

1. INDICE/CONTENTS

1. INDICE/CONTENTS
2. ITALIANO
 - 2.1 Scopo e campo di applicazione
 - 2.2 Principi generali e condizioni commerciali
 - 2.3 Spese di viaggio, vitto e alloggio
 - 2.4 Campioni
 - 2.5 Reclami, ricorsi e contenziosi
 - 2.6 Validità del contratto e modalità di recesso
 - 2.7 Privacy
3. ENGLISH
 - 3.1 Scope
 - 3.2 General principles and sales conditions
 - 3.3 Travel, board and lodging expences
 - 3.4 Samples
 - 3.5 Complaints, appeals and contentious
 - 3.6 Contract validity and withdrawal modalities
 - 3.7 Privacy

2. ITALIANO**2.1 Scopo e campo di applicazione**

Le presenti condizioni commerciali si applicano ai contratti in essere per attività non certificative tra Flam Gas Laboratories S.r.l. (di seguito FGL) ed il Cliente. Per contratto si intende un accordo stipulato mediante firma da parte del Cliente dell'offerta formale emessa da FGL in merito all'erogazione di prestazioni, comprese modifiche ed integrazioni successive; fanno parte del contratto tutti gli allegati e/o i documenti citati nella documentazione contrattuale.

Lo scopo è definire chiaramente ed inequivocabilmente il rapporto tra Flam Gas Laboratories S.r.l. ed i Cliente durante tutte le fasi delle attività oggetto dell'offerta, fino alla loro fatturazione.

Eventuali modifiche, integrazioni e/o deroghe alle presenti condizioni sono applicabili solo se concordate e sottoscritte da entrambe le parti.

Le presenti condizioni commerciali sono da considerarsi accettate dal momento della firma per accettazione dell'offerta da parte del Cliente.

2.2 Principi generali e condizioni commerciali

In qualità di Organismo di Certificazione e laboratorio prove operante in conformità ai requisiti ISO/IEC 17065, FGL non può fornire informazioni a carattere di sviluppo, progettazione, consulenza o supporto nello sviluppo di progetti relativamente all'oggetto di successive valutazioni di conformità ad esso commissionate.

RISERVATEZZA E RISPETTO DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE – FGL considera ogni informazione relativa al Cliente come riservata e non divulgabile (salvo patto contrario espressamente sottoscritto con il Cliente). FGL assicura la

massima riservatezza su tutte le informazioni acquisite dal proprio personale coinvolto; a tale riguardo FGL provvede a far sottoscrivere a tutto il personale il Codice Etico Aziendale che contiene un impegno alla riservatezza. I documenti acquisiti di proprietà del Cliente e correlati all'oggetto del contratto, così come la documentazione emessa da FGL (rapporti di prova, relazioni tecniche...), sono mantenuti da FGL per tutto il periodo di validità del contratto e per almeno ulteriori 10 anni, salvo specifiche disposizioni.

PROFESSIONALITÀ – FGL dispone di personale formato, qualificato e dotato di competenze tecniche ed esperienza professionale adeguate all'espletamento delle attività oggetto del contratto; tali competenze e qualifiche sono oggetto di mantenimento e di verifica. Inoltre, FGL monitora la conformità di eventuali subappaltatori concordati con il Cliente ai requisiti applicabili per le attività affidate esternamente.

L'elaborazione di un'offerta avviene sulla base delle informazioni pervenute ad FGL con le modalità seguenti:

1. richiesta del Cliente mediante compilazione del modulo "Application Form" disponibile sul sito www.flamgaslaboratories.it;
2. richiesta del Cliente mediante altra forma scritta (mail, fax...)

La documentazione contenente le informazioni su cui si basa l'offerta sono considerate parte integrante dell'offerta stessa. Qualora siano necessarie attività aggiuntive rispetto all'offerta originale (es. rilavorazioni dovute a non conformità non imputabili a FGL), i relativi costi saranno oggetto di una nuova offerta che sarà sottoposta al medesimo ciclo di accettazione che la trasforma in contratto.

Tutta la documentazione emessa da Flam Gas Laboratories S.r.l. verrà fornita esclusivamente in formato digitale, salvo espressa richiesta da parte del Cliente per la quale verrà addebitato un onere di € 160,00.

