

Titolo: **Condizioni Generali del Servizio**
Sigla: **MD09** Rev. 3 del 23.01.2026
Emesso da: Luca Dibenedetto (CEO)

1 PREMESSA

Il presente documento raccoglie le condizioni generali che si intendono applicabili nei rapporti commerciali tra SDLABCOMO SRL (di seguito anche solo “SDLAB” o “il laboratorio”) e la propria clientela.

Il presente documento è disponibile in consultazione presso la sede di SDLAB; si invita tutta la clientela a prenderne visione essendo documento di riferimento che regola la gestione dei rapporti con il cliente e si applica ogni qualvolta il medesimo consegna a SDLAB un materiale da sottoporre ad analisi.

La presentazione di materiali di analisi con le modalità di seguito indicate si intende un contratto tra le parti e l'accettazione implicita delle presenti condizioni. SDLABCOMO si riserva la facoltà di modificare nel tempo i presenti Termini e Condizioni. In caso di modifiche, la versione in vigore si ritiene quella valida al momento della presentazione dei campioni a cui la medesima si applica.

2 PRESENTAZIONE DEI MATERIALI DA SOTTOPORRE AD ANALISI

I campioni dovranno essere consegnati a SDLAB accompagnati dal “Foglio di ingresso” MD08.2 disponibile presso i locali del laboratorio o richiedibile al servizio clienti dello stesso. L'MD08.2 dovrà essere consegnato compilato nelle parti di interesse e dovrà rendere evidenti tutte le informazioni necessarie ad un adeguato processo di gestione ed analisi da parte del laboratorio compreso ma non limitato a:

- a. Dati del richiedente e dell'intestatario del rapporto di prova (se diverso dal richiedente);
- b. Identificativo univoco del campione sottoposto;
- c. Tipologia di analisi richieste comprensiva delle normative di interesse;
- d. Eventuale richiesta di restituzione dei materiali residui;
- e. Segnalazione del lato da sottoporre a prova se non evidente e/o di eventuali zone specifiche da sottoporre a prova.

Nel caso di richieste non chiare, dubbi sulla inapplicabilità dei metodi sul campione consegnato, inadeguatezza/scarsità del campione, richieste di metodi obsoleti sarà cura di SDLABCOMO contattare il cliente prima dell'esecuzione della/e prova/e per definire le azioni da intraprendere.

In caso di materiali ritenuti dal laboratorio inadatti alle prove, il cliente avrà la possibilità di richiedere ugualmente la loro esecuzione assumendosi la responsabilità dell'inattendibilità degli esiti di prova.

La presentazione dei materiali è implicita autorizzazione al taglio se non diversamente indicato in MD08.2.

Il Cliente è responsabile della corretta consegna del materiale a SDLABCOMO, e, in ogni caso, SDLABCOMO non si assume alcuna responsabilità per eventuali smarrimenti o danni al materiale occorsi durante il loro trasporto. Il Cliente sarà responsabile in ogni momento della sicurezza, dell'imballaggio e delle idonee coperture assicurative del materiale durante il trasporto.

Salvo casi particolari, il campionamento dei materiali da sottoporre a prova è a carico del cliente. Il materiale consegnato in laboratorio sarà sottoposto ad analisi che si intendono rappresentative unicamente delle

proprietà di tale materiale consegnato. In nessun caso le analisi condotte sui materiali consegnati si intendono rappresentativi dell'intera partita a cui la referenza consegnata di riferisce.

3 CONSERVAZIONE DEI MATERIALI E DELLE REGISTRAZIONI

La maggior parte delle prove commissionate sono di tipo distruttivo, i provini di tipo distruttivo (es. provini di trazione o lacerazione) non vengono conservati ma smaltiti al momento dell'esecuzione della prova. La richiesta della loro restituzione deve essere contestuale alla presentazione dei campioni. Testimoni di prove prestazionali vengono consegnati al cliente unitamente al rapporto di prova.

Salvo diversa richiesta del committente, i materiali residui delle prove verranno conservati per 30 giorni dall'emissione del rapporto di prova; trascorso questo tempo i materiali verranno smaltiti.

