

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA (aggiornamento del 13.09.2022)

Il Laboratorio API del CREA AA è accreditato da ACCREDIA (accreditamento n. 0196). Ciò significa che un ente indipendente garantisce la competenza e l'imparzialità del Laboratorio nell'eseguire le prove per le quali l'accreditamento è stato concesso, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

Inoltre, il Laboratorio opera secondo un sistema qualità che si ispira ai principi della norma UNI EN ISO 9001.

Le prove accreditate nell'ultima revisione in vigore possono essere individuate nell'elenco pubblicato sul sito www.accredia.it, cercando il laboratorio API nella sezione "banche dati" con il numero di accreditamento 0196.

Tra Accredia e CREA AA esiste una convenzione di accreditamento; tale convenzione e le prescrizioni contenute nei documenti ACCREDIA possono essere visionate presso il Laboratorio su richiesta del Cliente.

L'accreditamento non implica in alcun caso l'approvazione di un campione o prodotto né da parte del Laboratorio né da parte dell'organismo di accreditamento.

I risultati contenuti nei Rapporti di Prova emessi dal Laboratorio sono riferibili esclusivamente ai campioni sottoposti ad analisi

Come richiedere il servizio di analisi?

Il servizio va richiesto per iscritto utilizzando preferibilmente questo modulo, richiedendolo direttamente al Laboratorio. In ogni caso occorre definire in modo chiaro e univoco le prove da eseguire sui campioni consegnati. Per una corretta identificazione delle prove, richiedere al laboratorio l'elenco delle analisi eseguite e riportare sul modulo di richiesta analisi il codice interno della prova richiesta.

Si ricorda che il Laboratorio applica i metodi di analisi nell'ultima revisione aggiornata salvo richieste scritte e motivate da parte del cliente, che il Laboratorio valuterà se accettare o meno.

Si invita inoltre a riportare nella richiesta ogni informazione utile al buon esito del rapporto di fornitura. Le spese di trasporto sono a carico del cliente e per ragioni amministrative non possono essere anticipate dall'Ente. Il campo "riferimento cliente" riportato nel modulo di richiesta analisi deve essere compilato con le informazioni che si vuole che siano riportate sul rapporto di prova. Il laboratorio declina ogni responsabilità circa le informazioni in esso contenute.

L'invio del /i campione/i implica l'accettazione delle condizioni di fornitura qui descritte.

Come preparare i campioni da inviare al Laboratorio e in quale quantità?

Ciascun campione destinato al Laboratorio deve essere identificato in maniera univoca, contrassegnandolo mediante una sigla, un codice o una descrizione.

Al fine di disporre di una quantità di campione congrua rispetto alle determinazioni analitiche richieste e alla eventuale necessità di ripetizione delle prove, si raccomanda di inviare un quantitativo pari a:

Miele	250 g
Cera*	25 g
Gelatina reale.....	15 g
Polline	15 g
Api per analisi dei residui di antiparassitari	n. 250
Api per analisi palinologica.....	n. 250
Api per analisi biometriche	n. 50

* nel caso di cera da estrarre da favo da nido, è necessario disporre di almeno 1/4 dello stesso.

Variazioni rispetto alle quantità indicate sopra vanno preventivamente concordate con il Laboratorio.

I campioni devono essere preparati nelle condizioni più idonee al fine di preservarne l'integrità; di seguito si riportano alcune indicazioni in merito ai casi più frequenti.

Campioni di miele

I campioni di miele vanno confezionati in vasi puliti ed ermeticamente chiusi. Il materiale inoltre deve essere accuratamente imballato.

Per l'esecuzione dell'analisi sensoriale del miele devono essere forniti al laboratorio campioni commestibili appositamente predisposti da 250 g, distinti rispetto a quelli destinati ad altre prove. Si sconsiglia l'uso di contenitori in plastica o che abbiano in precedenza contenuto altre sostanze. Allo stesso modo devono essere commestibili i campioni di miele per la determinazione dell'origine botanica.

