



## CONDITIONS GÉNÉRALES STANDARDS

### CONDITIONS DE PAIEMENT H2LAB

- Les factures sont payables sur réception, des frais d'administration annuels de 18% sont applicables sur tout retard excédant 30 jours de la date de facturation.
- Toutes les propositions sont valides pour une période de 30 jours et doivent être retournées par courriel dûment signées.
- Pour un montant total de 5000\$ et moins, le mode de paiement devra s'effectuer par carte de crédit, débit ou argent comptant.
- Pour un montant total de plus de 5000\$, le client est éligible au mode de facturation mensuel.
- Suite à l'acceptation de l'offre de services, les prix seront valides jusqu'au 31 décembre 20xx.
- Condition de paiement de 30 jours net pour les clients avec approbation de crédit.
- Un bon de commande ou une approbation de crédit peut être requis avant le début des travaux.
- Les comptes impayés de plus de 90 jours seront transmis à une agence de recouvrement.
- Le laboratoire se réserve le droit de suspendre, refuser ou retourner toute analyse si un compte est en souffrance ou que la limite de crédit établie est atteinte.
- Les prix proposés pour les services d'analyse peuvent être modifiés sans préavis.

### INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- La réception des échantillons est acceptée pendant les jours ouvrables du laboratoire. Des frais de cueillette en dehors des heures ouvrables seront facturés lorsque possible.
- Le délai analytique pour tout échantillon reçu après 16 h débute le prochain jour ouvrable.
- Le vendredi, l'heure de tombée est devancée à 10h00 pour Laval, 11h00 pour Val-d'Or et 14h00 pour Rouyn-Noranda.
- Tout échantillon doit parvenir au laboratoire avec un formulaire de demande d'analyse dûment complété et signé.
- Les documents (certificats et factures) seront transmis par une méthode électronique.
- Tout changement d'adresse doit être mentionné au service à la clientèle. L'exactitude des informations relatives au dossier client et aux échantillons est la responsabilité du client. Tout changement ou irrégularité doit être transmis au service à la clientèle sans délais, sans quoi des frais peuvent être applicable.
- La réception d'un échantillon au laboratoire sera considérée comme une acceptation de cette proposition préalablement soumise au client.
- Notez qu'il est de votre responsabilité de vous assurer que cette proposition est conforme à vos besoins.
- Le délai analytique usuel est de 5 à 15 jours ouvrables sauf pour certaines analyses (PGA, Radium, microbiologie, lixiviations, sous-traitance et autres). Informez-vous auprès du laboratoire avant de faire tout envoi.
- Le délai analytique est variable selon le nombre d'échantillons reçus et la disponibilité des équipements. Vérifiez avec le service à la clientèle avant de faire l'envoi des échantillons si une date d'émission des résultats est prévue.
- Le délai d'analyse débute dès que l'échantillon est reçu par le laboratoire traitant soit le laboratoire de Rouyn-Noranda, de Val-d'Or, Sainte- Agathe-des-Monts, Joliette ou par le laboratoire de sous-traitance.
- Aucune analyse ne sera débutée si le formulaire de demande d'analyses ou toute autre information manquante n'a pas été reçu.
- Si l'état de l'échantillon empêche le laboratoire de traiter directement l'analyse de celui-ci, le délai sera alors calculé lorsque l'état de l'échantillon le permettra.
- Tout échantillon pouvant être dangereux pour la sécurité de notre personnel doit être clairement identifié à cet effet et la concentration du produit doit être affichée sur la bouteille.
- Le client est responsable d'aviser le laboratoire et de se conformer aux lois et règlements applicables pour tout envoi et manipulation de "substances dangereuses". Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.
- Le client est responsable d'informer le laboratoire de la limite de détection attendue pour les différents essais. Des dilutions peuvent être nécessaires en cas d'interférence augmentant la limite de détection.
- Les parties non utilisées des échantillons seront conservées le moins de 28 jours suivant l'acceptation de l'échantillon ou l'expiration du délai de conservation des analyses demandées. Ils seront disposés conformément aux lois environnementales après ce délai à moins d'avis écrit du client.
- S'il y a lieu, les agents de conservation sont fournis sans frais supplémentaires.
- H2Lab a l'obligation de transmettre les résultats au Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques et le Ministère et à la Santé et des Services sociaux dans le cas d'une appréciation d'analyse "eau non potable" si la source d'eau alimente un puits commun ou une entreprise.
- Afin de s'assurer que les commandes de contenants soient complètes et livrées à temps, veuillez nous faire parvenir votre commande avec un minimum de 3 jours à l'avance.
- Des frais supplémentaires peuvent être appliqués pour toute commande express (<2 jours).

