

Documento n°	Data redazione	N° revisione	Redatto da	Approvato da DG	Archiviato da	Pagina
/	/	/	RMK	G.Ceselin	RMK	Pagina 1 di 2

1. Richiesta delle prestazioni: Le richieste di prestazione possono essere trasmesse (telefonicamente, via fax, e-mail, lettera,) a CSMT Gestione Scarl (abbreviato CSMT) contattando direttamente i referenti interni già conosciuti od indicati dalla segreteria generale o resi noti attraverso il materiale informativo o il sito internet. Per poter erogare efficacemente i servizi, le richieste devono essere trasmesse, nel modo più chiaro possibile, indicando: scopo della richiesta; genere di prestazione chiesta (analisi, indagine, consulenza, ecc.), l'origine e le condizioni d'impiego dei materiali inviati in esame (se note), tutte le notizie per meglio inquadrare il problema ed erogare il servizio, i termini per la conclusione dei servizi desiderati.

2. Maggiorazioni per urgenza: La richiesta di servizi devono avvenire con un certo anticipo per poter programmare il lavoro; in caso contrario la prestazione assumerà carattere d'urgenza. *Salvo diversi accordi*, da prendersi in forma scritta al momento dell'accettazione dell'ordine, sono sempre considerate urgenti le prestazioni i cui risultati devono essere disponibili entro 7 gg. lavorativi. In tal caso sarà applicata la "maggiorazione per procedura urgente" (art. 3, DM 25/03/86).

3. Validità offerte: *Se non diversamente indicato per iscritto*, i termini dell'offerta contrattuale emessa da CSMT si ritengono validi per i 60 giorni successivi alla data di comunicazione della stessa al cliente, esclusi i termini di consegna che saranno confermati all'accettazione dell'ordine. In caso d'accettazione, i termini del contratto si ritengono validi fino al 31 Dicembre dell'anno in corso. Dopo tale data CSMT si riserva la facoltà di modificare (integralmente o parzialmente) i termini contrattuali. Sarà in ogni caso compito di CSMT avvisare per tempo il Cliente d'ogni eventuale modifica.

4. Consegna e trasporto materiali: I campioni devono essere identificati e recapitati alla ns. sede con lettera, ordine od altro documento accompagnatori che li descriva e definisca quali esami o prestazioni siano richieste. Il materiale deve pervenire a CSMT, franco d'ogni spesa. In caso contrario saranno addebitati gli anticipi a titolo di rimborso spese. Nel caso in cui il ritiro dei materiali sia effettuato da incaricati CSMT, saranno addebitate le specifiche spese di trasporto, salvo casi di miglior favore. In ogni caso i campioni sono considerati come oggetti senza valore e non sono riconosciuti risarcimenti in caso di danni derivanti dal trasporto. La firma dell'operatore CSMT sui documenti di consegna del cliente non costituisce conferma del quantitativo dei prodotti o materiali che saranno controllati successivamente e non prima dell'avvio delle prestazioni richieste. Le causali dei documenti di trasporto per materiali/prodotti destinati alla restituzione devono viaggiare in *conto lavorazione o conto prove*.

5. Conferma d'ordine: Le prestazioni concordate saranno eseguite dopo l'avvenuta accettazione per iscritto dell'offerta inviata da CSMT al cliente. L'offerta di CSMT comprende le presenti condizioni generali di vendita, e l'accettazione del cliente implica l'accettazione delle stesse, nonché l'applicazione d'esse al rapporto contrattuale instaurato tra le parti. In alternativa, il cliente può trasmettere uno specifico ordine d'acquisto che richiami l'offerta di CSMT. Le condizioni generali e specifiche d'acquisto dell'ordine cliente dovranno essere coerenti con le presenti condizioni generali di vendita. CSMT si riserva il diritto di accettare o rifiutare le condizioni d'ordine del cliente. Per l'acquisto di prodotti o servizi per cui sia richiesto nell'offerta CSMT il pagamento anticipato, l'ordine cliente s'intende formalmente confermato dallo stesso solo ad avvenuto pagamento, salvo diversi accordi formali, di miglior favore.