Tutte le registrazioni relative ai rapporti di prova, comprese copie conformi dei medesimi rapporti, verranno conservate, salvo diverse indicazioni o specifiche richieste afferenti a requisiti di legge, per un periodo minimo di 48 mesi.

I rapporti di prova originali verranno conservati per un periodo di 3 mesi dalla loro emissione; trascorso tale periodo SDLAB provvederà a spedirli con costi di spedizione a carico del cliente calcolati sulla base delle tariffe di spedizione in vigore al momento. Invii a mezzo corriere richiesti dal committente saranno interamente a suo carico, ivi compresi eventuali costi accessori di imballaggio.

4 SUBAPPALTO A TERZI

SDLAB, nel caso di impossibilità all'esecuzione di prove così come richiesta dal committente si riserva di poterle commissionare a laboratori terzi opportunamente qualificati e, laddove possibile, accreditati per le prove di interesse. Il subappalto di prove accreditate normalmente eseguite da SDLAB è comunque escluso tranne casi di forza maggiore.

In ogni caso il laboratorio informa il cliente circa la necessità di subappalto e procede solo in caso di approvazione formale da parte di quest'ultimo riportando i riferimenti del laboratorio subappaltato nel rapporto di prova.

Circa le attività subappaltate è SDLAB a mantenerne la responsabilità nei confronti del cliente salvo i casi in cui sia il cliente stesso ad indicare il laboratorio terzo a cui affidare le analisi.

5 OFFERTE ECONOMICHE E RIESAME DELLE OFFERTE

SDLAB ha un listino prezzi regolarmente aggiornato e può dedicare al cliente offerte specifiche sia in forma di offerte singole, accordi quadro, abbonamenti o altre forme di contratto concordate tra le parti. Nel caso di affidamento di analisi coperte da specifiche offerte, sarà cura del cliente indicarla al momento della presentazione di campioni per analisi oggetto di tali offerte.

Non è previsto che offerte aventi come oggetto specifiche analisi possano essere in alcuna maniera cumulate.

Eventuali modifiche richieste ad offerte in vigore prevedono revisione delle condizioni e riemissione di nuovo documento che annulla e sostituisce il precedente. Le modifiche vengono sottoposte per approvazione al cliente prima di poter essere considerate valide.

Salvo diversa indicazione le offerte presentano prezzi esclusa iva e qualsiasi altra tassa o onere accessori.

Il pagamento dei test eseguiti dovrà avvenire entro e non oltre trenta (30) giorni dalla data di emissione della relativa fattura tranne se diversamente concordato per iscritto tra le Parti. Qualsiasi contestazione della fattura dovrà essere comunicata a SDLABCOMO entro e non oltre dieci (10) giorni dall'emissione della stessa.

SDLABCOMO si riserva il diritto di cessare l'esecuzione delle prove in qualsiasi momento, o di cessare qualsiasi attività svolta in favore del Cliente ove questi sia in ritardo di oltre 15 (quindici) giorni con il pagamento della fattura, indipendentemente dal fatto che sia legato a quell'Ordine o meno.

6 SCARICO DI RESPONSABILITA'

Il Cliente è responsabile della conformità dei Campioni rispetto alla legislazione vigente in Italia in materia di rifiuti pericolosi. Il cliente ha l'obbligo di informare SDLABCOMO circa eventuali rischi per la salute e la sicurezza connessi al materiale consegnato.

Il Cliente si impegna a risarcire e tenere integralmente indenne SDLABCOMO da tutti gli eventuali danni e responsabilità verso terzi nei quali possa incorrere SDLABCOMO od il suo personale a causa del materiale consegnato.

Le spese ed i costi legati allo smaltimento dei rifiuti pericolosi provenienti dal suddetto materiale sono ad integrale carico del Cliente.

Il Cliente è tenuto a comunicare a SDLABCOMO l'esatta composizione chimica del materiale ed in ogni caso, il Cliente è tenuto ad informare SDLABCOMO per iscritto prima della spedizione ove i campioni inviati siano pericolosi e/o tossici.

