

## CONDITIONS GÉNÉRALES (Copie traduction)

### Mandat

1. Le mandat doit être transmis à Tecnotest AG par écrit. Utiliser pour cela la feuille "Mandat" prévue à cet effet. Vous pouvez la demander à Tecnotest AG ou la télécharger à partir de notre site.
2. Si vous confiez un mandat par téléphone, télécopie, e-mail ou de vive voix, Tecnotest AG se réserve le droit de n'exécuter le mandat qu'après réception d'une confirmation signée du mandat.
3. Tecnotest AG se réserve le droit de demander un acompte pour certains mandats. Dans ce cas, l'exécution du mandat ne commencera qu'après réception de l'acompte

### Contrôles/essais

1. Les contrôles et essais proposés par Tecnotest AG sont effectués uniquement par le personnel de Tecnotest AG, sous réserve des conditions mentionnées sous chiffre 5.
2. Le mandant ou son représentant a le droit d'assister aux prélèvements d'échantillons, aux investigations et aux essais sur site ou en laboratoire, ainsi que de consulter les documents correspondants.
3. Le mandant a le droit de demander les données relatives aux incertitudes et imprécisions de mesure des résultats, lorsque celles-ci sont disponibles.
4. Le mandant ou son représentant ne sont pas autorisés à modifier ou à influencer les procédés de contrôle fixés pendant les essais et les investigations.
5. Tecnotest AG est responsable de tous les résultats des essais proposés par Tecnotest AG dans le cadre d'un mandat général. L'accord écrit du mandant est demandé lorsque des essais seront probablement confiés à un sous-traitant. Ceci peut être le cas déjà dans l'offre, mais également après la conclusion du contrat. Le mandant a le droit de refuser un sous-traitant non mentionné par écrit dans l'offre, dans la mesure où il peut justifier ce refus. La préférence est donnée à des sous-traitants accrédités, dont les méthodes d'essais sont homologuées. Les sous-traitants non-accrédités ne seront pris en considération que s'ils s'engagent, dans un contrat avec Tecnotest AG, au respect des stipulations essentielles de la norme ISO 17025. Tecnotest AG décline toute responsabilité pour les résultats fournis par un sous-traitant indiqué par le mandant si aucun contrat n'a été conclu auparavant

### Rapports

1. Les rapports de Tecnotest AG sont traités confidentiellement par Tecnotest AG. Il n'est donné aucun accès – même partiel – à des tierces personnes.
2. Sauf accord contraire, les rapports sont transmis en 3 exemplaires (1 original et 2 copies) au mandant ou à son représentant.
3. Une copie des rapports, avec les procès-verbaux d'essais et les documents internes correspondants, est conservée par Tecnotest AG pendant 10 + 3 ans à partir de la date du rapport.
4. Les procès-verbaux d'essais peuvent être consultés par le mandant ou par son représentant. Aucune copie ne sera faite.
5. Les rapports sous forme électronique sont établis, lorsqu'ils sont convenus dans le mandat, en plus du rapport original sous forme papier. Seul l'original sous forme papier a une validité juridique, les rapports sous forme électronique n'ont aucune validité juridique.
6. Les rapports télécopiés n'ont de validité juridique que s'il y a eu accord préalable entre le mandant ou son représentant et Tecnotest AG.
7. Les renseignements de vive voix ou téléphoniques n'ont aucune validité juridique.
8. La reproduction partielle des rapports de Tecnotest AG ou la publication du contenu, qu'elle soit totale ou partielle, est interdite sans l'autorisation écrite de Tecnotest AG

### Documents

1. Les documents mis à disposition pour l'établissement du rapport (par ex. plans, documents du contrat, correspondance, etc.) sont généralement renvoyés au mandant ou à son représentant avec le rapport.
2. Une liste des documents mis à disposition se trouve dans le chapitre "Documents" du rapport.
3. Tecnotest AG ne fait en règle générale aucune copie des documents mis à disposition.
4. Si le mandant ou son représentant constate que des documents mis à disposition manquent ou sont abîmés, il doit le signaler par écrit, dans les 10 jours, au responsable compétent de Tecnotest AG.
5. Après leur renvoi le mandant ou son représentant est responsable de la transmission à qui de droit des documents mis à disposition

