

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 1 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

CLINICA VETERINARIA PRIVATA **S. MARCO S.r.l SOCIETA' BENEFIT**

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 2 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

INFORMAZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto tra la Clinica Veterinaria Privata S. Marco S.r.l. Società Benefit e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Effettuando il *login* all'area riservata il Cliente accetta le Condizioni Generali di contratto visualizzabili in versione aggiornata nel *link* presente a lato della casella di spunta, compreso il contenuto degli articoli citati. Viene richiesto un nuovo login ad ogni revisione delle stesse.

Gestione delle revisioni del contratto: l'evidenza delle modifiche alle Condizioni generali del contratto è resa visibile al Cliente tramite una "barretta" posta sul lato sinistro del paragrafo revisionato.

La Clinica tiene traccia delle revisioni tramite registro delle revisioni del documento.

DEFINIZIONI

Accettazione: significa la presa in carico di un Campione da parte del Laboratorio a seguito dell'accertamento a della sua idoneità alle Prove;

Campione: Materiale da sottoporre a Prove;

Campionamento: ogni attività relativa al prelievo del Campione che viene inviato al Laboratorio;

Cliente: persona fisica o giuridica, pubblica o privata che richiede a Clinica San Marco l'effettuazione di prove o di servizi tra quelli offerti; è il committente della richiesta di prestazione;

Conferimento: indica l'attività di consegna del Campione al Laboratorio;

Laboratorio: corrisponde al Laboratorio di prova inteso come struttura all'interno di Clinica Veterinaria Privata S. Marco Srl;

Metodo di Prova: procedura tecnica specificata per eseguire una prova;

Prova: determinazione di una o più caratteristiche (es. chimiche, microbiologiche, fisiche, molecolari) di un Campione, secondo l'applicazione di un Metodo di Prova;

Rapporto di prova (RdP): scheda/documento/referto sul quale sono riportati i risultati delle Prove;

Sito: Significa l'indirizzo web www.clinicaveterinariasanmarco.it

Area riservata: significa l'area riservata del Sito dedicata ai servizi di laboratorio alla quale si accede previa autenticazione.

Prove accreditate: l'elenco delle prove accreditate è visionabile nella sezione Qualità del Sito (Certificato N. 01553).

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 3 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

1. RICHIESTA DI ESECUZIONE DELLE PROVE – CONSERVAZIONE – QUALITA’

Qualsiasi richiesta di effettuazione di Prove o di prestazione di servizi al Laboratorio deve essere eseguita attraverso l’area riservata del Sito.

L’elenco delle Prove accreditate e non accreditate e degli ulteriori servizi erogati dal Laboratorio ed il relativo prezzo sono pubblicati nell’Area Riservata del Sito.

Le registrazioni tecniche relative alle Prove effettuate sono conservate per 6 (sei) mesi per le prove non accreditate e per 10 (dieci) anni per le Prove accreditate, salvo l’intervento di disposizioni di legge o normative vincolanti per il Laboratorio.

Il Laboratorio opera in conformità ai requisiti della norma ISO 9001 e il sistema di gestione per la qualità è conforme alla norma ISO/IEC 17025 per alcune analisi specifiche di laboratorio (Laboratorio accreditato ACCREDIA n. 01553 Testing rev. 03)

Sul Sito sono visualizzabili i Certificati di conformità alle suddette norme e l’elenco ufficiale Accredia di tutte le prove accreditate (<https://www.clinicaveterinariasanmarco.it/qualita/>).

ACCREDIA, ente italiano di accreditamento, esegue periodicamente visite di valutazione secondo modalità e tempistiche previste dall’ente stesso e in nessun caso è responsabile dell’esito dei risultati emessi dal laboratorio di prova.

2. CAMPIONAMENTO E CONFERIMENTO

Il Laboratorio non esegue il Campionamento; ogni relativa attività resta sotto l’esclusiva responsabilità del Cliente.

Il trasporto e la consegna del Campione presso il Laboratorio sono ad esclusivo carico del Cliente. Resta a carico del Cliente anche l’onere di verificare che il Campione sia trasportato in maniera tale da non subire variazioni di temperatura ovvero di altri parametri. Il Campione deve essere imballato a cura del Cliente in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia di trasporto di materiale biologico (UN3373).