2.3 Spese di viaggio, vitto e alloggio

Dalle offerte sono esclusi eventuali rimborsi chilometrici (€ 0,70/km), spese di viaggio, pasti e pernottamenti. Le eventuali ore di viaggio eccedenti le 8h lavorative giornaliere verranno fatturate a consuntivo (€ 70,00/h uomo).

Il costo orario eccedente lo standard previsto per le attività oggetto delle offerte verrà fatturato a consuntivo (€ 100,00/h uomo).

2.4 Campioni

La fattibilità delle attività che prevedono l'invio di campioni da parte del Cliente è vincolata all'accettazione degli stessi da parte di FGL. In particolare, tutte le apparecchiature da sottoporre a test dovranno pervenire a FGL già condizionate (messe in funzione per eliminare le emissioni di fumo e/o condensa dai materiali isolanti); nel caso questo requisito non venga rispettato, l'apparecchiatura verrà restituita al Cliente e l'attività verrà ripianificata secondo il carico di lavoro di FGL.

In base all'attività in oggetto, il Cliente si impegna a fornire a FGL prodotti, componenti, informazioni e documentazione necessari rigorosamente prima (almeno 10 giorni lavorativi) della data prevista per l'inizio delle attività.

Nel caso in cui le prove, controlli e collaudi oggetto del contratto possano risultare distruttivi o dannosi per i prodotti del Cliente, FGL non si assume alcuna responsabilità per gli effetti di tali attività.

Qualora gli imballi non vengano forniti o risultino inadeguati, verrà addebitato un contributo di € 100,00 per le spese di imballo sostenute.

Le spese di spedizione da Flam Gas Laboratories S.r.l. e verso Flam Gas Laboratories S.r.l. sono a carico del Cliente.

Tutti i campioni eventualmente previsti dovranno pervenire a FGL accompagnati da relativo documento di consegna; le spese di trasporto da e verso il Cliente sono sempre a carico di quest'ultimo.

Al fine di non gravare sulla gestione del deposito campioni di FGL, si raccomanda di non inviare il prodotto prima della richiesta da parte di FGL.

Tutti i campioni inviati dal Cliente prima che FGL ne abbia confermato la disponibilità a riceverli verranno respinti al mittente.

Il Cliente è tenuto a ritirare i prodotti entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di ritiro comunicata per qualsiasi motivo (es. per fine attività), in caso contrario sarà applicata una penale economica per il deposito pari a 16,00 € per ogni giorno solare successivo alla scadenza concordata, fino ad un massimo di 60 giorni solari; trascorso tale periodo, FGL invierà autonomamente il prodotto al Cliente addebitandogli le spese di trasporto oltre a quelle di deposito oppure, in alternativa, a smaltire il prodotto.

Il Cliente deve prendere tutte le precauzioni affinché i prodotti arrivino a destinazione in buono stato ed entro le tempistiche concordate. Qualora il Cliente non ottemperasse a tale obbligo, FGL si riserva di rifiutare i campioni e ripianificare le attività.

2.5 Reclami, ricorsi e contenziosi

Il Cliente può presentare reclamo o ricorso documentato a fronte di attività ritenute non conformi entro 5 giorni lavorativi dalla data di insorgenza della fonte del reclamo.

Le modalità di presentazione dei reclami o ricorsi possono essere le seguenti:

- accedere alla sezione "RECLAMI" presente sul sito web www.flamgaslaboratories.it
- scrivere all'indirizzo e-mail info@flamgaslaboratories.it

FGL prende in carico il reclamo o ricorso comunicandone il ricevimento al Cliente entro 5 giorni lavorativi; successivamente lo registra, lo analizza e provvede ad informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo.

A fronte di decisioni non condivise o di risposta insoddisfacente/inadeguata da parte di FGL, entro 10 giorni lavorativi dalla risposta al reclamo il Cliente può ricorrere in forma scritta con le stesse modalità descritte in precedenza fornendo le relative motivazioni; FGL gestisce il ricorso registrandolo, analizzandolo ed in seguito concordando con la parte interessata le eventuali azioni da intraprendere e le relative responsabilità economiche di gestione.

Ferma restando l'intenzione di FGL di risolvere qualsiasi disaccordo in modo bonario (eventualmente nominando di comune accordo un incaricato *super partes* per giungere ad una soluzione condivisa), nel caso in cui non vi sia la possibilità o l'intenzione FGL devolve esclusivamente alla competenza del Foro di Pordenone la gestione della controversia.

