

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 pour donner suite à une demande orale, sur la base d'une offre écrite.

Le mandant reconnaît, sans réserve, ces conditions générales.

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 des coordonnées du mandant et d'une feuille de demande d'analyse dûment remplie.

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. Si une demande d'analyse n'est pas complète ou si l'échantillon ne possède pas une identification claire et univoque, l'analyse de l'échantillon peut être retardée et des frais supplémentaires pourraient-être facturés pour investigation.

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 (IT 6.20 et IT 6.62).

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)
- Aliments devant être conservés à température de réfrigération : de 0°C à 8°C
- Fromage provenant de cave : inférieur à 15°C
- Produits congelés ou surgelés : en surface : inférieur ou égal à -15°C, à cœur : inférieur ou égal à -18°C.

Les collaborateurs effectuant la réception d'échantillons doivent vérifier l'intégrité de ces derniers à leurs arrivées au laboratoire. S'ils sont endommagés, si la quantité prélevée s'avère être insuffisante ou 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. Il sera décidé, en commun accord entre le mandant et l'ARQHA, de la prise en charge ou non de l'échantillon. (Les règles de décision pour un produit non-conforme sont précisé dans l'IT 6.62)

Le Service analyse est responsable de l'échantillon, dès sa réception au laboratoire (le transport postal est sous la responsabilité de la poste et du client).

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 accrédités. 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 mandant.

5. Résultats et rapports d'analyses

Les résultats d'analyses se rapportent uniquement à l'échantillon analysé, tel que reçu et non à l'entier du lot. Les résultats sont transmis au mandant sous la forme d'un rapport d'essais. Ils sont transmis par voie électronique au mandant. Attention, seul le rapport définitif, 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 téléphone ou par voie électronique.

Lorsque l'échantillon reçu est quantitativement ou qualitativement inadéquat, il peut y avoir une réserve sur la validité des résultats.

Les mandants ne possédant pas d'adresse électronique 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 5 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), selon l'ordonnance sur l'eau potable et l'eau des installations de baignade et de douche accessibles au public (OPBD) ou selon des normes des guides de branche de la législation suisse (et/ou européenne).

Les résultats d'analyses et les conclusions figurant dans le rapport d'analyse se fondent sur des avis scientifiques du personnel de laboratoire et ne prétendent pas avoir caractère de valeur absolue.

Des informations concernant l'incertitudes de mesures peuvent être demandées auprès du responsable de laboratoire.

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. 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 noemie.heritier@arqha.ch ou lucie.mouron@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.

8. Horaires du laboratoire

La réception du laboratoire est ouverte du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00. Le vendredi de 8h00 à 12h00.

Analyses microbiologiques : Les échantillons arrivant avant 12h00 sont en principe analysés le jour même. Ceux arrivant plus tard ne sont pas garantis d'être effectués le jour-même, mais l'analyse débutera au plus tard le matin du jour suivant.

Analyses chimiques : Les échantillons arrivant avant 10h00 sont en principe analysés le jour même. Ceux arrivant plus tard ne sont pas garantis d'être effectués le jour-même, mais l'analyse débutera au plus tard le matin du jour suivant (sauf vendredi).

Pour des cas urgents, veuillez nous contacter par téléphone.

Le laboratoire est fermé durant les jours fériés officiels de l'administration cantonale vaudoise (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).

9. Imprévus

Lors d'événements imprévus (par exemple problème analytique), 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.

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.