

## Conditions générales - Service à la clientèle

### 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 la 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, ...

BAT LAB SA est au service de ses clients. Il apporte un soin particulier à délivrer des rapports d'analyses compréhensibles et facilement interprétables, mais 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 ces conditions générales.

### 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). Leur acheminement est à la charge du client.

Les échantillons doivent être prélevés selon les normes internationales en vigueur.

Les échantillons doivent parvenir au laboratoire, comme décrits ci-dessous et selon les normes de prélèvement en vigueur.

### Pour les analyses des fibres respirables dans l'air selon VDI 3492.

La cartouche munie de ses deux bouchons et avec sa bande adhésive intégrée est placée dans un premier sachet en PE fermé avec un système type Minigrip.

Le sachet doit être propre et doit contenir une zone sur laquelle les indications permettant sa parfaite identification sont garanties.

Ce premier sachet doit être placé dans un deuxième sachet en PE propre et fermé avec un système type Minigrip. L'ensemble peut être remis au laboratoire avec un bon de commande sur lequel doivent figurer les éléments suivants :

Nom et adresse de la société (+ No d'appel de la personne concernée).

La date du prélèvement.

La référence complète de l'échantillon (idem à celle indiquée sur le sachet).

Le lieu de prélèvement (Localité, rue, immeuble, endroit/pièce où a eu lieu de prélèvement.

Le volume d'air prélevé (en m3)

Le temps de prélèvement.

### Pour l'analyse de l'amiante dans les matériaux solides selon HSG 248.

L'échantillon doit être placé dans un premier sachet en PE fermé avec un système du genre Minigrip.

La taille idéale de l'échantillon (toutes couches confondues) doit permettre de mettre à disposition suffisamment de matériel pour inspection.

Généralement 4 cm X 4 cm x épaisseur (max 10 x 10 cm x épaisseur), ou 2 disques de 2-3 cm de diamètre x l'épaisseur, ou environ 20 g poussières représentatives.

Le sachet doit être propre et doit contenir une zone sur laquelle les indications permettant sa parfaite identification sont garanties.

Ce premier sachet doit être placé dans un deuxième sachet en PE propre et fermé un système du genre Minigrip.

L'ensemble peut être remis au laboratoire avec un bon de commande sur lequel doivent figurer les éléments suivants :

Nom et adresse de la société (+ No d'appel de la personne concernée).

La date du prélèvement.

La référence complète de l'échantillon (idem à celle indiquée sur le sachet).

Le lieu de prélèvement (Localité, rue, immeuble, endroit/pièce où a eu lieu de prélèvement.

La liste du ou des échantillons par référence.

## Conditions générales - Service à la clientèle

### **Pour l'analyses de l'amiante dans les poussières de surface selon ISO 16000-27**

Le prélèvement est effectué avec un stub alu de 12.5 mm de diamètre avec adhésif en matière conductrice.

Le stub ayant servi au prélèvement (selon norme en vigueur) doit être placé dans une boîte en plastique assurant sa parfaite tenue et fermeture. Cette boîte est placée dans un premier sachet en PE fermé avec un système Minigrip. Le sachet doit être propre et doit contenir une zone sur laquelle les indications permettant sa parfaite identification est garantie.

Ce premier sachet doit être placé dans un deuxième sachet en PE propre et fermé avec un système Minigrip

L'ensemble peut être remis au laboratoire avec un bon de commande sur lequel doivent figurer les éléments suivants :

Nom et adresse de la société (+ No d'appel de la personne concernée), adresse de facturation.

La date du prélèvement.

La référence complète de l'échantillon (idem à celle indiquée sur le sachet).

Le lieu de prélèvement (Localité, rue, immeuble, endroit/pièce où a eu lieu de prélèvement).

La liste du ou des échantillons par référence.

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

Dans un tel cas BAT LAB en avisera directement le client.

### **Prestations analytiques :**

BAT LAB SA est géré selon la norme SN EN ISO/CEI 17025 :2018 et les analyses sont produites selon le domaine d'accréditation annoncé auprès du SAS (processus d'accréditation en cours).

### **Droit de refus des échantillons :**

**BAT LAB SA se réserve le droit de refuser une demande dans les cas suivants ;**

#### **A la réception des échantillons:**

- Si, au niveau de l'échantillon il ne devait pas répondre aux exigences décrites ci-dessus sous rubrique « Echantillons pour analyses ».
- Si la substance à analyser ne devait pas être suffisante.
- Si cette demande ne répondait pas aux critères éthiques suivis par le laboratoire.
- Si cette demande devait représenter un risque évident en matière de sécurité ou d'environnement.

