

## Commandes

Il est important de mentionner le numéro du produit et sa désignation, ainsi que votre numéro de bon d'achat.

On peut adresser ses commandes à:

**LES LABORATOIRES QUÉLAB INC.**  
**Service à la clientèle**  
**2325, rue Dandurand - Suite 300**  
**Montréal (Québec)**  
**Canada H2G 1Z9**

Commandes téléphoniques:

**(514) 277-2558**  
**1-800-361-1434**

Commandes par télécopieur:

**(514) 277-4714**  
**1-800-465-8027**

**Commandes par courrier électronique:**

**info@quelab.com**

## Commande minimale

La valeur minimale de chaque facture est fixée à 150\$. Les commandes dont la valeur est inférieure à ce minimum seront assujetties à des frais de manutention et de transport de 15\$ par commande.

## Conditions

Solde exigible dans les 30 jours qui suivent la date de facturation. Les soldes arriérés sont assujettis à des frais de service de 1.5% par mois (18% annuellement).

## Prix

LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. accordent une réduction de prix sur les commandes à volume élevé et les comptes ouverts.

Les clients liés par contrat ont des prix fermes pour la durée de celui-ci. Ceux non liés par contrat, les prix, termes et conditions peuvent être modifiés sans préavis.

## Expédition

LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. livrent les commandes selon le mode jugé le plus approprié.

## Retour des marchandises

Aucun produit ne peut être retourné pour remplacement ou crédit sans autorisation préalable du Service à la clientèle.

## Responsabilité

LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. ne peuvent être tenus responsables de la non-exécution d'un contrat ou d'un défaut d'approvisionnement dus à un conflit ouvrier, un incendie, une explosion, une inondation, une émeute, un lock-out, une injonction, une interruption des moyens de transport, un accident inévitable, l'impossibilité d'obtenir des matières premières à prix raisonnable ou toute autre cause indépendante de sa volonté.

## Avaries de route

Si un envoi arrive endommagé ou incomplet, le client doit faire constater le dommage ou le manque de marchandise sur le bordereau de livraison, de préférence par un représentant de la société de transport.

Si le dommage n'est découvert qu'après l'acceptation de l'envoi, le client doit en aviser la société de transport dans les 24 heures et lui demander d'envoyer un représentant inspecter la marchandise et faire rapport.

Dans tous les cas, le client doit également signaler les pertes ou avaries au bureau des commandes de LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. dans les dix (10) jours qui suivent la livraison de la marchandise.

Sinon, le client devra supporter toute perte éventuelle.

## Date de péremption / Date de production

Pour plus de commodité, LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. indique la date de péremption ou de fabrication sur l'étiquette de ses produits. Ces dates facilitent au client le contrôle de ses stocks et lui assurent en tout temps la qualité optimale des produits.

## Matières dangereuses

Les produits considérés matières dangereuses, selon les normes de Transport Canada, sont assujettis à une surcharge de 25\$ par expédition.

## Contrôle de qualité

LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. fabriquent des milieux de culture déshydratés et prêts-à-l'emploi et autres produits diagnostiques depuis 1978. Notre maison s'engage à ne fournir que des produits de la plus haute qualité. Pour ce faire, une équipe de techniciens qualifiés et expérimentés, sous la surveillance de spécialistes, compose notre service du Contrôle de la qualité.

Chaque lot de produit porte un numéro distinct. Les résultats des expertises diverses sont consignés et conservés pour référence. On peut d'ailleurs obtenir sur demande écrite un certificat d'analyse, moyennant un supplément.

Les matières premières sont obtenues de fournisseurs mondiaux qui doivent répondre aux normes établies par le service du Contrôle de la qualité de LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. avant d'être utilisées.

Tous les produits d'origine animale (sang, sérum) proviennent de troupeaux canadiens sous surveillance constante afin de veiller à la bonne santé générale de tous les animaux. La stérilité du sang de chaque animal est rigoureusement contrôlée avant la standardisation selon la valeur de l'hématocrite obtenue.

Pour chaque lot de nos divers produits, des épreuves de contrôle sont effectuées sur un nombre représentatif d'échantillons afin d'en vérifier l'homogénéité, le pH, la limpidité, le vide partiel, la stérilité et l'efficacité, selon le cas.

