



Conditions générales (CG)

1. Type et étendue de la prestation

Les analyses et les prestations de service de l'entreprise Suisselab SA sont fournies conformément à la liste des prix en vigueur ou à l'accord écrit conclu avec le client. Les prestations de service fournies par Suisselab SA Zollikofen dans le cadre du contrôle du lait (CL) se fondent sur les bases juridiques et les prescriptions techniques de l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV) ainsi que sur les exigences contractuelles fixées par le client. Les prestations de service fournies dans le cadre des épreuves de productivité laitière se basent sur des conventions de prestation correspondantes avec les fédérations d'élevage.

Des écarts spécifiques à une partie par rapport aux présentes conditions générales nécessitent la forme écrite et l'approbation réciproque pour être valables. La passation du mandat nécessite la forme écrite. Le mandat d'analyse est valable pour autant que Suisselab ne contredise pas en l'espace de trois jours ouvrables.

2. Maniement du matériel d'échantillonnage et des échantillons

Pour le contrôle du lait, les modalités pour le maniement correct du matériel d'échantillonnage sont réglées dans les « dispositions d'exécution relatives à l'échantillonnage pour le contrôle du lait ». Suisselab est responsable du traitement adéquat des échantillons en dehors du contrôle du lait du moment où ils ont été remis à Suisselab. Le client est responsable de la représentativité du matériel d'échantillonnage. Le propos concernant un échantillon se réfère à l'état de l'échantillon au moment de son arrivée au laboratoire de Suisselab.

3. Exécution des analyses

Suisselab exécute les analyses conformément aux méthodes d'analyse agréées (par ex. IDF) ainsi qu'avec des appareils et matériaux qui correspondent à l'état actuel de la technique. Le mandataire peut demander la consultation des documents correspondants. Après accord, les clients ont le droit d'être présents lors des analyses. Les indications concernant l'imprécision de mesure sont à disposition sur demande. Les échantillons sont analysés dans le délai convenu avec les parties dans le cadre du mandat de prestations correspondant.

4. Documentation

Dès que les résultats fiables sont disponibles, les échantillons sont éliminés selon les prescriptions, exception faite des échantillons avec un résultat positif concernant les substances inhibitrices. Ces échantillons sont conservés pendant au moins 3 mois. Les documents déterminants pour l'assurance de la qualité (rapports d'analyse) sont archivés pendant 3 ans et ceux de l'inspection des appareils de prélèvement pendant 5 ans.

5. Standard de qualité

Suisselab SA est accréditée en tant que laboratoire de contrôle d'analyses de lait et de diagnostique d'épizooties. Toutes les inspections dans le cadre du champ d'application se font conformément aux exigences d'ISO/IEC 17025:2005 (cf. STS 0235).



6. Confidentialité

Suisselab est tenue de traiter les informations et résultats d'analyse de manière confidentielle envers des tiers. Sans accord contraire écrit, les résultats sont communiqués uniquement au client, sauf si Suisselab est obligée par la loi de les présenter.

7. Demandes de renseignements supplémentaires / recours

Suisselab a une procédure claire pour le traitement de demandes de renseignements supplémentaires et les recours. Ils sont traités 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 déposer en l'espace de 10 jours après la réception du rapport d'analyse. Après ce délai, une vérification judicieuse d'éventuelles causes d'erreur n'est plus garantie et le rapport compte comme approuvé resp. le mandat compte comme accompli.

8. Conditions de paiement

Les factures sont transmises de base par fichier pdf via e-mail. Sur demande il est possible de recevoir les factures en format papier. Merci de faire cette demande à finance@suisselab.ch. Les factures doivent être payées dans les 30 jours. Les prix indiqués ne comprennent pas la taxe à la valeur ajoutée légale. Des frais de rappels seront perçus à partir du 3^{ème} rappel.

9. Responsabilité

Suisselab est responsable des résultats d'analyse communiqués ainsi que d'éventuels dommages résultant de leur utilisation uniquement en cas de négligence grave et d'intention.

10. Droit applicable / for juridique

Pour toutes les relations juridiques existant entre les clients et Suisselab SA Zollikofen, seul le droit suisse est applicable. Le for juridique est Zollikofen.