**BAT LAB SA se réserve le droit d'interrompre une analyse dans les cas suivants :**

#### **En cours d'analyse : VDI 3492 (fibres d'amiante respirables)**

- Si par exemple la cartouche ne garantissait pas un prélèvement adéquat (ex. filtre doré mal positionné, filtre détérioré, plié, ... Si 10 % des champs de contrôle étaient recouverts à plus de 1/8 de leur surface par des impuretés masquant les fibres d'amiante.
- Si la distribution des fibres détectées sur les champs analysés, devait s'avérer trop irrégulière.

#### **En cours d'analyse HSG 248 : (amiante dans les matériaux solides)**

- Si en cours d'analyse un échantillon s'avérait non analysable, BAT LAB SA en informera directement son client.
- Le rapport d'analyse émis comportera la raison exacte de cet état de fait.

## Conditions générales - Service à la clientèle

### En cours d'analyse ISO 16000-27 (poussières de surfaces :

- Si 10 % des champs de contrôle étaient recouverts à plus de 1/8 de leur surface par des impuretés masquant les fibres d'amiante

Dans tous ces cas les rapports d'analyses seront tout de même établis et comporteront les indications nécessaires.

Les rapports d'analyse sont délivrés par mail (PDF) et/ou par courrier sur demande.

Le résultat peut aussi être délivré par SMS, avant l'envoi du rapport proprement dit, lequel seul faisant foi.

BAT LAB SA reste à disposition du client pour toute information supplémentaire.

Seul le client est responsable de la qualité et de la validité des échantillons.

BAT LAB SA délivre ses analyses dans un délai allant de 1 à 3 jours selon le type d'échantillon.

Ces délais sont donnés à titre indicatif et s'entendent à partir de la date de réception de l'échantillon dans le laboratoire et pour autant que toutes les conditions soient remplies.

Sur demande spéciale, celles-ci peuvent être faites, selon capacité du laboratoire, dans un délai « express » qui entraîne une majoration de son prix.

BAT LAB SA, en cas d'imprévus majeurs ou de tout autre événement (grèves, incidents, vacances, formation, sécurité, ...), se libère de ses obligations de respect du délai, sans contrepartie financière.

Dans le cas d'un problème technique de ses équipements de mesure, BAT LAB SA informe immédiatement son client et tente avec lui de trouver une solution pour les échantillons reçus dans cet intervalle.

BAT LAB SA ne sous-traite aucune analyse à des laboratoires tiers.

BAT LAB SA archive les échantillons durant deux ans et les rapports d'analyses 10 ans.

### Délais de remise des résultats : dès leur arrivée au laboratoire :

#### Analyse de l'amiante dans les matériaux solides selon HSG 248 :

Délais « Standard » : 2-3 jours ouvrés.

Délais « Express » : 1-2 jour(s), pour autant que les échantillons soient annoncés au préalable.

#### Analyses des fibres d'amiantes respirables selon VDI 3492 :

Délais « Standard » : 1-3 heures, après réception de la cartouche durant les jours ouvrés, si celle-ci arrive avant 17:00 H (selon nombre d'échantillons et pour autant que les échantillons soient annoncés au préalable).

Délais « Express Samedi » : 1-3 heure(s) après réception de la cartouche, si celle-ci est déposée entre vendredi 17 :00H et samedi 13 :00 H au laboratoire (et selon le nombre d'échantillons).

#### Analyse de l'amiante dans les poussières de surface selon ISO 16000-27.

Délais « Standard » : 1-5 heures, après réception du stub durant les jours ouvrés, si celui-ci arrive avant 17:00 H (et selon le nombre d'échantillons et pour autant que ceux-ci soient annoncés au préalable).

Délais « Express Samedi » : 1-5 heure(s) après réception du stub, si celui-ci est déposé entre vendredi 17 :00H et samedi 13 :00 H au laboratoire (et selon le nombre d'échantillons et pour autant que les échantillons soient annoncés au préalable).

## Conditions générales - Service à la clientèle

### 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.

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.

### 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 faits (conditions, pratiques, contaminations, volumes communiqués, ...).

De l'envoi des échantillons (taille, emballages, expédition, ...).

Des données relatives transmises (conditions, désignations, bons de commandes ...).

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 (2 ans), 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, ...).

Les résultats d'analyse (rapports, courriers, ...) 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.

### Tarifification et Facturation

Les tarifs sont mentionnés sur le site internet ou dans des accords personnalisés.

Ceux-ci peuvent varier en fonction d'un volume annuel d'analyses garanti.

BAT LAB SA n'exige aucun contrat garantissant ce volume d'analyses mais à la demande express d'un client y consent. BAT LAB SA croit fermement que la confiance, la qualité des services donnés ainsi qu'un partenariat privilégié

sont les seuls garants permettant de fidéliser sa clientèle.

Les factures sont adressées avec les rapports d'analyses et sont payables à 30 jours net.

Aucune déduction n'est acceptée. En cas de non-respect des conditions de paiement, les frais occasionnés seront facturés.

### Dérogation

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

### 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.

### For et droit applicable

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