Qualora il Cliente scelga di avvalersi di uno dei corrieri messi a disposizione dal Laboratorio, il Cliente dovrà preferire una modalità di consegna (es. consegna urgente) tale che il Campione pervenga presso il Laboratorio nelle tempistiche previste.

Il materiale da laboratorio richiedibile dall’area riservata nella sezione “richiedi kit e materiali” viene fornito esclusivamente per la raccolta e la preparazione dei campioni biologici da inviare al Laboratorio Veterinario San Marco. Al fine di garantire un adeguato approvvigionamento saranno monitorati gli ordini per valutare la coerenza tra quanto richiesto e le prestazioni eseguite. Ordini non coerenti verranno bloccati.

3. SPECIFICHE INERENTI ALL’ESECUZIONE DELLE PROVE

Nel caso in cui il Campione ricevuto dal Laboratorio non superi il giudizio di idoneità (es. quantitativo minimo

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 4 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

di Campione non sufficiente, modalità di Campionamento non correttamente eseguite ecc.), sarà cura del Laboratorio di segregare tale Campione in appositi spazi segnalati e di informarne il Cliente.

Qualora l'inidoneità sia tale da impedire che il Campione sia avviato alle Prove, il Laboratorio ne informerà il Cliente per iscritto (anche via e-mail) o per via telefonica. In assenza di indicazioni dal Cliente entro le successive 24 (ventiquattro ore), il Campione sarà eliminato.

I tempi di conservazione dei Campioni sono di 7 (Sette) giorni dall'Accettazione; i Campioni di microbiologia vengono immediatamente eliminati.

Eventuali richieste suppletive relative all'esecuzione delle Prove quali, a titolo esemplificativo, l'espressione sul rapporto di prova dell'incertezza di misura o di opinioni ed interpretazioni e/o di giudizi di conformità, richieste di restituzione campioni ovvero richieste relative a particolari modalità di consegna dei rapporti di prova e/o a tempi e modi di fatturazione dovranno, se del caso, convenute in forma scritta prima o contestualmente al Conferimento salvo il diritto del Laboratorio di non aderirvi.

Dopo l'Accettazione, il Laboratorio assicura la conservazione del Campione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche.

La data di Accettazione corrisponde al momento in cui il Campione viene registrato presso il Laboratorio.

La data di inizio analisi corrisponde al momento in cui il Campione viene processato. I Campioni pervenuti dopo le ore 13.00 si considerano ricevuti il giorno lavorativo successivo a meno di accordi diversi preventivamente stipulati con il Cliente.

Per quanto concerne l'esame delle urine, in presenza di acido borico, il Laboratorio, salvo diversa indicazione da parte del cliente, in caso di batteriuria all'esame del sedimento, procederà in autonomia a richiedere l'esame colturale ed eventuale antibiogramma, addebitando il costo dell'esame.

Restituzione dei campioni: la restituzione del campione può essere richiesta entro i tempi di conservazione delle diverse matrici biologiche.

Per la citologia e istologia è necessario fare richiesta formale con il modulo per la "Second opinion" (da richiedere presso la segreteria di laboratorio).

Per la citologia è possibile condividere le eccedenze se la richiesta proviene entro un mese; oltre tale periodo è possibile condividere le immagini scansionate del/i vetrino/i conservato/i.

Per l'esame istologico è sempre disponibile il blocchetto per eventuali ritagli.

4. CANCELLAZIONI O MODIFICHE

Le richieste di cancellazione o di modifica alle richieste di Prova saranno prese in considerazione se pervenute entro le ore 10.00 del giorno di arrivo del Campione.

In caso di ritiri e consegne personalizzate in fasce orarie non diurne l'annullamento degli esami potrà avvenire, previa comunicazione, solo in caso di analisi con processazione non prioritaria (es. esame colturale, esame citochimico).

5. RAPPORTI DI PROVA (RdP) – CONTENUTO - RIEMISSIONE

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai Campioni oggetto di Accettazione. La

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 5 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

scheda o il referto devono intendersi riferiti solo ai Campioni sottoposti a Prova e i risultati si riferiscono al Campione così come ricevuto.