### ÉCHANTILLONNAGE

- Le prélèvement est l'entière responsabilité du client.
- Si H2Lab n'est pas mandaté pour le prélèvement, il est de la seule responsabilité du client de s'assurer de la qualité des prélèvements et des fréquences.
- Dans le cas d'un prélèvement effectué par H2Lab dans le cadre du RQEP, un contrat de prélèvement doit être complété avant le début des travaux.
- Il est de la responsabilité du préleveur de s'assurer qu'il prélève le bon volume d'échantillon selon la méthode d'échantillonnage requise et le mode de conservation nécessaire au type d'analyse désirée.
- Il incombe au préleveur d'emballer adéquatement et de faire parvenir les échantillons (délai de conservation, température, heures ouvrables) au laboratoire afin de garantir l'intégrité de ceux-ci



### LIMITES DE RESPONSABILITÉ DE H2LAB

- H2Lab n'est pas responsable des décisions d'une tierce partie se basant sur les résultats d'analyses.
- Le client doit déclarer au laboratoire si les échantillons seront soumis à des procédures judiciaires afin que les actions particulières soient prises au moment de l'analyse pour une telle situation.
- Un formulaire de chaîne de possession et étiquette inviolables pourrait être fourni par le laboratoire moyennant des frais.
- Dans le cas d'échantillons soumis à des procédures judiciaires, le client accepte de payer 150,00\$ de l'heure pour un témoin-expert (minimum 4 heures), dépense en sus, payables à l'avance.
- Le client accepte que le matériel prélevé qu'il fait parvenir au laboratoire puisse faire l'objet d'analyses ou de travaux supplémentaires sans aucune charge ou autre contribution de sa part à des fins de recherche par le laboratoire.
- H2Lab inc. n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les dommages, intérêts et pertes de profits.
- Le client tiendra innocent et indemnisera H2Lab inc. et chacun de ses officiers, employés et conseillers juridiques issus d'obligations non assurables.
- Le client accepte que la responsabilité de H2Lab envers lui, ses propriétaires ainsi que tous ses sous-traitants pour tout acte de négligence, d'erreurs ou d'omissions de la part de H2Lab, est limitée au montant le moins élevé de 1 000 \$ ou le total de la facture de H2Lab inc. pour les services rendus sur ce projet.

