

FO6.5

Version : 8

Conditions générales

1. *Domaine d'application*

Ces conditions générales s'appliquent à toutes les demandes des mandants concernant les prélèvements d'échantillons, les analyses, les rapports d'essais et le conseil, même si les prestations ont été réalisées ou fournies oralement, sur la base d'une offre écrite.

Le mandant reconnaît, sans réserve, ces conditions générales.

Toutes modifications de ces conditions générales voulues par le mandant doivent être notifiées de sa part et acceptées par l'Association ARQHA (ARQHA).

2. *Mandat*

D'une façon générale, le mandat est accepté sur la base d'une demande d'analyses ou d'un formulaire de prélèvements.

Lorsque l'échantillon est acheminé par envoi postal, l'acceptation tacite du mandat n'est possible que si l'échantillon est accompagné au minimum des coordonnées du mandant.

Lorsque le mandant établit le mandat de manière unilatérale, il doit assumer la responsabilité des coûts en cas de demande d'analyses inappropriée ou insuffisamment spécifiée.

3. *Prélèvement, acheminement, réception et élimination des échantillons*

De manière générale, le mandant doit se charger du prélèvement des échantillons ainsi que de l'acheminement au laboratoire de l'ARQHA. Dans ce cas, le prélèvement et le transport sont sous la responsabilité du mandant. Ce dernier peut se référer aux procédures de prélèvement de l'ARQHA.

Le service conseil de l'ARQHA est responsable du prélèvement et de l'acheminement des échantillons lorsque ces tâches lui ont été confiées.

Sauf indication contraire (dans des normes spécifiques ou selon conservation chez le client) Les températures adéquates à la réception, selon les catégories de produit sont les suivantes :

- Produits pouvant être distribués et stockés à température ambiante : température ambiante (inférieure à 25°C)
- Produits congelés ou surgelés : en surface : inférieur ou égal à -15°C
à l'intérieur (à cœur) : inférieur ou égal à -18°C
- Aliments devant être conservés à température de réfrigération : de 0°C à 5°C.

Les collaborateurs effectuant la réception d'échantillons doivent vérifier l'intégrité de ces derniers à leur arrivée au laboratoire. S'ils sont endommagés ou si la quantité prélevée s'avère être insuffisante, le laboratoire peut refuser des échantillons.

De même, lorsque la mesure de température d'un échantillon révèle un dépassement susceptible d'avoir pu influencer l'état bactériologique de l'échantillon depuis le prélèvement, le client en sera informé immédiatement. Il sera décidé, en commun accord entre le mandataire et l'ARQHA, de la prise en charge ou non de l'échantillon.

Le service analyse est responsable de l'échantillon, dès sa réception au laboratoire.

Après exécution des analyses, les échantillons seront éliminés, sauf si le mandant formule le souhait de les faire conserver.

4. Méthode d'analyse

Le laboratoire de l'ARQHA étant accrédité selon la norme ISO/IEC 17025 (STS 0274), les analyses se trouvant dans le domaine d'application de l'accréditation de l'ARQHA sont effectuées conformément aux exigences de la norme.

Le mandant peut s'informer de la méthode d'analyse utilisée auprès du laboratoire de l'ARQHA.

Des analyses peuvent être sous-traitées par l'ARQHA auprès de laboratoires externes. Elles sont indiquées sur la liste des prix du service analyses de l'ARQHA. A noter que des analyses ne figurant pas sur la liste des prix peuvent également être demandées auprès d'un sous-traitant, en accord avec le client.

5. Résultats et rapports d'analyses

Les résultats d'analyses qui se rapportent uniquement à l'échantillon analysé sont transmis au mandant sous la forme d'un rapport d'essais. Ils sont transmis par mail au mandant. Le rapport mentionnant le nom du responsable de laboratoire et étant validé par un collaborateur agréé du service analyses, fait foi.

A la demande du mandant, et à titre d'information uniquement, des résultats d'analyses ou des résultats préliminaires peuvent être communiqués par exemple par fax, par téléphone ou par voie électronique.

Lorsque l'échantillon reçu est quantitativement ou qualitativement inadéquat, mais qu'il a quand même été décidé de réaliser les analyses, il peut y avoir une réserve sur la validité des résultats.

Les mandant ne possédant pas d'adresse mail reçoivent les résultats sous forme papier.

Les résultats d'analyses sous-traitées sont identifiables par « ** » sur les rapports.

Les résultats d'analyses non accréditées sont identifiables par « * » sur les rapports.