Campioni di api e polline da sottoporre ad analisi degli antiparassitari

A seguito dell'accertamento di mortalità, si preleva tempestivamente un campione costituito da almeno 250 api morte (meglio un migliaio, corrispondente a circa 100 g), evitando la contaminazione con terriccio o erba. Prima della consegna al laboratorio, le matrici devono essere conservate a basse temperature e al riparo della luce, in modo da evitare processi di decomposizione microbiologica e di degradazione dei principi attivi. Si consiglia di consegnare il campione in contenitori muniti di siberine per il mantenimento delle basse temperature. L'imballaggio dei campioni, inoltre, deve essere effettuato con materiale permeabile all'aria (per es. cartone o legno) per evitare lo sviluppo di muffe.

Campioni di api da sottoporre ad analisi biometriche

Per il controllo morfometrico della popolazione di un alveare è necessario un campione di una cinquantina di api giovani; quindi, prelevate dalla zona centrale del nido.

Le api devono essere morte e conservate in alcool etilico in contenitori con chiusura ermetica.

Variazioni rispetto alle quantità indicate sopra vanno preventivamente concordate con il Laboratorio sulla base del numero di determinazioni da eseguire. I campioni devono essere preparati nelle condizioni più idonee al fine di preservarne l'integrità.

Entro quando vengono restituiti i risultati delle analisi?

I tempi di erogazione del servizio sono di 15 giorni lavorativi dalla data di arrivo del campione. I tempi di consegna dei risultati delle analisi potrebbero subire variazioni per cause tecniche o di forza maggiore. È comunque premura del Laboratorio informare tempestivamente il cliente di ogni ritardo rispetto ai termini previsti o concordati.

Come sono conservati i campioni e le registrazioni da parte del Laboratorio?

Terminate le prove, i campioni vengono conservati dal Laboratorio per almeno 3 mesi, in condizioni idonee al fine di permettere una eventuale ripetizione delle determinazioni analitiche. Trascorso tale periodo, i campioni possono essere eliminati, salvo richiesta di restituzione da parte dei clienti. I documenti di registrazione che riguardano le prove eseguite sui campioni (rapporti di prova, fogli di lavoro, ecc.,) vengono conservati per almeno 10 anni.

Come il Laboratorio garantisce la riservatezza?

Il Laboratorio API si impegna a garantire al cliente il completo riserbo da parte propria e dei propri collaboratori su tutti i risultati, le informazioni, i prodotti e quant'altro deriverà dalle attività oggetto del presente contratto e a non divulgare le citate informazioni a terzi, se non dietro esplicita autorizzazione scritta del cliente, se non quando a richiedere tali informazioni sia un'autorità giudiziaria, o un'autorità competente o in caso di ispezione.

Come sono restituiti i risultati?

I Rapporti di Prova sono inviati via e-mail in formato pdf e firmati digitalmente. La verifica dell'autenticità della firma digitale è possibile seguendo le istruzioni che vi saranno comunicate con l'invio dei rapporti di prova. Nel caso non si disponesse di un indirizzo di posta elettronica e si desiderasse ricevere il rapporto di prova a mezzo posta, questo deve essere richiesto per iscritto nel modulo di richiesta analisi. Il documento di anticipazione non riporta il marchio ACCREDIA.

Il Laboratorio non commissiona a terzi le prove oggetto di accreditamento. Il ricorso a laboratori esterni avviene solo in circostanze eccezionali che limitano temporaneamente l'operatività del laboratorio. In tutti i casi il cliente sarà informato per iscritto. È responsabilità del Laboratorio API dei dati delle prove in subappalto. Al cliente sarà inviato il rapporto di prova del Laboratorio API unitamente al rapporto di prova del laboratorio subcontraente.

