

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 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 en écrit par la direction de Animal Diagnostic. Animal diagnostic se réserve le droit de modifier ces conditions en tout temps

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 et élimination des échantillons.

De manière générale, le mandant doit se charger du prélèvement des échantillons ainsi que de l'acheminement au laboratoire de Animal Diagnostic. Dans ce cas, le prélèvement et le transport sont sous la responsabilité du mandant. Ce dernier peut se référer aux procédures de prélèvement et d'envoi de Animal Diagnostic. Animal Diagnostic est responsable du prélèvement et de l'acheminement des échantillons lorsque ces tâches lui ont été confiées.

Adresse et frais d'acheminement

Les échantillons doivent être expédiés exclusivement à l'adresse suivante :

Animal Diagnostic Sàrl
Chemin des Vernets 2
CH-2035 Corcelles
Suisse

Le mandant est responsable du respect de l'adresse et des instructions d'envoi communiquées par Animal Diagnostic.

Tous frais supplémentaires occasionnés par un envoi à une adresse incorrecte ou ne respectant pas les instructions communiquées, notamment les frais de réacheminement, de retour ou autres frais de transport, pourront être refacturés au mandant.

Animal Diagnostic ne peut être tenu responsable des retards, pertes ou détériorations intervenant avant la réception de l'échantillon au laboratoire.

Animal Diagnostic est responsable de l'échantillon, dès sa réception au laboratoire. Après exécution des analyses, l'échantillon sera éliminé.

4. Méthodes d'analyses

Les analyses sont effectuées en se basant sur les protocoles internes d'Animal Diagnostic. Ceux-ci sont établis selon les normes standards internationales pour le diagnostic en parasitologie vétérinaire. Le mandant peut s'informer de la méthode d'analyse utilisée auprès du laboratoire Animal Diagnostic. Des analyses peuvent être sous-traitées par Animal Diagnostic auprès de laboratoires externes. Les analyses effectuées par des laboratoires sous-traitants sont indiquées sur la liste des prix de Animal Diagnostic.

5. Résultats et rapports d'analyses

Les résultats d'analyses qui se rapportent uniquement à (aux) l'échantillon(s) analysé(s) sont transmis au mandant sous forme d'un rapport d'essais. Ils sont transmis par e-mail au mandant à l'adresse e-mail indiquée sur le bulletin de commande. Les résultats peuvent être transmis par écrit uniquement sur la demande du 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 téléphone. Les mandants ne possédant pas d'adresse mail reçoivent les résultats sous forme papier. Les résultats d'analyses sous-traités 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. Le laboratoire Animal Diagnostic ne donne aucune analyse spécifique des résultats, ni ne donne des conseils de traitements. Le laboratoire Animal Diagnostic recommande de toujours analyser des résultats auprès d'un vétérinaire. Les normes sont données selon des normes internes qui sont basées sur les standards internationaux appliqués dans le domaine de la parasitologie vétérinaire.

7. Imprévus

Lors d'événements imprévus le mandant sera averti par e-mail. 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 Animal Diagnostic de son obligation de respect du délai. Dans de tels cas, toute exigence en dommages et intérêts est exclue.

8. Réclamations

Les réclamations concernant les résultats sont à adresser par écrit dans les 10 jours suite à l'envoi des résultats, à Animal Diagnostic, Chemin des Vernets 2, 2035 Corcelles ou par mail à lab@animaldiagnostic.ch. En cas de non-observation de ces règles, toute réclamation sera considérée comme nulle et non avenue.

9. Tarifs et conditions de paiement

Les tarifs des prestations d'analyses sont disponibles sur demande via le site internet d'Animal Diagnostic et sont transmis au mandant par e-mail. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la demande d'analyse.

Les factures sont envoyées mensuellement et doivent être réglées dans les 30 jours net suivant la date de facturation. En cas de rappel de paiement les coûts administratifs d'un minimum de CHF 15.- seront ajouté au montant de la facture initiale. Les prestations de service ne figurant pas sur les tarifs sont facturées en fonction des frais occasionnés.

10. Responsabilité

Animal Diagnostic 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. Animal Diagnostic 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. Animal Diagnostic 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).

11. Confidentialité

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

12. Impartialité

Animal Diagnostic ne permet pas que des pressions commerciales, financières ou d'autres types de pressions compromettent l'impartialité de la société. Les activités du laboratoire de Animal Diagnostic sont structurées et gérées de manière à préserver l'intégrité du service analyses.

13. Droit applicable / for de juridiction

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