

Conditions générales

Version 2.0 – Octobre 2014

1 INTRODUCTION

Ces conditions générales ont été structurées conformément aux exigences de la norme ISO 17065 :2012.

2 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales régissent le cadre général de la relation contractuelle entre le Client et TIMELAB. Elles s'appliquent à tous les ordres que les Clients passent à TIMELAB dans le cadre de prestations ou de certification.

Elles s'appliquent également si le client est censé connaître leur contenu, par exemple lors de travaux réalisés précédemment.

Des différences par rapport à ces conditions générales peuvent s'appliquer seulement si elles ont été conclues sous forme écrite.

Dans le cadre du Manuel Qualité de TIMELAB :

- un Guide de la certification complète ces Conditions Générales
- un Guide technique complète ces Conditions Générales

3 CONFIDENTIALITÉ

Les parties (le Client et TIMELAB) s'engage à préserver la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de leurs collaborations et ce quel que soit l'information et la relation contractuelle entre les parties. Chaque partie s'engage à respecter l'autre en conservant le secret envers un tiers même après la fin du contrat.

Un contrat de confidentialité sera signé entre les deux parties pour garantir cette clause.

De plus, pour TIMELAB, aucune information ne sera divulguée à aucun tiers à l'exception de celles qui sont requises par les autorités de justice ou sur demande de l'organisme d'accréditation et après avoir remis au client une copie des informations divulguées.

4 ORGANISATION

Le manuel qualité de TIMELAB, détaillant l'organisation interne, les rôles et responsabilités de chacun est disponible sur simple demande sous info@timelab.ch

5 OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1 Le client doit mettre à la disposition de TIMELAB, tous les documents, données et autres informations requises par le guide de certification ou par le guide technique (suivant le type de relation contractuelle) et désigne une personne habilitée à maintenir le contact avec TIMELAB et ayant le pouvoir d'engager le client.

5.2 Toute demande de collaboration doit faire l'objet d'une commande écrite établie en bonne et due forme suivant le formulaire TIMELAB prévu à cet effet. Pour être validée, cette commande doit être signée par les deux parties.

5.3 Lorsque la prestation/mesure de service doit s'effectuer dans les locaux du Client, ce dernier s'engage à veiller à ce que toutes les conditions nécessaires sont remplies et maintenues pendant toute la durée de la prestation/mesure. TIMELAB est libre d'auditer le Client à tout moment.

5.4 Le Client doit mettre gratuitement à disposition de TIMELAB, les produits nécessaires à la réalisation de la collaboration, les frais de port étant à la charge du client. Le Client est responsable du fait que les produits arrivent non endommagés.

Sauf dispositions particulières, les produits fournis seront réexpédiés par TIMELAB à la charge (frais et responsabilité) du Client.

5.5 Dans la mesure où les prestations peuvent endommagées le produit, le Client reconnaît en être informé et TIMELAB dégage de toute responsabilité.

6 OBLIGATIONS DE TIMELAB

6.1 Les prestations sont effectuées conformément aux exigences des accréditations obtenues par TIMELAB. Ces dernières peuvent néanmoins selon les accords avec le Client, être réalisées suivant les propres processus de tests ou d'analyse définis par TIMELAB en fonction de son savoir-faire.

En aucun cas, ces processus doivent être divulgués par les deux parties.

6.2 TIMELAB doit prendre toutes les précautions nécessaires afin de ne pas dégrader les pièces. Néanmoins, TIMELAB ne pourra en aucun cas être tenu comme responsable de la détérioration des échantillons/pièces du seul fait des opérations de préparation, d'analyse et de test pour lesquelles ils lui ont été confiées.

6.3 En cas de vol de pièces dans les locaux de TIMELAB, seules les assurances contractées pour ce type de préjudices par TIMELAB seront les référents sur le montant du préjudice. Seules les valeurs remboursées à TIMELAB pour le vol des pièces seront dues au Client.

7 SPECIFICITES SUR LA CERTIFICATION

7.1 DELIVRANCE CERTIFICAT

Lorsque le Client a satisfait toutes les exigences d'enregistrement, l'organisme de certification informe le Client et délivre les certificats. Le certificat reste la propriété de TIMELAB. Il peut néanmoins être copié ou reproduit uniquement par TIMELAB, au profit d'un tiers si le mot " duplicata " est marqué sur celui-ci. Le certificat est valable pour la durée de garantie à compter de la date de vente de la pièce. La responsabilité de TIMELAB ne pourra excéder le montant de la certification unitaire quel qu'en soit les raisons.

7.2 MARQUES DE CERTIFICATION

Dès la délivrance du certificat, TIMELAB autorise le Client à utiliser la marque de certification. Le Client dispose d'un droit d'utilisation subordonné au maintien de la validité du certificat en conformité avec le règlement d'utilisation de la marque de TIMELAB. Une mauvaise utilisation d'une marque de certification est une non-conformité majeure, pouvant aller jusqu'au retrait de la certification aux frais du Client.