7 RAPPORTI DI PROVA E DICHIARAZIONI DI CONFORMITA'

Il servizio commissionato al laboratorio si conclude con l'emissione del rapporto di prova che riporta, oltre agli esiti di prova, le informazioni trasmesse dal cliente circa le quali il cliente stesso si assume responsabilità. Eventuali riemissioni dei rapporti di prova sono ammesse unicamente a fronte di:

- errori commessi dal laboratorio circa la trascrizione dei dati forniti;
- inesattezze nelle informazioni relative alle prove;
- richiesta del cliente di integrazione di nuove prove o di inserimento di pareri di conformità.

Non è ammessa la riemissione dei rapporti di prova a fronte di:

- richieste di modifica dei dati relativi al campione;
- richieste di modifica dei dati del committente;
- eliminazione di prova erroneamente commissionate dal cliente.

I rapporti di prova riemessi riportano una dicitura che rende evidente che questi annullano e sostituiscono i precedenti rapporti di prova a cui si riferiscono. Sul rapporto in riemissione viene indicato il motivo che ha portato alla riemissione.

Gli esiti riportati nei rapporti di prova non indicano, salvo richiesta del committente, le incertezze di misura. Qualora espresse, le incertezze di misura si intendono come incertezze estese (indicate con la lettera "U") calcolate con un livello di fiducia del 95% e fattore di copertura $k=2$.

Qualora venga richiesto un parere di conformità, il laboratorio concorda con il cliente il documento di riferimento su cui basare la conformità.

Nel caso in cui il documento di riferimento non indichi criteri legati all'incertezza, il laboratorio fornisce il parere senza tener conto dell'incertezza di misura. Questo corrisponde, secondo le indicazioni del documento ILAC G8:2019, ad un livello di rischio di falsa accettazione/falso rifiuto degli esiti di prova pari o inferiore al 50%.

Nel caso di applicazione di pareri di conformità a specifiche leggi, regolamenti o requisiti definiti dal cliente, in cui sia indicato il criterio tramite il quale dichiarare la conformità, il laboratorio si riferisce a tale criterio per la definizione del rischio associato.

Il laboratorio emette i rapporti di prova in lingua inglese. Nel caso di necessità del cliente di ricevere il rapporto in lingue diverse, la richiesta deve essere formulata al momento della ricezione del campione e l'emissione può prevedere costi di segreteria da quantificare volta per volta.

Eventuali richieste di emissioni di rapporti di prova in altre lingue giunte una volta emesso il rapporto di prova originale prevederanno l'emissione di un rapporto in errata corrige.

8 DIRITTO DI RIVALSA E FORO COMPETENTE

SDLABCOMO sarà responsabile verso il Cliente solo per eventuali danni diretti ed immediati cagionati con dolo o colpa grave.

In nessun caso SDLABCOMO sarà responsabile verso il Cliente, a titolo contrattuale o extracontrattuale o ad ogni altro titolo, per danni cagionati con colpa lieve e/o per danni indiretti, danni derivanti dal mancato utilizzo o fermo macchine, danni da perdita di utile, danni d'immagine, danni da perdita di chances ecc.

In ogni caso, l'eventuale responsabilità per colpa di SDLABCOMO sarà limitata all'importo minore fra: (i) il danno diretto ed immediato causato da SDLABCOMO durante l'esecuzione di un Ordine e (ii) un importo pari a 10 (dieci) volte il valore del test o dei test di riferimento, al netto dell'Iva e di altre imposte.

Eventuali contestazioni circa i risultati delle analisi devono essere effettuate per iscritto a SDLABCOMO entro e non oltre dieci (10) giorni dalla ricezione del rapporto di prova.

In caso di dubbi circa gli esiti di prova forniti il cliente potrà richiedere ripetizione delle analisi; in ogni caso, eccezion fatta per il caso in cui i risultati delle analisi ripetute differiscano significativamente dai risultati delle analisi originali, il Cliente dovrà sopportare i costi delle analisi ripetute o dell'ulteriore lavoro di verifica richiesto. Inoltre, un'analisi potrà essere ripetuta soltanto a condizione che SDLABCOMO disponga di sufficienti quantità di Campione originale a propria disposizione allorquando riceve la contestazione del Cliente. In caso contrario, il cliente dovrà sopportare tutti i costi supplementari, incluso il campionamento, il trasporto, l'analisi ed i costi di smaltimento dei Campioni, necessari per lo svolgimento delle analisi ripetute.

