

Conditions générales - Service à la clientèle

1 Introduction

Cette directive décrit les rapports commerciaux entre BAT LAB SA et ses clients.

Les clients doivent impérativement prendre connaissance de celle-ci. BAT LAB SA se réserve le droit de modifier cette directive en tout temps, sans préavis. Ces changements peuvent avoir comme origine : de nouvelles législations, des expériences professionnelles vécues, des changements de processus internes, etc.

BAT LAB SA est au service de ses clients. Il apporte un soin particulier à délivrer des rapports d'analyses compréhensibles et facilement interprétables, et reste constamment à disposition de ses clients pour leur donner un support de premier ordre pour toute question ou conseil.

Le client, en passant une commande, accepte les présentes conditions générales.

2 Echantillons pour analyse

Les échantillons sont remis gratuitement par le client au laboratoire (par poste ou par dépôt direct dans la boîte à colis du laboratoire ou directement à la réception du laboratoire). Leur acheminement est à la charge du client.

En cas d'arrangement spécial, BAT LAB SA se chargera de la collecte des échantillons et mettra également à disposition les conteneurs pour le prélèvement des échantillons.

Les échantillons doivent être prélevés, conservés et acheminés au laboratoire selon les normes, les directives, les procédures requises.

Les échantillons doivent être clairement identifiés (étiquetés) de manière adéquate et sans équivoque possible.

Ils seront conditionnés selon les normes et directives en vigueur.

Les informations suivantes devront figurer sur le bon de commande :

- Nom et adresse de la société (+ No d'appel de la personne concernée), adresse de facturation si différente ;
- La date, l'heure et le lieu précis du prélèvement ;
- La référence complète de l'échantillon : projet, etc. ;
- Le volume d'air prélevé, le temps de prélèvement (si applicable) ;
- La description de l'échantillon (matrice, toxicité, quantité) ;
- La liste des analyses à effectuer ;
- Les conditions de stockage : température, type de récipient
- Les modifications de procédure ou d'autres paramètres pouvant altérer la qualité du travail d'analyse de BAT LAB SA.

BAT LAB SA prend en charge les échantillons durant les heures d'ouverture. Sur demande, des dérogations sont possibles.

BAT LAB SA ne pourra être tenu responsable au cas où les échantillons sont abîmés voire détruits durant leur acheminement vers son laboratoire.

BAT LAB SA se réserve le droit de refuser une demande :

- Si l'échantillon ne répond pas aux points mentionnés précédemment ;
- Si celle-ci ne répondait pas aux critères éthiques suivis par le laboratoire ;
- Si celle-ci devait représenter un risque évident en matière de sécurité ou d'environnement ;
- Si le mode de conditionnement ne permettait pas d'assurer la qualité de l'échantillon (e.g. durée et température de conservation inadéquates, conteneurs endommagés, quantité insuffisante, etc.).

3 Prestations analytiques

BAT LAB SA est accrédité selon la norme SN EN ISO/CEI 17025 : 2018 et les analyses sont produites, pour la plupart, selon le domaine d'accréditation annoncé auprès du SAS.

BAT LAB SA assure une parfaite exécution des travaux d'analyse qui lui sont confiés, selon la règle de l'art et selon les directives en vigueur.

Conditions générales - Service à la clientèle

BAT LAB SA assure une parfaite transparence de ses travaux et des résultats obtenus. Chaque analyse ou série d'analyses sera faite sur la base d'un accord passé entre BAT LAB SA et son client. Le nombre d'analyses et leur nature seront clairement spécifiés, tout comme le prix de la prestation. BAT LAB SA se réserve le droit d'interrompre une analyse si les conditions de test ne pouvaient respecter les normes en vigueur.

Sous-traitance :

Dans certaines circonstances des analyses spécifiques peuvent être sous-traitées à un organisme dûment accrédité.

Facturation :

Les factures sont payables à 30 jours net.
En cas de retard de paiement BAT LAB SA se réserve le droit d'appliquer un taux d'intérêts moratoires.

Annulation d'une prestation :

Si le client demande l'annulation d'un travail en cours, BAT LAB SA facturera les frais des travaux déjà accomplis. BAT LAB SA se réserve également le droit d'exercer une pénalité représentant les 15 % des travaux non réalisés.