### DÉLAIS EXPRESS ET ANALYSES DE FIN DE SEMAINE OU JOURS FÉRIÉS

- Il est obligatoire de communiquer avec le laboratoire avant de faire l'envoi de tout échantillon urgent ou analyse nécessaire en dehors des heures ouvrables du laboratoire.
- Le laboratoire accepte les échantillons urgents selon la disponibilité des techniciens et équipements.
- Toute analyse qui est débutée le jour de sa réception afin de respecter le délai de conservation ou à la demande du client est considérée comme un délai express 1 jour une surcharge de 100% est applicable. Et ce, même si la durée de l'analyse est >24H (ex. DBO5 qui se fait sur 5 jours).
- Les résultats sont considérés comme transmis lorsqu'ils sont disponibles sur le portail web ou qu'une transmission de résultat préliminaire a été faite.
- L'heure de transmission par courriel (+ ou - 2 heures) sera utilisée pour valider le respect du délai.
- En cas de retard pour une analyse urgente, les frais seront calculés en fonction du délai rencontré et non pas celui demandé.
- Réception en dehors des heures ouvrables de fin de semaine ou jour férié : honoraire de technicien de 150\$/h (minimum de 3 heures par technicien/jour). Une surcharge de 100% sera applicable par analyse et de minimum 30\$ par échantillon.
- Des frais de 200 \$/dossier s'appliqueront pour l'approbation et la signature de rapport par un chimiste ou un microbiologiste, à l'extérieur des heures ouvrables, selon la disponibilité du laboratoire.
- Un préavis d'au moins 2 jours est nécessaire.
- Un délai supplémentaire de 24 heures peut être nécessaire si une préparation spéciale ou un broyage est nécessaire afin de procéder aux analyses.
- Certaines analyses ne peuvent pas être réalisées en délais express. Veuillez contacter le laboratoire pour plus d'informations.

### SOUS-TRAITANCE (si applicable)

- La société s'engage à envoyer toute analyse qui ne s'effectue pas dans nos laboratoires à un sous-traitant accrédité de son choix dans le domaine requis.
- Le délai pour les analyses en sous-traitance ainsi que les surcharges applicables pour délai express est variable selon le type d'essai et laboratoire choisi.
- Le laboratoire se réserve le droit d'envoyer un échantillon à un sous-traitant sans autre consentement préalable du client afin de respecter le délai d'analyse, pour un bris d'équipement ou toute autre raison qu'il juge nécessaire.
- Si un envoi doit être fait à un sous-traitant à la demande d'un client et que H2Lab inc. détient l'accréditation, le coût de l'analyse sera facturé au prix coûtant majoré de 40%.

### CONDITIONS DE PRÉLÈVEMENT PAR H2LAB (si applicable)

- Le client doit définir les paramètres à échantillonner, leur fréquence et la période d'échantillonnage.
- Le client doit spécifier les exigences particulières en cas de résultats hors normes (fréquence, localisation des prélèvements).
- Le client doit avertir le laboratoire en cas de réalisation de travaux d'entretien ou de réparation à même le réseau d'eau potable. De plus, il devra aviser le laboratoire de toutes modifications du plan d'échantillonnage.
- Le client doit définir les personnes à contacter en cas d'urgence.
- Le client doit donner accès au lieu de prélèvement selon les fréquences déterminées.

### ÉQUIPEMENT ET TRANSPORT

- Le laboratoire se réserve le choix du transporteur pour l'envoi des contenants.
- Des surcharges peuvent être appliquées pour la manipulation, le transport et l'élimination des échantillons.
- H2Lab n'est pas responsable du transport des échantillons par DICOM ou autre transporteur.
- Prévoir un délai de 2 jours de transport en utilisant les services de DICOM ou autres transporteurs.
- À moins d'avis contraire, les frais de retour des échantillons au laboratoire sont à la charge du client.
- H2Lab inc. n'est pas responsable du retard, du matériel perdu ou des échantillons envoyés par transporteur.
- Les colis doivent être envoyés et reçus pendant les jours ouvrables du laboratoire.
- Le matériel d'échantillonnage mis à la disposition du client comprend: les bouteilles, les agents de conservation, les glacières et les blocs réfrigérants. Le matériel ainsi que l'envoi par transporteur est inclus avec le coût d'analyse. Par conséquent, si le matériel n'est pas retourné au laboratoire après trois mois, des frais seront appliqués pour les pertes.

