

Conditions générales

1. Genre et étendue des prestations de service

Les prestations de service relatives au contrôle du lait (CL) fournies par Suisselab SA sont réglées dans le cadre du mandat de prestations conclu avec l'Office vétérinaire fédéral (OVF). Les prestations de service fournies dans le cadre des épreuves de productivité laitière se basent sur des conventions de prestations avec les fédérations d'élevage. Les analyses et prestations hors mandat de prestations sont effectuées conformément aux présentes «conditions générales» selon la liste des tarifs en vigueur ou une convention écrite.

Seules les dérogations aux «conditions générales» convenues par écrit sont valables. Les éventuelles conditions particulières du donneur d'ordre ne peuvent pas être prises en considération. Le mandat doit être adressé par écrit. Le mandat d'analyse est considéré comme accepté si Suisselab n'y fait pas opposition par écrit dans un délai de 3 jours ouvrables.

2. Traitement du matériel d'échantillonnage et des échantillons

Les modalités pour le prélèvement et le traitement correct des échantillons pour le contrôle lait sont réglées dans un contrat-cadre conclu avec les acheteurs de lait responsables. Pour tous les autres mandats, le donneur d'ordre est responsable pour le prélèvement représentatif et le traitement approprié des échantillons. La responsabilité de Suisselab relativement au traitement des échantillons n'est engagée que dès leur admission au laboratoire. La conformité des résultats se rapporte à l'état de l'échantillon au moment de son arrivée chez Suisselab.

3. Exécution des analyses (analytique)

Suisselab exécute les analyses selon les méthodes d'analyse actuellement en vigueur et avec un équipement techniquement à jour. Sur demande, le client peut consulter les documents s'y rapportant. Sur demande, le donneur d'ordre peut assister à l'exécution des analyses. Les indications sur l'incertitude de mesure sont disponibles sur demande. Les échantillons sont analysés dans les délais convenus par les parties dans le cadre du mandat de prestations.

4. Service de contrôle AP

Le service de contrôle AP est responsable du contrôle des automates de prélèvement (systèmes AP), de l'autorisation des chauffeurs et de la surveillance du prélèvement automatisé. Le service de contrôle AP édicte les exigences relatives au prélèvement automatisé et participe activement à son développement. Les coûts des contrôles des automates de prélèvement sont assumés par les entreprises de transport. Ils sont calculés sur la base de la liste des tarifs actuelle du service de contrôle AP.

5. Documentation

Dès que les résultats sont validés, les échantillons sont éliminés d'une façon appropriée, exception faite des échantillons contenant des substances inhibitrices. Ces échantillons sont conservés au maximum 3 mois. Les documents importants pour l'assurance de la qualité (rapports d'analyse) sont archivés pendant 3 ans.

6. Standard de qualité

Suisselab a été accrédité comme «service de contrôle pour le contrôle du lait et les analyses de lait». Toutes les analyses entrant dans le domaine de validité sont effectuées conformément aux exigences d'ISO/IEC 17025:2005 (cf. STS 235).

7. Confidentialité

Suisselab s'engage à la confidentialité des informations et résultats d'analyse vis-à-vis de tiers. Sauf accord écrit contraire, les résultats sont uniquement communiqués au donneur d'ordre, ceci pour autant que Suisselab ne soit légalement obligé à les communiquer. La prestation de service «identification des mammites (MID)» fait exception à la règle, le vétérinaire étant également informé sur les résultats d'analyse.

8. Demandes de précisions / recours

Suisselab a réglé la procédure en cas de recours et de demandes de précisions. Ces demandes sont traitées individuellement par le responsable de la qualité. Le client est informé sur le résultat de son recours. Les réclamations concernant les résultats d'analyse sont à soumettre en l'espace de 10 jours après la réception du rapport d'analyse. Après échéance de ce délai, il n'est plus possible de garantir une vérification sensée d'éventuelles causes d'erreurs. Le rapport est alors considéré comme approuvé respectivement le mandat comme exécuté conformément au contrat.

9. Conditions de paiement

Les factures doivent être payées dans un délai de 30 jours. La TVA légale n'est pas comprise dans les prix indiqués.

10. Responsabilité

Suisselab est responsable des résultats d'analyse communiqués ainsi que des éventuels préjudices résultant de leur utilisation, uniquement en cas de graves négligences et de faits intentionnels.

11. Droit appliqué / for juridique

Le droit suisse est le seul droit applicable pour tous les rapports existant entre les mandataires et Suisselab SA Zollikofen. **CH-3052 Zollikofen est le for juridique en tous les cas.**