Il Laboratorio non è responsabile delle informazioni e dei dati forniti dal Cliente (es. nome dell'animale, razza, etc), se non per la loro trascrizione.

Il Laboratorio emette RdP senza logo e riferimento all'accreditamento per le prove non accreditate. Per le prove accreditate, emette RDP muniti del logo "ACCREDIA", marchio di accreditamento e i riferimenti all'accreditamento. Per le attività accreditate, il laboratorio deve emettere RdP con il Marchio ACCREDIA e/o il riferimento all'accreditamento. Fanno eccezione i casi in cui il cliente richieda esplicitamente un RdP non coperto da accreditamento e quindi senza marchio e/o riferimento all'accreditamento: in tal caso, tale richiesta deve essere prevista contrattualmente (§7.1.1 e RG-09 Accredia) e le attività saranno considerate come non accreditate.

I Rapporti di Prova di prove non accreditate contengono le seguenti informazioni: il titolo, il numero del rapporto o referto, i dati del laboratorio, il logo aziendale, la data di accettazione, data inizio analisi e data fine analisi, il numero di pagina e il numero totale delle stesse, il riferimento al Cliente, il riferimento del medico curante, i risultati delle prove e le unità di misura, il nominativo del validante, l'identificazione e la firma della persona autorizzata all'emissione del referto, la dichiarazione attestante che i risultati si riferiscono al Campione così come ricevuto e che il laboratorio non esegue il Campionamento.

I Rapporti di Prova accreditati contengono le seguenti informazioni: il titolo; il numero del rapporto di prova; i dati del laboratorio (nome e indirizzo della Clinica); il logo Aziendale; riferimenti all'accreditamento; la data di accettazione, data inizio analisi e data fine analisi; il numero di pagina ed il numero totale delle stesse; il riferimento al Cliente; riferimento del medico curante; l'identificazione del Metodo di Prova utilizzato; i risultati delle prove e le unità di misura; l'incertezza di misura (se richiesto dal cliente); i limiti di legge e/o specifiche del Cliente (se richiesto); il nominativo del validante, l'identificazione e la firma della persona che autorizza l'emissione del rapporto di prova; la dichiarazione attestante che i risultati si riferiscono solo ai Campioni sottoposti a Prova, al Campione così come ricevuto e che il laboratorio non esegue il Campionamento.

I Rapporti di Prova sono univocamente identificati da un numero che permette la rintracciabilità dei risultati di analisi e su di essi vengono anche riportati tutti i riferimenti utili a garantire la tracciabilità del Campione inviato dal Cliente.

Il Laboratorio, con riferimento alle Prove accreditate non rilascia opinioni ed interpretazioni e non emette dichiarazioni di conformità. Nel caso questo fosse concordato con il Cliente rispetto a requisiti indicati dallo stesso Cliente o a specifiche nazionali/internazionali relative alla prova analizzata, il Laboratorio prevede di riportare nel Rapporto di Prova il riferimento ai documenti dai quali sono stati desunti i limiti. Nel giudizio di conformità non viene considerata l'incertezza di misura associata al risultato. In questo caso il rischio che viene accettato è fino al 50%.

Nel caso fosse necessario apportare correzioni o aggiunte a un Rapporto di Prova dopo la sua emissione, il Laboratorio procede alla modifica dei dati previo avviso al Cliente. Il nuovo Rapporto di Prova, firmato elettronicamente, è identificato con nuovo numero e riporta a piè di pagina la frase: *"Il presente referto annulla e sostituisce il precedente con codice n. xxx"* (con la motivazione della ri-emissione per le prove accreditate). Tale Rapporto di Prova corretto viene nuovamente inviato al Cliente.

Ogni RDP viene rilasciato in unica copia; i referti sono disponibili per il download nell'area riservata del cliente nella sezione "Archivio referti esami" per un tempo pari a 6 mesi; oltre tale data eventuali duplicati potranno

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 6 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

essere richiesti dal Cliente presso il Laboratorio in forma scritta, con separato addebito di 10,00 Euro + IVA.