### CONTACT



## GENERAL STANDARD TERMS

### H2LAB'S PAYMENT TERMS

- The invoices are payable upon receipt, 18% annual interest fees will be applied to invoices exceeding 30 days from invoice date.
- All quotes are valid for 30 days and must be returned signed by e-mails.
- Payment will be requested by credit card, debit card or cash for total amount lesser than \$5000.
- For total amount higher than \$5000, the customer is eligible to monthly invoicing.
- Once accepted, these prices are valid until December 31st, 20xx.
- Payment terms 30 net days for customers with credit approval.
- A purchase order or credit approval could be required prior to the beginning of work.
- Unpaid accounts for more than 90 days could be transferred to collection agencies.
- H2Lab reserves the right to suspend, refuse or return any analysis from accounts that are overdue or above their credit limit.
- Prices disclosed for analysis can be modified without prior notice.

### ADDITIONAL INFORMATIONS

- Samples are accepted during business hours. When applicable, after-hours collection fees will be charged.
- The analytical delay will start on the following business day for all samples received after 4 pm.
- On Fridays, the deadline is 10 am for Laval, 11 am for Val-d'Or and 2 pm for Rouyn-Noranda.
- The client must send their sample to one of our premises with a completed and signed analysis request form.
- Documents (Certificates and invoices) will be remitted through electronic method.
- Any changes to the address must be mentioned to customer service. The accuracy of customer records and sample information is the sole responsibility of the customer. Any change or irregularity must be communicated to customer service without delay, otherwise charges may apply.
- This quote will be considered accepted if a sample is received.
- It is the customer's responsibility to make sure that this quote meets their needs.
- Usual analytical delay is from 5 to 15 business days except for certain analysis (AGP, Radium, microbiology, leaching, sub-contract and others). Please communicate with the laboratory prior to sending samples.
- The analytical delay differs depending on the number of samples received and the availability of the equipment. Please Verify with customer service before sending samples if results are expected for specific dates.
- The analytical delay starts once sample is received by the laboratory which performs the analysis meaning Rouyn-Noranda, Val-d'Or, Sinte-Agathe-des-Monts, Joliette or sub-contractor.
- No analysis will start without the analysis request form or if any necessary information is missing.
- If the state of the sample prevents the commencement of analysis, delay for results will begin once the state permits it.
- Any potentially hazardous sample for our personnel's safety must be clearly identified as such and product concentration must be stated on the bottle.
- Client is responsible for informing the laboratory and to conform to applicable laws and regulations for shipping and handling of "hazardous substances". Surcharge fees may apply.
- The client is responsible for informing the laboratory of the desired detection limit for its different tests. Dilutions might be necessary in case of interferences increasing the detection limit.
- Unused parts of the samples will be preserved for the lesser of 28 days following the acceptance of the sample or the expiry of the conservation delay of the requested analysis. They will be disposed of in accordance with environmental laws after this delay unless written request by client.
- If necessary, preservatives will be supplied at no additional costs.
- H2Lab is obliged to transmit results to the ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques and the ministère de la Santé et des Services sociaux in case of a "non-drinkable water" appreciation if the water source comes from a common well or an enterprise.
- In order to ensure that orders for containers are completed and delivered on time, please send your orders at least 3 days in advance.
- Express orders (< 2 days) may have surcharge fees.

### SAMPLING

- Sampling is the client's whole responsibility.
- If mandate is not given to H2Lab for sampling, client is responsible for ensuring quality and frequency of sampling.
- In the case of sampling done by H2Lab, a sampling contract must be completed prior to beginning of the project.
- It is the sampler's responsibility to ensure that they sample the right volume with the right sampling method and preservation method needed for the desired analysis.
- It is the sampler's responsibility to adequately wrap up samples and to send the samples (conservation delay, temperature, opening hours) to the laboratory in order to ensure integrity.