2.6 Validità del contratto e modalità di recesso

Il contratto si considera entrato in vigore e vincolante a tutti gli effetti di legge successivamente all'accettazione scritta dell'offerta da parte del Cliente ed alla relativa conferma d'ordine scritta di FGL. L'accettazione da parte del Cliente è parte integrante del contratto stipulato con validità a tempo indeterminato.

Ciascuna parte contraente ha facoltà di recedere dal contratto comunicando il recesso a mezzo posta elettronica certificata, raccomandata con ricevuta di ritorno o altra modalità valida agli effetti di legge, firmata dal Legale Rappresentante.

Qualora il Cliente decida di recedere dal contratto prima del termine, sarà tenuto al pagamento di tutte le attività effettuate fino alla comunicazione di recesso più una penale stabilita nell'ordine del 15% dell'importo della relativa offerta.

2.7 Accredитamento

In quanto accreditato come organismo notificato e laboratorio di prova, Flam Gas Laboratories S.r.l. è in grado di fornire dichiarazioni di conformità e risultati di prova affidabili, credibili e accettati a livello internazionale. L'ente nazionale di accreditamento ACCREDIA, infatti, valuta e accerta la competenza del laboratorio e dell'organismo, applicando i più rigorosi standard di verifica del comportamento e monitorando continuamente le prestazioni nel tempo; inoltre, aderisce agli Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento (EA, IAF ed ILAC). L'accreditamento è frutto di impegno volontario ed attesta il livello di qualità del lavoro dell'organismo, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze ai requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie. Per maggiori informazioni sull'accreditamento si rimanda al sito ACCREDIA www.accredia.it.

2.72.8 Privacy

I dati di terzi sono trattati in conformità alla relativa informativa scaricabile dal sito www.flamgaslaboratories.it.

3. ENGLISH

3.1 Scope

The following sales conditions apply to the existing contracts concerning such activities, which are not related to certification processes, between Flam Gas Laboratories S.r.l. (hereafter FGL) and the Customer. A contract is an agreement stipulated by the services supply formal offer issued by FGL and signed by the Customer, including any potential subsequent modification and addition. All the annexes and documents mentioned in the contract documentation are also part of the contract.

The purpose is to define clearly and unequivocally the collaboration between Flam Gas Laboratories S.r.l. and the Customers throughout all the steps and procedures of the activities of the offer, until the issue of the invoice.

Any potential modification, addition and extension to this Regulation is only applicable if agreed upon and approved by both the parties.

Once the Customer has signed the offer, the following sales conditions are to be considered fully accepted.

3.2 General principles and sales conditions

As Notified Body and being an active test laboratory working in full compliance with standards ISO/IEC 17065 and ISO/IEC 17025, FGL cannot supply any information concerning the development, design, consultation or support to the development of projects connected to subsequent conformity assessment activities.

PRIVACY AND RESPECT FOR INTELLECTUAL PROPERTY – For FGL any information concerning the Customer is confidential and *cannot be disclosed* to third parties (except when expressly agreed with the Customer). FGL guarantees maximum privacy on any information acquired by its personnel during the certification procedure: in fact, FGL arranges for its whole personnel to sign the company ethical code that clearly specify their commitment to privacy. The documents acquired, which are property of the Customer and are related to the object of the contract, and documents issued by FGL (test reports, technical reports...) are kept by FGL for the whole time established by the contract and for at least 10 years longer, except from specific and more restrictive instructions

PROFESSIONALITY – FGL personnel is trained, qualified and distinguishes itself for technical skills and professional experience, which are appropriate to the test and certification procedure and are continuously kept under maintenance and verification. FGL also checks the adequacy of any potential subcontractor agreed with the Customer, in accordance with the requirements applicable to the external activities

The offer is issued on the basis of the information given to FGL as follows:

1. Customer request through the submission of the “Application Form” available online (www.flamgaslaboratories.it);
2. Customer request through any other written form (e-mail, fax...)

The documents including the information, which allow the issue of the offer, are also to be considered part of such offer. In case of any additional activity, which is not mentioned in the original offer (e.g. processes due to

nonconformities, which cannot be imputed to FGL), the related costs will be object of a new offer, to the accepted and then transformed into a contract.

All the documents issued by Flam Gas Laboratories S.r.l. will be supplied only in digital form, except when explicitly requested by the Customer, with an additional cost of € 160,00.

