIA si riserva il diritto di utilizzarli in forma anonima a fini di elaborazione statistica e per attività di ricerca interna.
- 7.5. GERMEDIA non si assume la responsabilità per la perdita, l'alterazione o la diffusione non intenzionale dei dati dovuta a circostanze estranee al proprio controllo diretto.

## 8. Reclami

- 8.1. GERMEDIA gestisce i reclami attraverso una Procedura Interna dedicata, garantendo una valutazione puntuale e professionale delle contestazioni ricevute. GERMEDIA, in linea con il proprio sistema di gestione per la qualità, prende in considerazione reclami e contestazioni presentati dal Cliente esclusivamente in forma scritta e pervenuti entro otto (8) giorni lavorativi dalla data di ricevimento del documento relativo alla prestazione contestata. Eventuali termini diversi per la presentazione del reclamo devono essere concordati preventivamente e formalizzati per iscritto. In caso di contestazioni riguardanti i risultati analitici:
- 8.2. Qualora i risultati di analisi ripetute non mostrino differenze significative rispetto a quelli originari, i costi delle verifiche aggiuntive saranno a carico del Cliente.
- 8.3. Un'analisi potrà essere ripetuta solo se GERMEDIA dispone di una quantità sufficiente di campione originale al momento della ricezione del reclamo. In caso contrario, il Cliente dovrà sostenere tutte le spese aggiuntive necessarie, tra cui campionamento, trasporto, analisi e smaltimento dei nuovi Campioni.
- 8.4. GERMEDIA si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di valutare reclami pervenuti oltre il termine indicato, fermo restando che non sarà responsabile per reclami ricevuti trascorso un (1) anno dalla data di esecuzione (o prevista esecuzione) del Servizio contestato. In nessun caso il Cliente può trattenere somme dovute a GERMEDIA come compensazione per reclami, salvo accordi specifici sottoscritti da entrambe le Parti.

## 9. Trattamento dei Dati Personali

GERMEDIA, in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a gestire i dati personali del Cliente nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche in materia di trattamento dei dati personali e del D.Lgs. n. 196/2003.

## 10. Legge applicabile e foro competente

Tutti i rapporti tra GERMEDIA e i propri Clienti sono disciplinati dalle leggi della Repubblica Italiana. Per qualsiasi controversia derivante dal Contratto, è attribuita competenza esclusiva al Foro di Brescia.