### **H2LAB'S RESPONSIBILITY LIMITS**

- H2Lab inc. is not responsible for decisions made by third parties based on analysis reports.
- The client must inform the laboratory if the samples will be submitted for legal procedures in order to take particular actions for this situation when analysis is performed.
- A chain of custody form along with tamper-proof label can be provided by the laboratory with applicable fees.
- In case of samples submitted to legal procedures, the client accepts to pay \$150.00 an hour (minimum of 4 hours) for the services of an expert witness, expenses not included, payable in advance.
- The client accepts that the sampled material that it sends to the laboratory may be used for further analysis or work without any additional charges or contributions by the client for research by the laboratory.
- H2Lab does not assume responsibility for any damage, interests, or loss in profit.
- The client will hold H2Lab innocent and will compensate the company, its officers, employees, and legal counsellors for any non-insured obligations.
- The client accepts that H2Lab laboratory's responsibility toward them, their owners and all their subcontractors for any neglectful acts, errors or omissions from H2Lab is limited to the lesser of \$1000 or the total of the H2Lab invoices for the project's services.

### **ACCELERATED TREATMENT AND WEEKEND OR STATUTORY HOLIDAY ANALYSIS**

- It is mandatory to communicate with the laboratory prior to sending any urgent samples or necessary analysis outside of business hours.
- Laboratory will accept urgent samples, provided technicians and equipment availability.
- All analysis that must be started on the day it is received in order to respect its conservation delay or due to customer's request will be deemed a 1-day express delay and a 100% surcharge will be applied. This applies, even if the analysis time is > 24H(ex. BOD5 which takes 5 days).
- The results will be considered transmitted once available on the web portal or preliminary results are transmitted.
- The hours of the e-mail transmission (+ or - 2 hours) will be used to determine if delay was respected.
- In case of lateness for an urgent analysis, fees will be calculated based on the respected delay instead of the one asked.
- Outside business hours, weekend, and statutory holiday reception: Laboratory technician fees \$150/h (3 hours minimum per technician/day). Urgent analysis fees of 100% per analysis performed with a minimum of \$30 per sample.
- Results approval and report signature by a chemist or microbiologist outside of business hours: \$200/record, depending on availability.
- 2 days prior notice is required.
- A supplementary 24 hour delay may be added on if special preparation or grinding is needed to perform the analysis.
- Some analysis cannot be performed urgently, please contact the laboratory for further information.

### **SUBCONTRACTING (if applicable)**

- The company commits to sending all analysis not performed in our laboratories to an accredited subcontractor of our choosing in the requested field.
- The analysis delay for subcontracted parameters and applicable express delay fees are variable depending on the type of analysis and chosen laboratory.
- The laboratory reserves the right to send samples to subcontractors due to equipment breakage, or any other reasons deemed necessary, without prior consent by the client in order to respect analytical delay.
- If submission to a subcontractor is requested by the client for a sample for which H2lab is accredited, the cost of the analysis will be invoiced at cost increased by 40%.

### **SAMPLING BY H2LAB (If applicable)**

- The client must define the parameters to be sampled, frequency and sampling period.
- The client must specify any requirements in the case of non-conform results (frequency, sampling locations).
- The client must warn the laboratory of any maintenance work or repairs on its drinking water network to be sampled. Also, they must inform the laboratory of any modification to the sampling plan.
- The client must define emergency contacts.
- The client must give access to sampling site as per determined frequency.

### **TRANSPORT AND EQUIPMENT**

- The laboratory reserves the right to choose the transport company for the dispatch of containers.
- Surcharge fees may be applied for handling, transport and elimination of samples.
- H2Lab is not responsible of samples transport by DICOM or other transport services.
- Expect a 2 day wait period for delivery when using DICOM or other transportation services.
- Unless otherwise stated, return fees for the samples to the laboratory are the clients responsibility.
- H2Lab is not responsible for delays, lost material, or samples sent by transport services.
- Parcels must be sent and received within laboratory opening hours.
- Sampling material belonging to H2Lab and made available to the client is comprised of the bottles, conservative agents, coolers and refrigerants. Material and dispatch fees are included with the cost of analysis (unless otherwise stated). Therefore, if the material is not returned after three months, fees will be applied for losses incurred.

### **CONTACT**

---