6. Presenza cliente: Il cliente non può assistere alle prove, *salvo autorizzazione ottenuta previa richiesta*. In tal caso potrà scattare un aumento sulle tariffe a listino, per collaudo ufficiale.

7. Condizioni tecniche dei servizi: L'offerta emessa da CSMT indica le condizioni tecniche d'esecuzione delle prestazioni con riferimento, ove applicabile, a: procedure e/o istruzioni tecniche, a norme o specifiche tecniche nazionali, internazionali, capitolati o standard interni aziendali trasmessi dal committente, leggi, decreti, ecc.. Accettando l'offerta CSMT il cliente accetta anche le condizioni tecniche indicate. Ove applicabile e determinante ai fini della valutazione della conformità dei prodotti e/o materiali il cliente può richiedere l'indicazione dell'incertezza di misura dei risultati di prove od esami avendo chiaro tale richiesta costituisce specifica prestazione non ordinaria, il cui costo sarà indicato, ove applicabile, nell'offerta tecnico-economica. La richiesta postuma dell'indicazione dell'incertezza di misura è considerata prestazione aggiuntiva e sarà oggetto di specifica valorizzazione economica che sarà a spese del cliente. Alcune tipologie di prova e/o esami (es: prove non distruttive), laddove si rendesse necessaria l'espressione dell'incertezza di misura, devono prevedere preliminarmente lunghe ed onerose fasi di sperimentazione specifiche o studi statistici su materiali o prodotti equivalenti a quelli destinati alle prove ed esami specifici. Il costo di tali studi o esami preliminari costituisce prestazione specifica ed onerosa a carico del cliente, e sarà oggetto di specifico preventivo. CSMT eseguirà le prestazioni richieste con la diligenza richiesta da un esperto nel settore di riferimento, sulla base delle norme, regolamenti, prassi, linee guida e conoscenze scientifiche, tecniche e tecnologiche a disposizione nel settore di riferimento e vigenti alla data di conferma dell'offerta da parte del cliente. Il cliente è consapevole della continua e frequente evoluzione normativa, scientifica, tecnica e tecnologica relativamente alle prestazioni richieste a CSMT, ed in particolare ai piani di analisi ed alle metodologie di esecuzione delle stesse, e pertanto, rimane esclusiva responsabilità del cliente la continua verifica e valutazione dell'attualità dei risultati forniti da CSMT in epoca successiva alla consegna del lavoro ordinato. Il cliente riconosce altresì che l'espletamento dell'incarico conferito a CSMT può comportare, in capo a quest'ultima, l'interpretazione e/o l'applicazione di norme, regolamenti, circolari, linee guida astrattamente suscettibili, per loro natura, di diverse interpretazioni e/o applicazioni. CSMT pertanto non sarà ritenuta responsabile qualora l'Autorità o qualsiasi organo, ente, professionista del settore o soggetto dovesse giungere ad una diversa interpretazione e/o applicazione e, conseguentemente, dovesse indurre il cliente ad intraprendere scelte imprenditoriali, tecniche, produttive, valutative diverse da quelle inizialmente prospettate sulla base dei dati forniti da CSMT, e/o dovesse intraprendere nei confronti del cliente iniziative di qualsivoglia natura. CSMT si riserva il diritto, salvo diversa esplicita indicazione del cliente e/o segnalazione di fornitori indesiderati, di subappaltare le prestazioni richieste secondo quanto previsto nel proprio Manuale Qualità Integrato. L'Organizzazione è responsabile verso il cliente per il lavoro subappaltato, salvo il caso in cui il cliente, o l'autorità in ambito regolamentato, specifichi quale ente subappaltato debba essere utilizzato.