3.3 Travel, board and lodging expences

Offers do not include any mileage refund (€ 0,70/km), travel expences, meals and loadging. Any potential extra hour of travel time exceeding the 8 working hours will be invoiced at closure (€ 70,00/hour per person).

The hourly rate exceeding the standard set for the activities mentioned in the offer will be invoiced at closure (€ 100,00/hour per person).

3.4 Samples

Any activity, for which the Customer is supposed to provide samples, is bound to the acceptance of such samples by FGL staff. All the appliances to be tested have to be already conditioned before being received by FGL (that means to let them run enough to eliminate smoke and/or condensation emissions from insulating materials); if this requirement is not respected, appliances will be send back to the customer and the activity will be rescheduled according to the workload of FGL.

In accordance with the scheduled activity, the Customer supplies FGL with any necessary product, fitting, information and documentation, rigorously before (at least 10 working days) the established date for the beginning of the scheduled activities.

If tests, controls and trials result disruptive or damaging for the products supplied by the Customer, FGL does not take any responsibility for such effects.

In case of absent or inadequate packaging, an additional cost of € 100,00 for packing expences will be charged.

Transportation costs (both from and to the Flam Gas Laboratories S.r.l.) are at the expense of the Customer.

All the necessary samples must reach FGL lab accompanied by the related delivery note. Transportation costs (both from and to the Customer) are at the expense of the Customer.

In order not to compromise FGL samples management, it is recommended not to dispatch the product before FGL request.

All samples dispatched by the Customer before FGL has given confirmation of its availability to receive such product, will be sent back.

The Customer must recall the products from the market within 10 working days from the request that FGL can send for any reason (e.g. end of the activities), otherwise a storage penalty of 16,00€ per every calendar day following the agreed expiring date and for a maximum period of 60 calendar days will have to be paid. After that period, FGL will dispatch the product, charging any transport cost to the Customer in addition to the storage penalty, or eliminate the product.

The Customer must adopt any appropriate precaution for the products to reach their destination in good condition and respecting the established time. If the Customer do not observe such obligation, FGL can refuse the samples and reschedule the activities.

3.5 Complaints, appeals and contentious

The Customer can submit a complaint regarding the certification activities within 5 working days starting from the date in which the cause of such complaint has been identified of happening of the problem.

The modalities for submitting complaints or appeals are the following:

- access the "COMPLAINTS" section on the website www.flamgaslaboratories.it
- write to the e-mail address info@flamgaslaboratories.it

FGL takes on responsibility of such complaints and appeals within 5 working days. The issue is then recorded and analysed, while the complainer is informed about the measures to be adopted, within 15 working days from the date the complaint has been issued.

If FGL provides an unsatisfactory or inadequate answer, the Customer can appeal in writing within 10 working days from the receipt of the answer, by supplying related motivations. FGL handles such appeal by recording and analysing it, and then arranging with the Customer any potential measure to be adopted and the related economical responsibilities to manage.

Although FGL is willing to solve any controversy in a kind way (if necessary, appointing on mutual agreement an impartial officer to find a shared solution), if there is no possibility or intention, FGL appoints the courthouse of Pordenone to handle the dispute.

3.6 Contract validity and withdrawal modalities

The contract enters into force after the Customer written acceptance of the offer and the related FGL written confirmation. The cost quote accepted by the Customer is integral part of the contract, which is drawn up with a permanent validity.

Each contracting party can terminate the contract at any time, by e-mail, registered letter or any other mean with legal validity, signed by the legal representative.

If the Customer decides to terminate the contract before the established term, they will have to pay for all the activities, which have been carried out until the withdrawal communication, an additional penalty of 15% of the related offer amount.

3.7 Accreditation

As accredited as a notified body and a testing laboratory, Flam Gas Laboratories S.r.l. is able to provide reliable, believable and internationally accepted declarations of conformity and testing results. The national accreditation body ACCREDIA assesses and ascertains the competence of the laboratory and the body, applying the most rigorous standards to verify and continuously supervise performances over time; in addition, it joins to the International

Mutual Recognition Agreements (EA, IAF and ILAC). Accreditation is the result of voluntary commitment and certifies the level of quality of the work of body and laboratory, verifying the compliance of its management system and its competences with the internationally recognized regulatory requirements, as well as the mandatory legislative requirements. For more information on accreditation, refer to the ACCREDIA website www.accredia.it.

3.73.8 Privacy

Personal and business data related to third parties are treated in accordance to our Privacy Policy, available for download on the website www.flamgaslaboratories.it.