Le dichiarazioni di conformità/non conformità rispetto a un limite di legge sono restituite sul rapporto di prova solo su richiesta del cliente. Il cliente deve indicare nella richiesta analisi quale regola decisionale vuole che il Laboratorio utilizzi per restituire tali dichiarazioni, altrimenti ove applicabile il Laboratorio applica quanto definito nel documento SANTE, linea guida della commissione europea in materia di salute e sicurezza alimentare, nell'ultima

revisione disponibile, diversamente per quei metodi in cui non c'è nessun documento normativo di riferimento, il Laboratorio adotta il seguente criterio:

- nei casi di superamento di un limite massimo da non superare, si considera conforme un risultato che sottratto dell'incertezza estesa di misura (U) risulti inferiore o uguale al limite massimo consentito.
- nei casi di non superamento di un limite minimo da superare, si considera conforme un risultato che sommato all'incertezza estesa di misura (U) risulti maggiore o uguale al limite minimo consentito.

Il livello di rischio assunto è pari al 97,5 %. Qualora il cliente chiedesse una dichiarazione di conformità con un livello di rischio differente da quella indicata dal laboratorio, dovrà indicarlo per iscritto nel modulo di richiesta analisi.

Per ogni controversia e/o questione insorgenda s'intende fin da ora espressamente convenuta la competenza territoriale del Foro di Bologna. L'invio dei campioni per l'esecuzione delle prove costituisce accettazione implicita delle condizioni contrattuali tutte, nessuna esclusa, prima riportate ivi compreso il Foro di competenza.

Il trattamento dei dati che riguardano i campioni analizzati per conto dei clienti viene svolto nel rispetto di quanto disposto dal Dlgs 196/2003 (artt. 23 e 130) modificato dal D.Lgs 101/2018 e in conformità al Reg. UE 2016/679 o GDPR (artt. 7) ed è effettuato per adempiere agli obblighi precontrattuali e contrattuali del servizio erogato (invio rapporto di prova e invio fatture) e agli obblighi fiscali. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il CREA con sede in via Navicella, 2/4 - 00184 Roma (Italia), nella persona del legale rappresentante pro tempore. Il Responsabile della Protezione dei Dati è il CREA ed è contattabile all'indirizzo mail: responsabileprotezionedati@crea.gov.it. Potrà comunque essere richiesta per iscritto la modifica o la cancellazione dei dati scrivendo a laboratorio.api@crea.gov.it.

Quali sono le condizioni economiche?

L'elenco delle analisi, visionabile sul sito web del crea (<https://www.crea.gov.it/web/agricoltura-e-ambiente/servizi>) o da richiedere al laboratorio, riporta il costo, al netto di IVA, delle determinazioni analitiche per campione. L'importo per l'esecuzione di analisi eventualmente non contemplate dall'elenco viene stabilito, in funzione delle apparecchiature, dei materiali e dei tempi di esecuzione necessari.

Pagamento del servizio analitico: mediante bonifico bancario. Al termine della analisi vi sarà spedito un documento con i costi complessivi del servizio e le indicazioni di come effettuare il pagamento (IBAN, cosa riportare nella causale del bonifico). Vi chiediamo di inviare all'indirizzo laboratorio.api@crea.gov.it copia del bonifico effettuato. Gli uffici amministrativi una volta ricevuto il pagamento emetteranno fattura. Condizioni di pagamento diverse devono essere concordate per iscritto con il laboratorio. Nel caso siate soggetti allo split-payment o necessitate che sia indicato in fattura diciture specifiche (es. CIG, CUP...) vi invitiamo a riportare queste informazioni nel modulo di richiesta analisi.

Come effettuare una segnalazioni/reclami?

Per segnalazioni, reclami inviare una e-mail all'indirizzo laboratorio.api@crea.gov.it, descrivendo nel dettaglio la causa del reclamo o indicando spunti di miglioramento. La vostra segnalazione sarà presa in carico dal laboratorio e sarete informati relativamente alla gestione del reclamo. Ad ogni reclamo riceverete una comunicazione nella quale si spiegano i motivi dell'accettazione o del rifiuto del reclamo stesso. Nel caso dell'accettazione del reclamo sarete informati sulle attività che saranno sviluppate per risolvere il reclamo. È importante per il laboratorio avere un feed back del lavoro svolto e per questo il laboratorio inoltrerà annualmente un questionario esplorativo del grado di soddisfazione del servizio analitico. Le valutazioni negative emerse dai questionari saranno trattate dal laboratorio come reclamo e sarete informati circa la loro gestione.