8. Risultati delle prestazioni: I risultati ufficialmente validi sono solo quelli rilasciati in copia cartacea firmata in originale, debitamente firmati dal Responsabile di Commessa. I risultati anticipati verbalmente, non sono definitivi e non impegnano CSMT. I risultati di prova riportano i soli esiti delle prove. Ulteriori commenti, analisi, opinioni, interpretazioni, raffronti con leggi, etc., costituiscono differente ed ulteriore prestazione, da concordarsi per iscritto con CSMT e che costituirà oggetto di separato contratto. Il cliente è tenuto a comunicare a CSMT la necessità di utilizzo dei risultati delle prove commissionate, nell'ambito di procedimenti giudiziari. I risultati delle prove e dei controlli sono

di proprietà del Cliente che li ha commissionati, mentre le metodologie di prova, procedure di calcolo, elaborazione dati ed in generale il know how di CSMT per l'esecuzione delle prove, restano di proprietà di quest'ultima, salvo diversi accordi da prendere per iscritto e che formeranno oggetto di diverso contratto. I risultati delle prove e dei controlli si riferiscono ai soli campioni ricevuti ed oggetto di prova, e non ai lotti che essi rappresentano o compongono, salvo che il prelievo sia stato eseguito da ns. personale, secondo metodi statistici, conformi alle norme applicabili e convenuto contrattualmente. I risultati delle prove non costituiscono certificazione e/o ispezione del prodotto testato. CSMT non si assume le responsabilità nascenti in capo a progettisti, costruttori, collaudatori, uffici acquisti, armatori, cantieri e ad ogni ente o figura professionale tenuti per legge o per contratto a fornire garanzie; essi soggetti manterranno inalterate le proprie responsabilità professionali. CSMT provvede all'archiviazione dei risultati di prova e/o degli elaborati per anni 10 dalla data di accettazione dell'offerta da parte del Cliente.

9. Termini di consegna: I termini di consegna impegnativi delle prestazioni sono quelli concordati dopo la conferma dell'ordine formale ed indicati nel messaggio di conferma di avvio commessa trasmessa via fax o e-mail al referente del cliente dal responsabile di commessa (RCO) assegnato da CSMT. Nel caso di pagamento anticipato i termini di consegna decorrono dal giorno d'effettivo e verificabile pagamento.

10. Esonerazione responsabilità e clausola penale: Il cliente è cosciente del rischio che un prodotto, consegnato a CSMT per essere sottoposto a test possa subire danneggiamenti derivanti dall'esecuzione dei test anzidetti, compresa la distruzione totale del prodotto, pertanto il cliente solleva CSMT da ogni responsabilità e rinuncia a qualsiasi pretesa risarcitoria nei confronti di CSMT in relazione al danneggiamento o alla distruzione del prodotto consegnatole e sottoposto al test. Nell'ipotesi che, dal successivo utilizzo/produzione in serie/ivendita, da parte della cliente o di terzi, del prodotto/i specificatamente testato/i da CSMT dovessero emergere discordanze rispetto ai risultati delle prove, il cliente prende atto sin d'ora che CSMT risponderà, ex art. 1229 e 1382 c.c., per eventuali danni, diretti od indiretti, causati dal prodotto testato, o derivanti da eventuali errori/inesattezze/incompletezze nei risultati delle prestazioni commissionate, nei soli limiti del costo della prestazione eseguita, escludendo espressamente la facoltà del Cliente di richiedere ulteriori risarcimenti a qualsiasi titolo, se non per danni causati con dolo o colpa grave, e tutto ciò vale anche in relazione ad eventuali danni causati da fatto di ausiliari di CSMT. Eventuali contestazioni del cliente dovranno permettere l'identificazione certa e la rintracciabilità dei campioni, materiali e prodotti esaminati da CSMT; l'assenza di tale rintracciabilità fa decadere immediatamente ogni attribuzione di responsabilità di CSMT. CSMT non risponde di danni eventualmente subiti dai propri clienti per casuali errori nelle prestazioni e servizi rilasciati, eccezione fatta per le prestazioni fiscali o per i pareri di conformità alle normative nazionali o estere, espressamente richieste all'ordine in garanzia di qualità.