La legge applicabile al Contratto è quella italiana.

Ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione, interpretazione e violazione del Contratto è sottoposta alla giurisdizione italiana, e sarà di esclusiva competenza del Foro di Como.

SDLABCOMO non risponde di ritardi, errori, danni o altri inconvenienti causati da eventi o circostanze imprevedibili o al di fuori del ragionevole controllo di SDLABCOMO, o che sono imposti da leggi, regolamenti o ordini governativi.

9 ACCORDO DI RISERVATEZZA

I dati personali volontariamente forniti dal Cliente verranno trattati da parte di SDLABCOMO attraverso sistemi manuali ed elettronici per gli scopi amministrativi, fiscali, commerciali e legali, adottando le misure idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto del Regolamento EU 679/2016 ("GDPR" o "Regolamento generale sulla protezione dei dati").

SDLABCOMO dichiara di aver adempiuto ad ogni prescrizione di legge relativamente alle normative sulla privacy di cui al D.lgs. n. 196/03 e successive modificazioni, di aver ottemperato alla comunicazione al Garante per la riservatezza, nonché di aver predisposto efficaci sistemi di trattamento, archiviazione, protezione e distruzione dei dati di cui viene in possesso.

Il Cliente gode di tutti i diritti in base al D.lgs. citato, e alla legislazione in vigore in Italia all'atto dell'accettazione dei nostri servizi e potrà accedere in ogni momento ai propri dati personali ed opporsi al loro utilizzo (art. 7 e 8 del Codice), rivolgendosi ai recapiti di seguito indicati.

Titolare del trattamento dei dati personali è SDLABCOMO S.R.L., sede legale in Via Recchi, 2 – 22100 Como (CO).

SDALB non divulga all'esterno della propria struttura le informazioni non pubbliche fornite dal cliente salvo casi di forza maggiore che si ravvisa in un obbligo di divulgazione di informazioni, anche riservate, verso forze dell'ordine o autorità competenti che ne facciano richiesta a fronte di accertamento di specifici adempimenti.

10 DIFFUSIONE DEI RAPPORTI DI PROVA

I Rapporti di Prova sono redatti e trasmessi per l'uso esclusivo del Cliente o di altro soggetto espressamente indicato per iscritto dal cliente stesso e non sono divulgati, salve le circostanze di cui al precedente punto 9, a terzi per alcun motivo.

Trascrizioni parziali, incomplete o in qualsivoglia maniera modificate dei rapporti di prova non sono ammesse senza il previo accordo scritto di SDLABCOMO. Anche ove SDLABCOMO abbia prestato il suo consenso scritto, in ogni caso, il cliente è comunque responsabile per qualsiasi conseguenza della divulgazione dei Rapporti di Prova, e per qualunque affidamento che terzi abbiano fatto su di essi.

11 MECCANISMO DI RECLAMO

Il cliente può muovere reclamo per qualsiasi attività facente parte del servizio ricevuto dal laboratorio. Il reclamo, per poter essere gestito, deve essere rivolto al laboratorio per iscritto utilizzando la via di comunicazione preferita dal cliente.

Il laboratorio è tenuto a gestire prontamente il reclamo valutandone la fondatezza e definendo eventuali cause ed azioni correttive.

L'esito dell'indagine e della gestione del reclamo è trasmesso dal laboratorio al cliente per iscritto, laddove necessario, nei tempi permessi dal processo di gestione.

Reclami di particolare gravità o impatto e che impattano sull'accreditamento possono essere mossi direttamente dal cliente ad Accredia tramite i canali istituzionali dell'ente. In questo caso i tempi di gestione del reclamo comprenderanno anche le tempistiche previste di presa in carico da parte dell'ente.

12 INDICAZIONE E SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO

I rapporti di prova emessi e riportanti il logo di accreditamento contengono almeno 1 delle prove per le quali il laboratorio richiede l'accreditamento. Le prove, o le singole specie all'interno delle stesse, non soggette ad accreditamento sono contrassegnate con il simbolo “*”.