**Homogénéité**

L'aspect général, la couleur et le volume (profondeur ou épaisseur) des milieux frais doivent être uniformes d'un lot à l'autre pour un produit donné. L'absence de particules étrangères, de bulles et d'agrégats nuisibles aux résultats est exigée. La fermeté des milieux en boîte est évaluée mécaniquement. Exceptionnellement, la gélose chocolatée contient un plus faible pourcentage de gélose afin d'obtenir rapidement une meilleure croissance, en accord avec la littérature scientifique.

**pH**

Pour chaque lot, le paramètre est mesuré de façon électropotentiométrique et doit répondre aux normes établies pour chaque produit.

**Limpidité**

Tous les milieux, examinés visuellement, doivent rencontrer les normes de limpidité établies pour chaque catégorie de milieu.

**Vide partiel**

Vérification d'un nombre représentatif de bouteilles de milieux pour hémoculture.

**Stérilité**

Incubation en conditions optimales d'échantillons représentatifs pour déceler tout contaminant (de nature bactérienne ou fongique) éventuel. Quant aux milieux pour hémoculture, les échantillons sont incubés à 35°C durant sept (7) jours et à température de la pièce pendant quarante jours.

**Efficacité**

Vérification de la capacité de chaque milieu à permettre ou à inhiber la croissance microbienne typique, selon le cas. Les échantillons représentatifs de chaque lot sont ensemencés avec des suspensions diluées et concentrées de plusieurs souches microbiennes provenant de l'A.T.C.C. (American Type Culture Collection), et d'isolats cliniques récents. Après incubation en conditions adéquates, la croissance caractéristique, les réactions hémolytiques ou les autres réactions biochimiques, spécifiques sont rigoureusement évaluées et comparées aux normes.

Dans le cas des milieux pour hémoculture, des bouteilles randomisées de chaque lot sont ensemencées à l'aide de trousse de prélèvement avec les germes suivants: Staphylococcus aureus (souches coagulase+), Streptococcus pyogenes, Neisseria meningitidis, Bacteroides fragilis et Haemophilus influenzae en suspension diluée dans du sang de mouton défibriné. Après incubation adéquate, la croissance bactérienne est évaluée qualitativement par observation macroscopique et transférée sur milieu sélectif. L'identité des germes est confirmée.

Seuls les lots qui répondent aux normes de LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. sont libérés par notre service du Contrôle de la qualité et distribués à nos clients.

**Certificat de contrôle de qualité**

LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. fournissent deux bons de livraisons avec chaque expédition. Celui identifié CERTIFICAT atteste que la performance des lots inscrits rencontrent les normes N.C.C.L.S. et celles de QUÉLAB.

Si un certificat détaillé de contrôle de la qualité est requis, ajouter le suffixe QC au numéro de code du produit lors de l'émission de votre bon de commande (exemple: 1517QC).

**Conservation**

Il incombe au service de Contrôle de la qualité de LES LABORATOIRES QUÉLAB INC. de recommander les conditions optimales de conservation des produits diagnostiques, et de déterminer la date limite de validité de chaque produit conservé dans ces conditions.

- a) Les milieux en boîte doivent généralement être conservés au réfrigérateur (2°- 8°C) à l'abri de la lumière. La date de péremption sur l'étiquette de chaque emballage s'applique seulement aux emballages thermorétractables intacts.
- b) Les milieux en tube et en bouteille se conservent généralement à la température de la pièce (20°- 22°C) à l'abri de la lumière. Toutefois, les milieux contenant un ou plusieurs antibiotiques, ou enrichis de sang, doivent être réfrigérés (2°- 8°C) à l'abri de la lumière. On retrouve la date de péremption sur chaque étiquette.
- c) Le sang d'animaux doit être conservé au réfrigérateur (2°-8°C) à l'abri de la lumière. La date de péremption est imprimée sur chaque étiquette.
- d) Les sérums d'animaux peuvent être soit conservés au réfrigérateur (2°- 8°C) à l'abri de la lumière, ou congelés pour une plus longue conservation. La date de production est imprimée sur chaque étiquette.