11. Riprove e ripetizioni prove ed analisi: Eventuali riprove o ripetizioni d'analisi per risultati non conformi all'atteso o ritenuti anomali, per cause non dipendenti da CSMT, previo avviso al cliente, saranno addebitati in aggiunta all'offerta per il loro valore specifico previsto a listino o secondo l'offerta relativa al lavoro a cui si riferiscono le riprove.

12. Servizi di consulenza: il cliente s'impegna a non iniziare alcun rapporto di lavoro diretto con i nostri collaboratori e consulenti prima di 24 mesi dall'ultima loro prestazione. I consulenti CSMT sono tenuti ad osservare il codice etico interno, consultabile direttamente sul sito www.csmt.it. L'attività di progettazione ed erogazione del servizio è condotta nel rispetto del Sistema Qualità di CSMT con le modalità in esso descritte. Tutta la documentazione prodotta dall'esperto potrà essere utilizzata solo dal cliente e per uso interno. I dati in essa contenuti non potranno essere divulgati o impiegati da altri, ma esclusivamente estrapolati al fine di proteggerne il contenuto. Ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto con preavviso minimo di 15 giorni comunicato mediante lettera raccomandata A/R. In tale ipotesi rimane l'obbligo da parte di CSMT di consegnare la documentazione elaborata secondo lo stato avanzamento lavori, ed il cliente sarà tenuto al pagamento degli onorari e rimborsi spese relativi a tutto il lavoro svolto o predisposto fino alla data di comunicazione del recesso.

Per attività svolte presso sede del cliente, con l'accettazione dell'offerta automaticamente viene concessa l'autorizzazione allo svolgimento delle attività del consulente anche presso i reparti produttivi, magazzini e uffici, sia nelle aree d'accesso pedonale sia in quelle operative connesse allo svolgimento dell'incarico.

In caso d'accesso ai reparti, sarà dovere dell'azienda ospitante fornire preventivamente le informazioni e istruzioni necessarie al fine della prevenzione di rischi specifici (compresa l'eventuale distribuzione dei DPI).

Laddove la consulenza sia concretizzata nella formulazione di perizie o dichiarazioni asseverate la responsabilità civile e penale di dette prestazioni sarà ricondotta in ultima istanza al professionista stesso, benché coordinato o intermediato da CSMT.

13. Corsi di formazione, seminari e convegni: *Salvo diversi accordi stipulati per iscritto*, l'iscrizione s'intende perfezionata al ricevimento da parte di CSMT dell'ordine formale o della scheda d'iscrizione compilata in ogni sua parte e sottoscritta almeno 7 gg lavorativi prima dell'inizio del corso.

Salvo diversi accordi, la quota di partecipazione deve essere versata prima dell'inizio corso tramite A/B o tramite bonifico bancario con preavviso scritto inviato a info@csmt.it. E' possibile rinunciare all'iscrizione fino a 15 gg lavorativi dalla data d'inizio del corso prescelto, comunicando per iscritto la disdetta al referente indicato sul programma; successivamente a tale data CSMT tratterà l'intero importo. In ogni caso è possibile sostituire la persona iscritta. CSMT si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato dandone tempestiva notizia agli interessati. Si raccomanda l'azienda d'avvisare CSMT se il partecipante è temporaneamente o permanentemente inabile. CSMT, a suo insindacabile giudizio sia in relazione alla potenziale esistenza di conflitti d'interesse sia all'eventuale rischio di concorrenza, si riserva la facoltà di consentire o meno, al cliente richiedente, l'iscrizione a corsi ed eventi aziendali proposti. Il cliente s'impegna a non iniziare alcun rapporto di lavoro diretto con i docenti CSMT prima di 24 mesi dall'ultima loro prestazione. I docenti CSMT sono tenuti ad osservare il codice etico interno, consultabile direttamente sul sito www.csmt.it. L'attività di progettazione ed erogazione della formazione è condotta nel rispetto del Sistema Qualità di CSMT con le modalità in esso descritte. Tutta la documentazione prodotta dal docente e consegnata al cliente potrà essere utilizzata solo per uso interno e non potrà essere divulgata a terzi. I dati e le informazioni in essa contenute potranno essere esclusivamente estrapolati al fine di proteggerne il contenuto. Per attività svolte presso sede del cliente, con l'accettazione dell'offerta automaticamente viene concessa l'autorizzazione allo svolgimento delle attività del docente anche

Documento n°	Data redazione	N° revisione	Redatto da	Approvato da DG	Archiviato da	Pagina
/	/	/	RMK	G.Ceselin	RMK	Pagina 2 di 2

presso i reparti produttivi, magazzini e uffici, sia nelle aree d'accesso pedonale sia in quelle operative connesse allo svolgimento dell'incarico.