I rapporti di prova che non contengono nessuna delle prove oggetto di accreditamento vengono emesse senza il logo di accreditamento o il riferimento all'accreditamento.

Il logo di accreditamento non deve essere inteso come approvazione da parte di Accredia della qualità del materiale testato, delle prestazioni del laboratorio circa prove non accreditate né si deve intendere come una certificazione relativa all'intera produzione riconducibile alla merce testata.

La presenza del logo di accreditamento è da intendersi come valutazione di terza parte, eseguita tramite audit dall'ente di accreditamento, della competenza del laboratorio relativamente alle sole prove accreditate.

L'elenco delle prove accreditate è rintracciabile sul sito di Accredia al link: [Banche Dati - Accredia - Laboratori di prova](#).

13 (INFORMATIVO) MATERIALE MINIMO RICHIESTO PER LE PROVE E INDICAZIONI PER IL CAMPIONAMENTO

Per quanto riguarda la quantità di materiale a disposizione per le prove si riporta la seguente tabella:

Prove su filati	1 rocca o almeno 100 m di filato
Prove fisiche su tessuti	20 cm in tutta altezza per prove di abrasione
	50 cm in tutta altezza per prove di lacerazione, trazione, pilling, massa areica
	70 cm in tutta altezza per prove di resistenza allo scorrimento delle cuciture, determinazione di titoli, torsioni e imborsi
Prove chimiche	20 grammi
Prove di stabilità dimensionale	60 cm in tutta altezza
Prove di solidità dei colori	20 cm in tutta altezza (per tessuti) o almeno 50 metri di filato
Prove di reazione al fuoco	50 cm in tutta altezza per 16 CFR 1610 o TB 117
	2 metri in tutta altezza per prove su materiali per arredamento (eccetto pannello radiante per il quale sono necessari 3,5 m)

Per quanto riguarda le regole di campionamento è importante far presente i seguenti accorgimenti:

Prove fisiche su tessuti	I campioni per prove fisiche devono essere integri ovvero non devono contenere strappi, buchi o distorsioni dei filati. Non devono essere presenti zone manipolate in quanto possono differire da quelle attigue integre. Le prove fisiche devono essere eseguite su zone integre di materiale e quindi il campione per il laboratorio non può essere prelevato mediante strappo ma unicamente mediante un taglio correttamente eseguito.
	Le prove di resistenza fisica quali: cuciture, trazioni e lacerazioni si possono eseguire unicamente su tessuti ortogonali e non su tessuti elastici o a maglia.
Prove di stabilità dimensionale	Le referenze prelevate per le prove devono essere integre, non contenenti scritte e campionate da un tratto di tessuto non sottoposto ad operazioni di finissaggio se non quelle destinate a produrre il tessuto nelle condizioni di lavoro attuali.
Prove di solidità dei colori	Devono essere prelevate zone di tessuto che contengano tutti i colori e/o le armature contenute nel prodotto completo. Le aliquote di ciascun colore presentato devono essere sufficienti ad eseguire tutte le prove di solidità richieste.
Prove chimiche	Devono essere prelevate zone di tessuto che contengano tutti i colori e/o le armature contenute nel prodotto completo. Le aliquote di ciascun colore presentato devono essere sufficienti ad eseguire tutte le prove di chimiche richieste.
	Per prove di determinazione della formaldeide libera ed idrolizzata è importante che il campione sia adeguatamente conservato ovvero avvolto in un foglio di carta stagnola avvolto a sua volta in un foglio di cellophane per evitare perdite di analita per evaporazione.

Presentazioni al laboratorio di campioni non idonei alle prove richieste verranno segnalate al momento della ricezione. Lo stesso dicasi per prove richieste in condizioni non allineate con le indicazioni dei metodi (es. test fisico-meccanici senza preventivo ambientamento dei provini).

L'autorizzazione a procedere ugualmente alle prove nonostante l'inidoneità comporterà una non attendibilità degli esiti di cui il laboratorio non si assume responsabilità.

L'inidoneità verrà comunque segnalata sul rapporto di prova emesso.