7.3 SURVEILLANCE

Certains programmes de certification peuvent exiger des activités de surveillance réalisées par des audits de manufacture (process...) ou de l'inspection des lots produits (bienfacture, produit...). Le Client doit donner accès à tous les sites de production à des fins de surveillance lorsque TIMELAB l'estime nécessaire. TIMELAB ne pratique pas de visites inopinées.

Le Client doit tenir à jour un registre mentionnant toutes les plaintes de ses clients et des incidents liés à la sécurité signalées par toute autorité compétente ou par les utilisateurs des produits certifiés et les rendre accessibles à TIMELAB sur demande.

Le Client est informé des résultats de chaque visite de surveillance par un rapport.

7.4 RENOUELEMENT DU CERTIFICAT

Pour revalider son certificat à la fin de la période de garantie, le Client peut resoumettre une demande conformément au guide de certification. Le Client est alors informé des exigences associées.

7.5 EXTENSION DE LA DUREE DE VALIDITE DES CERTIFICATS

La durée de validité des certificats peut être étendue sur demande conformément au guide de certification dans le cas où les pièces bénéficient d'une extension de la période de garantie.

7.6 MODIFICATION DU SYSTEME OU DES SPECIFICATIONS

Le Client est tenu d'informer TIMELAB par écrit de toute modification de son système de management, de ses processus, de ses procédures ou des spécifications des produits certifiés. L'organisme de certification déterminera dans quelle mesure les notifications reçues appellent à un renforcement ou non du programme de certification préétabli. Le fait de ne pas informer TIMELAB de tels changements entraînera automatiquement la suspension du processus de certification.

7.7 PUBLICITE PAR LE CLIENT

Un Client peut faire référence dans les médias publics au fait que les produits qu'elle a dûment fait enregistrer sont certifiés en utilisant la marque de certification sur tout support papier ou électronique les concernant en respectant la charte graphique déterminée. Il s'interdira en revanche l'utilisation de cette marque pour les produits qui ne sont pas enregistrés et veillera à ne pas entretenir de confusion auprès des utilisateurs finaux entre les pièces certifiées et celles qui ne le sont pas.

7.8 MAUVAISE UTILISATION DE LA CERTIFICATION OU DE LA MARQUE DE CERTIFICATION

TIMELAB prendra les mesures nécessaires, au frais du Client, pour faire respecter l'utilisation appropriée de la certification et des marques de certification. Cela peut inclure les coûts de suspension ou de retrait de la certification ainsi que toute action en justice ou les coûts d'information au grand public que le client a transgressé les règles de certification.

7.91 SUSPENSION DU CERTIFICAT

Un certificat peut être suspendu pour une durée limitée dans les cas suivants :

- si une demande d'action corrective n'a pas été satisfaite dans le temps imparti
- si un cas de mauvaise utilisation de la certification ou de la marque de certification décrit au §7.8 n'est pas corrigé par des rétractations ou d'autres mesures correctives appropriées par le Client
- si une des obligations décrites dans le présent document n'a pas été satisfaite

Le Client ne doit pas considérer ses produits comme certifiés et ne doit pas utiliser les marques de certification si la certification est suspendue.

TIMELAB devra confirmer par écrit au Client la suspension du ou des certificats concernés. Il indiquera par la même occasion les conditions sous lesquelles la suspension sera annulée. A la fin de la période de suspension, une enquête sera réalisée pour déterminer si les conditions de restauration du certificat sont remplies. Il en informera le Client. Si les conditions ne sont pas remplies, le certificat sera retiré.

Tous les coûts afférents à la suspension, à la restauration ou au retrait du certificat seront portés à la charge du Client.

7.92 RETRAIT DU CERTIFICAT

Un certificat sera retiré si :

- le Client prend des mesures inadéquates après une suspension
- TIMELAB met fin au contrat avec le Client

Dans n'importe lequel de ces deux cas, l'Organisme de Certification dispose du droit de retirer le certificat en informant le client par écrit.

Le Client dispose du droit de faire appel selon le §10.

En cas de retrait du Certificat, aucun remboursement des honoraires d'évaluation, de certification et d'enregistrement des pièces certifiées ne pourra être exigé de la part du Client. TIMELAB publiera en outre un avis de retrait du certificat pour le modèle de pièce concerné et pourra notifier l'organisme d'accréditation si besoin.

7.93 ANNULATION DU CERTIFICAT

Un Certificat sera annulé si :

- le Client informe par écrit qu'il ne souhaite plus bénéficier de la marque de certification au-delà de la période de garantie
- le Client n'engage aucune mesure de renouvellement ou ne remplit plus ses obligations au regard des exigences du programme de certification qui le concerne
- le Client informe par écrit que le certificat a été volé

En cas d'annulation du Certificat, aucun remboursement des honoraires d'évaluation, de certification et d'enregistrement des pièces certifiées ne pourra être exigé de la part du Client. TIMELAB publiera en outre un avis de d'annulation du certificat pour le modèle de pièce concerné et pourra notifier l'organisme d'accréditation si besoin.