In caso d'accesso ai reparti, sarà dovere dell'azienda ospitante fornire preventivamente le informazioni e istruzioni necessarie al fine della prevenzione di rischi specifici (compresa l'eventuale distribuzione dei DPI).

14. Bolli o vidimazioni su rapporti di prova: esclusi.

15. Le norme nazionali, internazionali, le specifiche tecniche o i capitolati aziendali per l'esecuzione di prove, analisi o servizi richiesti devono essere forniti a cura e spese del cliente salvo i documenti d'uso comune e comunque riconducibili ai servizi standard e agli accreditamenti o certificazioni di CSMT, già posseduti dalla società. In tutti gli altri casi particolari il cliente dovrà fornire a CSMT, a propria cura e spese, il materiale tecnico informativo necessario per permettere l'esecuzione o la valutazione tecnico-economica del servizio richiesto.

16. Utilizzo dei capitolati e specifiche: Il cliente che trasmette o fornisce documenti tecnici non di pubblico dominio o non destinati alla pubblica diffusione (non sono considerate tali le norme nazionali ed internazionali, esempio: norme UNI, CEI, ISO, BSI, JIS, ecc.) ma facenti parte della proprietà intellettuale o del know how dei titolari a cui esse sono riconducibili, come per esempio: le specifiche tecniche o i capitolati aziendali (esempio: capitolati o specifiche FIAT, IVECO, Toyota, Renault, ecc.), destinati ad essere utilizzati per l'esecuzione dei servizi richiesti, autorizzano CSMT, sotto la loro responsabilità, ad utilizzare internamente tali documenti senza l'obbligo di restituzione. CSMT s'impegna a gestire la documentazione tecnica acquisita in modo riservato e controllato evitando la diffusione a terzi.

17. Conservazione, restituzione e smaltimento dei materiali: A prove ultimate, il committente deve ritirare i campioni o gli sfidri, non completamente esauriti, entro 30 gg dalla data del rapporto di prova, salvo diversamente concordato per iscritto all'ordine. In caso contrario essi saranno considerati materiale a perdere ed eliminati, con addebito delle eventuali spese sostenute per lo smaltimento. Per i materiali non smaltibili direttamente da CSMT è, invece, comunque obbligatorio il ritiro da parte del cliente. Nel caso sia necessario uno specifico imballaggio per evitare urti o danneggiamenti, questo deve essere indicato nell'ordine, includendo anche le specifiche di imballaggio previste. In caso contrario, saranno utilizzati gli imballi d'uso comune. Stante le vigenti leggi in materia di smaltimento dei rifiuti non saranno accettati campioni di rifiuti tossici o nocivi, o di sostanze pericolose ai sensi del Testo Unico D.Lgs. 152/06 e successive modifiche, se alla consegna non sarà rilasciata dichiarazione che formalizzi l'impegno del cliente a ritirarne, a mezzo proprio, i residui non totalmente esauriti per le prove ed analisi.

18. Proprietà dei rapporti di prova, relazioni o altri elaborati: I rapporti di prova, le relazioni o altri elaborati rilasciati da CSMT sono documenti riservati e di esclusiva proprietà del cliente. Dunque non saranno duplicati né spediti a terzi senza autorizzazione scritta del cliente. Per garantire la conformità all'originale CSMT vieta la riproduzione parziale dei propri elaborati e comunque non riconosce la paternità d'eventuali copie che non siano redatte su propria carta intestata, timbrate e controfirmate quali *copie conformi all'originale*.