## Echantillons

1. Pour les échantillons dont le prélèvement et la confection ne sont pas du ressort de Tecnotest AG, la responsabilité de Tecnotest AG débute à la réception de ces échantillons.
2. Si les échantillons sont livrés hors des heures d'ouverture, du lundi au vendredi, de 7h30 à 17h30, ils peuvent être déposés devant la porte, à la réception des marchandises. La responsabilité de Tecnotest AG envers les échantillons livrés hors des heures d'ouverture ne prend effet qu'après le début du jour ouvrable suivant.
3. Si des échantillons, dont Tecnotest AG a la responsabilité dans le cadre d'un mandat, sont prélevés et réalisés par un tiers (le mandant par exemple), ce dernier doit avoir l'expérience suffisante ou doit respecter les instructions correspondantes de Tecnotest AG.
4. Les échantillons utilisés pour des contrôles et essais destructifs sont éliminés par Tecnotest AG, immédiatement après leur utilisation.
5. Les échantillons non-utilisés pour les essais sont éliminés par la société Tecnotest AG, trois mois après la date du rapport.
6. Si le mandant ou son représentant souhaite une plus longue durée de conservation, il doit le noter dans le mandat ou le communiquer par écrit à Tecnotest AG, dans les trois mois après la date du rapport.
7. Une conservation des échantillons de plus de six mois fera l'objet d'une facturation supplémentaire, dont le montant sera communiqué par écrit au mandant ou à son représentant. Les frais dépendent de la taille et des caractéristiques des matériaux, ainsi que du type d'entreposage nécessaire

## Tarifs

1. Les coûts des essais peuvent être déterminés à partir de la liste des prix. Ces prix comprennent en règle générale la préparation des échantillons, les essais, la documentation, la présentation et l'exploitation des résultats.
2. Le temps nécessaire à l'établissement des plans et des schémas des prélèvements d'échantillons et des zones de mesure sont facturés au tarif horaire du collaborateur concerné.
3. Les coûts des déplacements, les frais et les forfaits d'installation sont facturés en sus. Les installations spéciales sont facturées en sus après accord avec le mandant ou son représentant.
4. Les frais imprévisibles et nécessaires feront l'objet d'une facturation supplémentaire. Les délais d'attente sur le site, non-imputables à Tecnotest AG, seront facturés selon le tarif horaire des collaborateurs à qui les travaux ont été confiés.
5. Les heures travaillées de nuit ou le samedi sont facturées en supplément des coûts des essais selon les tarifs en vigueur, ou selon l'offre – dans la mesure où une offre a été établie – d'un montant égal à 0,5 fois le tarif horaire des collaborateurs à qui les travaux ont été confiés.
6. Les heures travaillées le dimanche sont facturées en supplément des coûts des essais selon les tarifs en vigueur, ou selon l'offre – dans la mesure où une offre a été établie – d'un montant égal à 1 fois le tarif horaire des collaborateurs à qui les travaux ont été confiés.
7. La T.V.A. sera facturée en sus des tarifs indiqués

## Procédure de recours

1. La société Tecnotest AG dispose d'un système interne pour les réclamations.
2. Le mandant ou son représentant sont priés de communiquer à la société Tecnotest AG les anomalies et les carences constatées, se rapportant aux prélèvements d'échantillons, aux investigations et aux contrôles effectués.
3. Les réclamations peuvent être adressées à tous les responsables de la société Tecnotest AG.
4. Les réclamations déclenchent obligatoirement un "message d'erreur" selon le système de gestion de qualité de la société Tecnotest AG.
5. Le mandant ou son représentant sont informés sur les mesures prises en fonction du message d'erreur.
6. Le système de signalement d'erreur permet d'améliorer les méthodes d'essai, le déroulement du mandat et la formation du personnel.
7. Les mandats conclus sur la base des présentes conditions générales sont régis exclusivement par le droit suisse. Le for juridique es Zurich.

**Etat actuel: 20.01.2017**