Les documents de travail et les rapports d'analyses sont conservés 3 ans et sont ensuite éliminés.

6. Interprétation des résultats

Les résultats sont accompagnés de valeurs limites et de symboles qui sont expliqués dans la légende des rapports. Ils donnent une indication sur la conformité ou non des échantillons analysés.

Les normes sont données selon l'ordonnance sur l'hygiène (OHyg) ou selon des normes internes qui sont basées sur différentes normes en vigueur de la législation suisse (et/ou européenne).

Sur demande, les différents collaborateurs du service conseil de l'ARQHA se tiennent à la disposition des mandants pour une explication plus approfondie des résultats.

7. Imprévus

Lors d'événements imprévus (retard dans la libération des résultats, problème analytique, par exemple) le mandant sera averti.

Toute panne de service ne relevant pas d'une faute (par exemple, absence de personnel ou pannes d'appareil) ou tout événement dû à un cas de force majeure libère l'ARQHA de son obligation de respect du délai. Dans de tels cas, toute exigence en dommages et intérêts est exclue.

8. Réclamations

Les réclamations concernant le Service Analyses sont à adresser par écrit dans les 10 jours, à ARQHA, Service Analyses, Rue Grenade 40, 1510 Moudon ou par mail à labo@arqha.ch.

Les réclamations concernant le Service Conseil sont à adresser par écrit dans les 10 jours, à ARQHA, Service Conseil, Rue Grenade 40, 1510 Moudon ou par mail à florence.gavin@arqha.ch.

Un formulaire de réclamation est disponible sur notre site internet : www.arqha.ch

En cas de non-observation de ces règles, toute réclamation sera considérée comme nulle et non avenue.

9. Horaires du laboratoire

La réception du laboratoire est ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.

Le laboratoire est fermé durant les jours fériés officiels du canton de Vaud (Nouvel-An, 2 janvier, Vendredi Saint, lundi de Pâques, Jeudi de l'Ascension, Lundi de Pentecôte, 1^{er} Août Fête nationale, Lundi du Jeûne Fédéral, Noël 25 décembre, 26 décembre).

Le laboratoire peut être fermé occasionnellement pour d'autres raisons (sans justifications nécessaires).

10. Tarifs et conditions de paiement

Nos tarifs de prestation d'analyses, revus chaque année, sont à disposition des mandants sur demande au laboratoire. Ces informations sont également disponibles sur le site Internet de l'ARQHA (www.arqha.ch).

Les prestations de service ne figurant pas sur les tarifs sont facturées en fonction des frais occasionnés.

Les factures sont envoyées mensuellement et doivent être réglées dans les 30 jours net suivant la date de facturation

11. Responsabilité

L'ARQHA n'assume aucune responsabilité pour les conséquences provenant de l'utilisation des résultats d'examen, pour les recommandations, conclusions et directives techniques données dans le contexte du rapport d'examen.

L'ARQHA n'engage sa responsabilité que dans les cas où il est prouvé que les dommages corporels ou dégâts matériels sont dus à une grossière négligence ou à un acte intentionnel.

L'ARQHA n'assume aucune responsabilité en cas de dommages pécuniaires (c'est-à-dire les dommages survenus indépendamment d'un dommage corporel ou d'un dégât matériel).

12. Confidentialité

Les documents et informations reçus des mandants pour une bonne exécution de l'analyse et une interprétation valable des résultats, ainsi que les résultats eux-mêmes, ont un caractère confidentiel.

Tous ces documents, y compris leurs copies, sont à usage strictement interne ; il est interdit de laisser des tierces personnes – quelles qu'elles soient – y avoir accès, ou d'en faire un usage non autorisé par le mandant.

Tout le personnel de l'ARQHA est tenu de garantir le respect de la confidentialité de ces documents.

Toute reproduction, même partielle, de rapports de prélèvements et d'analyses est interdite sans l'autorisation de l'ARQHA.

La transmission de résultats à un tiers, se fait sur une demande écrite du mandant ou sur une demande orale enregistrée.

13. Impartialité

L'ARQHA ne permet pas que des pressions commerciales, financières ou d'autres types de pressions compromettent l'impartialité de l'association.

Les activités du laboratoire de l'ARQHA sont structurées et gérées de manière à préserver l'intégrité du service analyses.

14. Droit applicable / for de juridiction

Ces conditions générales sont soumises exclusivement au droit suisse.
Le for de juridiction se trouve à Moudon.