

Sauf accord particulier fixé par écrit, toutes les analyses sont réalisées dans le cadre des présentes conditions générales.

1. Prélèvement et acheminement des échantillons

Les échantillons sont généralement prélevés par les clients ; dans ce cas et sur demande, Sol-Conseil fournit des directives pour un prélèvement d'échantillons représentatifs. Sol-Conseil peut aussi se charger des tâches de prélèvement lorsque le client le demande. Les échantillons peuvent être transmis :

- par la poste ou par un autre moyen de transport,
- à certaines organisations membres de Sol-Conseil qui se chargent de leur acheminement,
- directement dans les locaux de Sol-Conseil.

2. Réception des échantillons

Les échantillons sont réceptionnés pendant les heures d'ouverture de Sol-Conseil. En dehors de ces horaires, ils peuvent être déposés dans le casier extérieur prévu à cet effet (code d'accès sur demande).

3. Calendrier d'analyse

Pour certaines prestations (analyses de substrats, engrais de ferme, composts, boues d'épuration, analyses biologiques des terres, etc.), les échantillons sont pris en charge à dates fixes. Sol-Conseil établit en fin d'exercice un calendrier d'analyse pour l'année suivante qui est diffusé sur son site Internet. Ce procédé garantit la fourniture des résultats dans les meilleurs délais.

Les échantillons peuvent néanmoins être transmis en tout temps. Ils sont stockés à basse température dès leur réception, puis sont intégrés à la prochaine série d'analyses.

4. Méthodologie

L'étendue des analyses à réaliser est déterminée par la demande d'analyse.

Le laboratoire applique pour la préparation et l'analyse des échantillons les méthodes dictées par les instituts de référence en Suisse (OFEV, Agroscope...). Sur demande, le laboratoire peut réaliser d'autres méthodes d'analyse sous la responsabilité du client.

Le laboratoire exécute la totalité des analyses demandées. Les analyses sous-traitées sont identifiées comme telles dans le catalogue de prestations. La sous-traitance auprès d'un laboratoire accrédité est dans la mesure du possible, favorisée.

Sur demande auprès de la direction, le client peut consulter l'ensemble des documents relatifs à ses échantillons ; il peut si l'organisation interne le permet, assister au déroulement des mêmes analyses que celles demandées.

5. Délais

Le laboratoire prend les mesures nécessaires pour fournir les résultats dans les meilleurs délais : ceux-ci sont en principe de 5 à 20 jours ouvrables (selon programme analytique et occupation du laboratoire). Pour des grandes séries d'échantillons ou des demandes d'analyses complexes, ces délais peuvent être plus longs.

En tout temps, le client peut s'informer de l'état d'avancement de ses analyses. Il peut aussi demander le traitement de ses échantillons en urgence (express). Dans ce cas, le laboratoire peut appliquer une surtaxe (cf. pt. 11).

Les délais susmentionnés ont une valeur indicative. En cas de force majeure, le laboratoire n'est pas tenu de les respecter : le cas échéant, aucun dédommagement ne sera versé.

6. Rapports d'analyse

Les résultats sont envoyés sous la forme de rapports d'analyse une fois la commande terminée. Par défaut les rapports sont fournis par voie postale.

Sur demande, un rapport intermédiaire peut être fourni. Les rapports peuvent également être fournis sous forme de fichiers informatiques transmis par courriel ou sur un support physique.

Les rapports sont émis dans les trois langues nationales (français, allemand et italien).

Les rapports d'analyses ne peuvent être remis par le client à des tiers que dans leur forme intégrale. Il n'est pas autorisé d'en copier des extraits.

L'accréditation du laboratoire ne certifie en aucune façon l'usage sans risque d'un échantillon analysé.

Les rapports d'analyses sont disponibles pour une durée minimum de 10 ans.

7. Responsabilité

Les résultats d'analyse se réfèrent uniquement aux échantillons remis au laboratoire. Sauf accord préalable, ou prélèvement assuré par Sol-Conseil, le client assume la responsabilité de la qualité du prélèvement et de la représentativité des échantillons. La responsabilité du laboratoire pour un traitement approprié des échantillons commence dès leur réception.

Les éventuelles questions ou réclamations relatives aux rapports d'analyses ou aux factures doivent être adressées au laboratoire dans un délai de 15 jours ouvrables après réception par le client. Lors d'une contestation fondée, la garantie du laboratoire se limite à la réalisation gratuite d'une analyse de contrôle.

8. Conservation et restitution des échantillons

La conservation des échantillons est définie par l'assurance qualité interne. Sol-Conseil stocke les échantillons selon leur nature de la manière standard suivante :

TERRES :

- Ech. frais (substrats) → élimination après analyse
- Ech. frais → élimination lors de la préparation
- Ech. conditionnés [séchés-tamisés/broyés] → 3 mois

VEGETAUX :

- Ech. frais → élimination lors de la préparation
- Ech. conditionnés [séchés-broyés] → 3 mois

AMMENDEMENTS ORGANIQUES :

- Boues, digestats, composts, produits divers → jusqu'à la restitution des résultats
- Ech. conditionnés [séchés-broyés] → 3 mois

Sur demande, le client peut demander un stockage prolongé ou la restitution des échantillons. Il assume les frais de conditionnement, de flaconnage et de retour.

9. Conservation des données

Selon l'assurance qualité, les données brutes de laboratoire ainsi que les documents relatifs à chaque analyse sont conservés pendant un minimum de 5 ans sous format papier et 10 ans informatiquement.

10. Confidentialité

La confidentialité de l'activité du laboratoire est garantie. Sans l'accord du client, Sol-Conseil ne transmet aucun rapport d'analyses à des tiers, à moins que la loi n'en dispose autrement. Seuls les organismes ou les personnes mentionnées par le client sur la demande d'analyse ou par un contact direct, reçoivent une copie des résultats.

11. Tarifs et conditions de paiement

Les factures sont établies selon le tarif en vigueur. Les organisations membres de l'association Sol-Conseil peuvent bénéficier d'un rabais. Sol-Conseil se réserve aussi le droit d'octroyer des rabais de quantité (sur offre). Une commande peut être annulée en tout temps. Toutefois, les travaux déjà effectués seront facturés.

Une surtaxe pouvant aller jusqu'à 50% du tarif peut être appliquée pour des analyses urgentes (express).

Les factures sont généralement payables à 10 jours.

Toute copie de documents (format papier) est facturée à hauteur de 10.00 CHF minimum. Selon l'ampleur du dossier, une taxe peut également être perçue pour des copies numériques.

12. Droit applicable et for

Toutes les relations juridiques entre Sol-Conseil et ses clients sont soumises au droit suisse.

Le lieu d'exécution et le for se trouvent à Gland.