19. Fatturazione e pagamenti: La fattura sarà emessa entro la fine del mese, secondo lo stato d'avanzamento lavori. Nel caso la prestazione preveda l'emissione di rapporti e/o relazioni tecniche, per la definizione del mese di fatturazione per l'avanzamento lavori, farà fede la data di questi, indipendentemente dalla data di ritiro o spedizione dei risultati o dei materiali. Il pagamento dovrà avvenire come indicato alla voce "Condizioni di pagamento" in Offerta.

Per prestazioni di lunga durata CSMT potrà fatturare le attività svolte di mese in mese secondo stato avanzamento lavori, prima della relazione/report conclusiva. In tal caso saranno esposte al cliente le competenze per la quota parte del lavoro svolto nel periodo di riferimento, con riferimento all'offerta. Il cliente avrà diritto ad ottenere le anticipazioni o resoconti delle attività specifiche fatturate.

20. Minimo fatturabile: € 100,00.

21. Ritardo nei pagamenti pattuiti: Saranno addebiti gli interessi di mora al tasso di scopertura CC bancario, non inferiore al tasso ufficiale di sconto maggiorato del 4 % più ogni altro onere sostenuto per l'incasso.

22. Esclusioni: Le prestazioni accessorie o correlate ai servizi/prodotti offerti non specificatamente indicate in offerta sono da considerarsi escluse.

23. Collaborazione del cliente: Le prestazioni/prodotti o servizi offerti s'intendono validi in una situazione di normale e costruttiva collaborazione fra le parti ed in assenza di inadempienze o sostanziali modifiche operative/temporali ingiustificate.

24. Controversie: Tutte le controversie nascenti, relative o comunque collegate al presente contratto dovranno essere sottoposte ad un procedimento di mediazione, da espletarsi presso uno specifico organismo riconosciuto tra le parti. La sede dell'Organismo prescelto dalla parte istante dovrà trovarsi in Brescia, ed in essa sede dovrà essere svolta la mediazione in oggetto. Al procedimento di mediazione così instaurato si applicherà il regolamento dell'Organismo prescelto. Nel caso in cui entrambe le parti del contratto depositassero istanza di mediazione per controversie nascenti, relative o comunque collegate al presente contratto, verrà coltivata solamente la procedura di mediazione instaurata con istanza depositata all'Organismo in data anteriore.

25. Foro Competente: Nel caso in cui il tentativo di mediazione non avesse esito positivo, per il successivo eventuale giudizio relativo a qualsiasi controversia possa derivare dal presente contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Brescia, con espressa esclusione di tutti gli altri fori facoltativi di cui agli artt. 19 e 20 c.p.c.

26. Riservatezza e Trattamento dei dati personali: Tutte le informazioni sulle attività e/o prodotti del cliente che saranno comunicati al personale, collaboratori e consulenti CSMT o Enti di certificazione, per la realizzazione dell'incarico/servizio, saranno considerati confidenziali ed utilizzabili nei limiti e per gli scopi dell'incarico. I dati personali acquisiti o acquisibili nell'ambito del contratto saranno trattati conformemente al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali UE n° 679/2016. L'informativa completa è consultabile nel sito web: www.csmt.it. Eventuali comunicazioni in merito sono da indirizzarsi all'indirizzo e-mail: info@csmt.it oppure al responsabile della protezione dei Dati (DPO-Data Protection Officer) all'indirizzo e-mail: dpo@csmt.it.

27. Clausole vessatorie: Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 c.c. l'acquirente dichiara di aver preso visione, compreso, e di accettare specificamente le seguenti clausole: 2. *Maggiorazioni per urgenza*; 3. *Validità offerte*; 4. *Consegna e trasporto materiali*; 5. *Conferma d'ordine*; 7. *Condizioni tecniche dei servizi*; 8. *Risultati delle prestazioni*; 10. *Esonero responsabilità e clausola penale*; 12. *Servizi di consulenza*; 13. *Corsi di formazione, seminari e convegni*. 15. *Utilizzo dei capitolati e specifiche*, 24. *Controversie*; 25. *Foro Competente*.