8 DELIVRABLE

8.1 RESULTAT DES TRAVAUX

TIMELAB délivre au Client un rapport d'examen consignnant les résultats relevés au cours des tests. Le rapport peut être délivré sous la forme écrite et/ou par voie électronique (en format PDF). Seule la version portant la signature d'origine des acteurs est valable.

Les résultats de test concernent exclusivement les échantillons envoyés à TIMELAB et examinés par ces derniers.

8.2 RESPONSABILITE

Le résultat des tests n'engage aucunement TIMELAB dans son utilisation pour la réalisation d'applications ou de réalisations industrielles.

8.3 DELAI

Les tests sont généralement effectués dans un délai entendu entre les deux parties. Dans des cas de force majeure, TIMELAB ne peut être tenu responsable du non-respect des délais et par conséquent, toute exigence en dommages et intérêts est exclue.

8.4 ARCHIVAGE

TIMELAB garantie une conservation des rapports originaux pendant 5 ans.

9. PAYEMENT

Les factures sont établies au nom du Client. Elles doivent être payées, sauf arrangement contraire, par virement dans un délai de 30 jours à partir de la date d'émission de la facture.

Aucune réclamation ne pourra être admise passé un délai de 10 jours à réception de la facture.

Le non-respect des délais de paiement par le Client entraîne l'application d'un taux d'intérêt de 5%.

En cas de report ou de non accomplissement d'un test/analyse, TIMELAB se réserve le droit, après en avoir avisé le Client, de facturer la totalité du prix contractuel.

Les prix indiqués, les taux et les autres frais annexes s'entendent en francs suisse, hors taxes. Ils sont établis sur la base d'une offre en vigueur et pour des conditions normales d'exécution. Toute modification de l'objet, de l'étendue ou des conditions d'exécution, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

10. RECLAMATION

10.1 APPELS

Un Client peut contester des résultats. Ces réclamations doivent être formulées par écrit et adressées au responsable chargé du mandat chez TIMELAB. Aucune réclamation ne sera prise en considération dans un délai des 3 mois après la remise du rapport. Passé ce délai, le rapport est considéré comme exécuté en bonne et due forme.

Dans le cadre de la certification :

Si, quelle qu'en soit la raison, un élément d'information dans le processus de certification devait conduire à une décision de suspension, de retrait ou de non-certification, le Client dispose du droit de faire appel.

L'intention de faire appel doit être formalisée par écrit et reçue par l'organisme de certification sept jours après que le client a reçu la notification de suspension, de retrait ou de non-certification.

Un formulaire d'appel est remis au Client. Le formulaire rempli et étayé par des éléments de preuve justificatifs doit être retourné 14 jours au plus tard après réception à l'organisme de certification pour examen conformément à la procédure de traitement des appels.

Tous les appels sont remis au responsable qualité de l'organisme de certification et les soumet au Comité Qualité et si nécessaire au Conseil de Fondation, lequel doit être en mesure de justifier sa décision de suspendre, de retirer ou de ne pas certifier les produits.

La décision du sous-comité est définitive et obligatoire pour l'organisme de certification et pour le client. Une fois que la décision est prise, aucun autre contre appel ne peut modifier ou amender cette décision.

Dans le cas où un appel aboutit et le Certificat est réémis, aucune plainte ou dommage et intérêts ne peut être adressée à l'organisme de certification pour le remboursement des coûts résultant du retrait, de la suspension ou de la non-certification des produits.

10.2 PLAINTES

Si un Client désire porter plainte au sujet du comportement, du professionnalisme ou de l'impartialité des collaborateurs de TIMELAB, il doit le faire par écrit, sans délai et en l'adressant au responsable qualité de TIMELAB, avec une copie, s'il le souhaite, à l'organisme d'accréditation ou online sur le site : <http://www.timelab.ch/39/contact>.

11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les Parties s'efforceront d'utiliser en toute bonne foi et de bonne volonté tous les moyens pour résoudre leur différend à l'amiable. Toutefois, si une solution amiable ne devait pas être retenue, chacune des Parties recouvre sa liberté de saisir la juridiction compétente.

Le for juridique est à Genève. TIMELAB se réserve toutefois le droit de saisir les autres juridictions légalement admises.

La demande d'exécution de travaux implique l'acceptation par le Client des présentes conditions générales d'exécution et de vente de TIMELAB, complétées ou modifiées le cas échéant par des dispositions particulières.

TIMELAB SE RESERVE LE DROIT DE MODIFIER LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES A TOUT MOMENT ET SANS PREAVIS.