Délai d'exécution et remise des résultats :

Ceux-ci sont fixés d'entente avec le client.
Au cas où ces délais ne pouvaient être respectés (problèmes techniques, sanitaires, etc.), une solution sera convenue d'entente avec le client.
Les rapports d'analyse sont délivrés par e-mail (PDF) et par courrier, uniquement sur demande.
Le résultat peut aussi être délivré par SMS, avant l'envoi du rapport proprement dit, lequel faisant foi.
BAT LAB SA reste à disposition du client pour toute information supplémentaire.
BAT LAB SA, en cas d'imprévus majeurs ou de tout autre événement (grèves, incidents, vacances, formation, sécurité, etc.), se libère de ses obligations de respect du délai, sans contrepartie financière.

Liste de prix :

Les listes de prix appliqués par BAT LAB SA ne sont qu'indicatives et peuvent être modifiées en tout temps. Les prix mentionnés dans les offres sont garantis. Les prix sont donnés sans TVA, ni taxe particulière. Si des taxes spécifiques devaient être exigées (taxe d'exportation, taxe écologique, d'élimination, etc.), celles-ci seraient facturées en sus.
Le prix des analyses « express » est majoré.

Archivage des résultats et conservation des échantillons :

BAT LAB SA archive informatiquement les rapports d'analyses durant 10 ans.

Après remise des rapports et dans les conditions ambiantes :
Les échantillons « amiante » sont conservés 2 ans puis éliminés.
Les échantillons « polluants » sont conservés 1 mois puis éliminés.

4. Confidentialité / Impartialité

BAT LAB SA garde une confidentialité et une neutralité totale sur l'ensemble de ses prestations et de ses échanges commerciaux.

Dans le cas d'accords juridiquement exécutoires, ou lorsque le laboratoire est tenu par la loi, BAT LAB SA indiquera au client, à l'avance, les informations qu'il a l'intention de rendre publique.

A l'exception des cas convenus entre le client et BAT LAB SA, toutes les autres informations sont considérées comme exclusives et confidentielles.

Conditions générales - Service à la clientèle

Les informations relatives au client et obtenues par des sources autres que le client, resteront confidentielles et limitées à BAT LAB SA.

La communication concernant les analyses ne se fera qu'avec les personnes mentionnées sur le bon de commande.

Chaque membre de BAT LAB SA s'engage, par la signature d'une clause de confidentialité, à respecter le secret professionnel couvrant toutes les activités au sein du laboratoire.

Par la signature d'une charte et d'une clause d'impartialité, chaque membre du Conseil d'Administration et du laboratoire s'engage également à ne pas favoriser une tierce personne ou tierce entreprise.

5. Responsabilité

Les investigations analytiques sont menées selon l'état des connaissances scientifiques et réglementaires actuelles.

Le client est seul responsable de la qualité et de la pertinence des échantillons remis au laboratoire, ceci au niveau :

- De la manière dont les prélèvements ont été effectués (conditions, pratiques, contaminations, volumes communiqués, etc.) ;
- De l'envoi des échantillons (taille, emballages, expédition, etc.) ;
- Des données relatives transmises (conditions, désignations, bons de commandes, etc.).

BAT LAB SA n'est pas responsable d'une utilisation incorrecte et/ou malveillante de ses résultats d'analyses.

BAT LAB SA, dans la mesure du possible, gardera toujours une partie de l'échantillon pour l'archiver (réf. § 3), mais ne pourra en aucun cas être tenu responsable de sa destruction lors de sa préparation à des fins analytiques (quantité insuffisante à la réception, etc.).

Les résultats d'analyse (rapports, courriers, etc.) ne peuvent être utilisés à des fins de publication qu'avec le consentement écrit de BAT LAB SA.

Toute reproduction des rapports d'analyse est interdite, sauf autorisation de BAT LAB SA.

6. Dérogation

Aucune dérogation aux présentes conditions ne peut être acceptée, sauf accord écrit entre les deux parties.

7. Réclamations

Les réclamations ou contestations de résultats sont à adresser au laboratoire par écrit dans un délai de 15 jours (date du timbre postal). A défaut, toute analyse sera considérée comme acceptée par le client.

Sur demande des analyses peuvent être reconduites sur l'échantillon archivé.

Cette analyse est gratuite si un résultat contradictoire est délivré. Si tel n'est le cas, l'analyse est facturée.

8. For et droit applicable

En cas de litige, la loi suisse est seule applicable. Le for juridique est basé à Bulle.