Nessuna parte del Rapporto di Prova può essere riprodotta, anche solo parzialmente, senza l'approvazione scritta del Laboratorio.

6. AFFIDAMENTO A TERZI DELLE PROVE

Qualora ritenuto necessario, in circostanze contingenti imprevedute quali ad esempio sovraccarico di lavoro, incapacità temporanea di eseguire le attività oppure in caso di necessità di competenze tecniche supplementari, il Laboratorio può affidare a laboratori esterni accreditati l'esecuzione delle prove previo assenso del cliente.

7. RISERVATEZZA

Il Laboratorio si impegna alla riservatezza di tutte le informazioni ottenute o generate nel corso dell'effettuazione delle attività di laboratorio.

8. TARIFFE E PAGAMENTI

Il Cliente è responsabile per il pagamento delle tariffe dei servizi forniti dal Laboratorio secondo quanto stabilito dal Tariffario in vigore al momento della prenotazione.

Le tariffe sono dovute dal momento dell'emissione del Rapporto di Prova. I termini di pagamento sono di 30 giorni dalla data di emissione dell'avviso di fattura o dall'emissione diretta della fattura che segue l'emissione del Rapporto di Prova. Le modalità di pagamento sono esplicitate nell'area "Assistenza e FAQ" dell'Area Riservata.

9. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI e TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Le segnalazioni raccolte dalla Segreteria del laboratorio o altre interfacce organizzative (Responsabile di laboratorio e Direttore sanitario) si specificano in reclami rilievi, elogi, proposte. Esse costituiscono uno strumento per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

I rilievi, reclami informali o segnalazioni di disservizio possono essere presentati dal cliente tramite colloquio telefonico alla segreteria del Laboratorio, che provvederà ad intervenire per risolverli con una risposta o risoluzione diretta.

Il cliente può far pervenire reclami formali al Responsabile di Laboratorio tramite colloquio telefonico diretto o posta elettronica all'indirizzo e-mail reclami@sanmarcovet.it.

Il Laboratorio considera i reclami e le contestazioni che il Cliente fa pervenire in forma scritta entro 7 (sette) giorni dalla data di ricevimento del documento correlato alla prestazione oggetto di contestazione.

In tutte le modalità i reclami verranno gestiti secondo I.O 42 Gestione dei reclami attivando le procedure idonee per formulare idonea risposta al cliente. La presente Istruzione operativa è visionabile dal cliente nell'area delle FAQ.

Proposte e suggerimenti possono essere presentati in forma orale o inviati dal cliente via mail alla Segreteria di laboratorio. Gli elogi e/o i ringraziamenti possono essere inviati dal cliente via mail alla Segreteria di laboratorio.

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 7 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

10. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

- a) Per non conformità a carico del laboratorio:
- quando è prevista la riemissione di un nuovo referto che annulla e sostituisce il precedente sulla nuova analisi, viene applicato un costo pari a zero.
 - nel caso in cui il cliente debba procedere con l'invio di un nuovo campione (spandimento accidentale della matrice, guasto tecnico con perdita del materiale ...) sono completamente a carico del laboratorio il costo dell'analisi e le spese di trasporto.
- b) Per non conformità a carico del cliente si procede con il seguente addebito:
- 8,00 Euro + IVA a referto per rimettere un nuovo referto senza procedere a nuova analisi (es. per cambio anagrafica). Nel caso specifico vengono ricopiati i dati analitici.
- c) applicazione di uno sconto del 20% sul costo dell'analisi quando il laboratorio emette un nuovo referto che preveda la riprocessazione del campione (es. errore richiesta CANE/GATTO).

11. FORZA MAGGIORE

Il Laboratorio non sarà responsabile per eventuali ritardi o inadempimenti causati da eventi di forza maggiore al di fuori del suo controllo, tra cui calamità naturali, scioperi, o interruzioni delle forniture.

Il Cliente ha facoltà di annullare la richiesta entro le ore 10.00 del giorno di arrivo del Campione, spedendo una mail alla segreteria del laboratorio, indicando l'ID di richiesta, il nome e cognome e specificando l'esame da annullare.

12. DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001

La Società nella conduzione degli affari e nella gestione dei rapporti interni si riferisce ai principi e regole contenuti nel proprio Codice Etico, consultabile sul sito www.clinicaveterinariasanmarco.it, e il cliente si impegna ad operare nei propri rapporti con la Società in linea con detti principi e regole.

Il cliente dichiara di non aver commesso e si impegna a non commettere alcuno dei reati previsti dal D. Lgs 231/01 del quale dichiara di conoscerne il contenuto.

Il cliente prende atto che la Società ha adottato un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/01. A tale scopo la Società ha affidato ad un suo Organismo di Vigilanza il compito di vigilare sulla capacità del suddetto Modello di prevenire la commissione dei reati di cui al D. Lgs. n. 231/2001.

Il cliente si impegna inoltre a fornire all'Organismo di Vigilanza della Società eventuali segnalazioni, anche di natura ufficiosa, relative alla potenziale commissione di reati previsti dal Decreto in oggetto al seguente indirizzo: odv@gbarbini.com per posta elettronica.

La commissione dei reati indicati nel D. Lgs. n. 231/2001 da parte del cliente comporterà inadempimento grave degli obblighi di cui al presente contratto e legittimerà la Società a dichiarare risolti tutti gli accordi/impegni in corso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 C.c. e fermo restando il risarcimento di ogni danno conseguente.

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 8 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

13. ADESIONE AI REQUISITI ETICI

Il cliente si impegna a rispettare e a far rispettare all'interno del proprio ambiente di lavoro e lungo tutta la catena di fornitura, le leggi vigenti che disciplinano i seguenti aspetti:

- non utilizzare o sostenere l'utilizzo del lavoro minorile;
- non favorire né sostenere il "lavoro forzato e obbligato" mediante coercizioni o minacce anche psicologiche;
- garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre, prevenendo gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali;
- rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle Organizzazioni Sindacali e alla contrattazione collettiva;
- non effettuare alcun tipo di discriminazione per razza, sesso, religione, etc.;
- non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari, quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali;
- rispettare l'orario di lavoro ordinario e straordinario previsto dalle leggi e dagli accordi nazionali e locali; retribuire i dipendenti rispettando il contratto collettivo nazionale di lavoro e quello integrativo aziendale;
- rispettare tutte le normative cogenti relative ai prodotti/servizi forniti;

Pertanto, il cliente si impegna ad aderire ed operare secondo i principi riportati nel Codice etico della Società, disponibile sul sito <https://www.clinicaveterinariasanmarco.it/>.

Il mancato rispetto di uno qualsiasi dei requisiti previsti nel presente articolo da parte del cliente comporterà inadempimento grave degli obblighi di cui al presente accordo e legittimerà la Società a dichiarare risolti tutti gli accordi in corso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 C.C. e fermo restando il risarcimento di ogni maggior danno conseguente.

14. PROPRIETA' INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE

Il cliente si obbliga a manlevare e a tenere indenne la Società da qualsiasi pretesa violazione di diritti di proprietà industriale o intellettuale che terzi avessero ad avanzare contro la Società per l'utilizzo dei prodotti o servizi forniti, provvedendo a sostenere e rimborsare ogni eventuale costo o spesa, anche legale, ed ogni ulteriore danno conseguente.

15. LEGGE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana e dovranno essere interpretate ai sensi di tale legge.

Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in ordine all'applicazione, interpretazione, esecuzione e cessazione delle presenti Condizioni Generali di contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Padova.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile italiano il Cliente dichiara di aver ben compreso

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata S. MARCO S.r.l Società Benefit	Mod 4.2-4 Revisione 9 Data 05/08/2026 Pagina 9 di 9
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO		

il contenuto degli articoli sopra estesi di seguito riportati e di approvarne specificatamente il contenuto:

Articolo 1	RICHIESTA DI ESECUZIONE DELLE PROVE - CONSERVAZIONE - QUALITA'
Articolo 3	SPECIFICHE INERENTI ALL'ESECUZIONE DELLE PROVE
Articolo 4	CANCELLAZIONI O MODIFICHE
Articolo 5	RAPPORTI DI PROVA (RDP) – CONTENUTO – RIEMISSIONE
Articolo 14	LEGGE E FORO COMPETENTE