

domaine d'application

La décision d'accorder un mandat d'analyses à *fcm-lab* Sàrl implique l'acceptation par le client des conditions générales. Les éventuelles conditions contraires ou divergentes du client ne sont reconnues que si *fcm-lab* Sàrl donne son accord exprès écrit.

La version actuelle en vigueur est publiée sur www.fcm-lab.ch ou peut être obtenue chez *fcm-lab* Sàrl.

prise en charge des échantillons

Les échantillons sont pris en charge par le laboratoire à son siège pendant ses heures d'ouverture. Toute dérogation fait l'objet d'un accord préalable entre le client et *fcm-lab* Sàrl.

Toute livraison d'échantillon(s) doit être accompagnée par le formulaire « Demande d'analyse » dûment complété et signé. Ce formulaire peut être téléchargé sur www.fcm-lab.ch.

résultats / rapport d'analyses

L'élaboration d'un rapport d'analyses synthétisant les résultats des analyses est incluse dans le prix des analyses. Dans certains cas, une brève évaluation des résultats pourra être livrée. Si une évaluation détaillée des résultats est souhaitée, elle sera facturée en complément et en fonction des coûts occasionnés.

délai de livraison des résultats

Pour des analyses au cytomètre en flux (i.e. TCC & LNA/HNA ; ICC ; et TCC, LNA/HNA & ICC/DCC), le délai de livraison des résultats est compris entre 2 et 3 jours ouvrables suivant la réception des échantillons au laboratoire. Pour des analyses bactériologiques standards (i.e. germes aérobies mésophiles, *Escherichia coli* et entérocoques), ce délai est compris entre 4 et 5 jours ouvrables. Toutefois, lors d'un mandat d'analyses plus conséquent (p. ex. grandes séries, résolution de problèmes, etc.), il est nécessaire de prendre en compte un délai plus important.

En règle générale, les résultats ne sont pas communiqués en cours d'analyse. Si tel devait néanmoins être le cas, ils ont une valeur indicative et seuls les résultats indiqués dans le rapport d'analyses font foi et sont garantis par *fcm-lab* Sàrl.

analyses « express »

(uniquement pour la cytométrie en flux)

A la demande du client, *fcm-lab* peut réaliser des analyses « express », c'est-à-dire une analyse avec un délai de livraison des résultats inférieur à 24 heures suivant la réception des échantillons au laboratoire. Les analyses « express » sont uniquement réalisées si le délai est techniquement possible et si elles n'entraînent pas une réorganisation importante du programme de laboratoire. Elles sont facturées selon les tarifs en vigueur avec une majoration de 20 %.

conservation des échantillons et archivage des données

La conservation des échantillons au-delà d'une période de 96 heures suivant leur réception au laboratoire constitue une exception. Cette période de conservation peut être prolongée à la demande expresse du client.

Les données de laboratoire ainsi que les rapports d'analyses sont archivés pendant 10 ans.

annulation

Une éventuelle annulation de mandat nécessite une confirmation par écrit de *fcm-lab* Sàrl. Les frais engendrés par les travaux déjà réalisés au moment de l'annulation, y compris le coût du matériel d'échantillonnage (p. ex. flacons de prélèvement) et ses éventuels frais d'envoi, sont facturés selon les tarifs en vigueur.

liste de prix

La liste de prix a une valeur indicative et se base sur les coûts actuels, notamment ceux du matériel. Pour cette raison, les tarifs peuvent être ajustés en tout temps sans préavis. Ces modifications ne s'appliquent toutefois ni aux mandats en cours d'exécution, ni aux offres écrites à validité déterminée.

L'ensemble des tarifs s'entend TVA non comprise.

facturation

En règle générale, *fcm-lab* Sàrl établit les factures sur une base mensuelle. Toute dérogation fait l'objet d'un accord préalable entre le client et *fcm-lab* Sàrl.

Les factures sont payables sans escompte dans les 30 jours à partir de la date de facturation. En cas de non-respect de ce délai de paiement, *fcm-lab* Sàrl est en droit de percevoir un intérêt moratoire de 5 %.

Toute réclamation doit être effectuée par écrit et doit parvenir à *fcm-lab* Sàrl dans les 10 jours suivant la date de facturation. Passé ce délai, la facture est considérée comme acceptée.

responsabilité

fcm-lab Sàrl décline toute responsabilité des dommages directs et indirects causés par les résultats d'analyses. Les résultats d'analyses se limitent exclusivement aux échantillons tels que présentés à leur arrivée au laboratoire et peuvent par conséquent ne pas être représentatifs du produit.

confidentialité

fcm-lab Sàrl s'engage à préserver la confidentialité de toutes les données et informations communiquées à ses clients et par ses clients, en particulier vis-à-vis des tiers. En l'absence d'instructions contraires sous forme écrite de la part du client, les résultats d'analyses ne sont communiqués qu'à ce dernier.

droit applicable et for

Toutes les relations juridiques entre le mandataire et ses clients sont soumises au droit suisse. Le lieu d'exécution et le for se trouvent, dans tous les cas, à Boudry.

fcm-lab Sàrl

Août 2020