Article 1 : Objet et champ d'application

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations du laboratoire LABÔNOR (site Aumale) et de son Client dans le cadre des prestations réalisées par le laboratoire et listées dans le présent catalogue ou accompagnant une demande de devis.

En conséquence, toute prestation accomplie par le laboratoire LABÔNOR (site Aumale) implique de la part du Client son acceptation pleine et entière et sans réserve des présentes conditions générales de vente, sauf en cas de contrat ou convention écrite spécifique co-signé par le Client et laboratoire LABÔNOR (site Aumale).

Article 2 : Réalisation de la prestation

Commande

Sauf contrat ou convention préalable, le bon de commande, qui peut être le bordereau de demande d'analyses propre au laboratoire LABÔNOR (site Aumale) et accompagnant les échantillons, doit comporter impérativement l'identification du client. En cas de non-respect de cette obligation, le laboratoire ne prendra en compte aucune réclamation éventuelle du client.

Un bon de commande mal renseigné peut générer un retard dans le traitement des analyses.

Si le client désire des analyses non stipulées dans le catalogue d'analyse, une demande devra être réalisée au préalable auprès de la Responsable Technique ou de la Responsable Qualité.

La demande peut être réalisée par l'intermédiaire du site Extranet du laboratoire. Pour toute demande à ce sujet, contacter M. Thibaut DE LAUBIER (responsable du service informatique du laboratoire).

Echantillons

Les échantillons doivent :

- être identifiés de façon claire et précise,
- être accompagnés d'un bon de commande renseigné (formulaire vierge fourni sur demande sous format informatique ou format papier) ou être enregistré sur le site Extranet du laboratoire.
- avoir le volume minimal nécessaire à la réalisation des analyses tel que cela est précisé dans ce catalogue,

- être stockés et expédiés de façon à ne pas être altérés. Pour cela le client devra prendre toutes les précautions nécessaires pour conserver l'intégrité des échantillons, notamment en ce qui concerne le délai d'acheminement après prélèvement et le respect de la chaîne du froid pour les échantillons devant être analysés en microbiologie.

La responsabilité du laboratoire ne pourra être engagée qu'à partir de la prise en charge des échantillons. En aucun cas le laboratoire ne peut être tenu responsable de la qualité et de la représentativité des échantillons fournis pour analyse.

Dans le cadre du paiement du lait, du contrôle laitier, des analyses sanitaires et des kits de prélèvement, les échantillons sont détruits après validation technique. Pour les autres échantillons, ils sont détruits 7 jours après analyse.

Prise en charge des échantillons

-Les échantillons peuvent être transmis au laboratoire par différents moyens :

- le service ramassage du laboratoire
- transporteur
- voie postale
- dépôt des échantillons à l'accueil du laboratoire

du lundi au vendredi : 08h00-12h00/ 14h00 – 17h00

le samedi : 8h00-13h00

Les échantillons sont enregistrés et identifiés conformément aux procédures internes lors de leur réception au laboratoire.

-Ceux-ci doivent respecter les critères d'acceptation décrits dans le catalogue.

Si besoin, le laboratoire se réserve le droit de refuser un échantillon si sa qualité ne lui permet pas de garantir des résultats fiables. Dans ce cas, le Client est prévenu par téléphone, fax ou mail. En cas de maintien de la demande d'analyse, un avertissement sera notifié sur le rapport d'essai pour identifier les résultats susceptibles d'être affectés par cet écart.

-Hormis pour les analyses du paiement du lait et du contrôle laitier dont les méthodes d'analyses sont indiquées dans les contrats, le Client doit indiquer la méthode d'analyse qu'il souhaite :

→ en cas d'absence totale de l'analyse souhaitée, le Client sera contacté par le laboratoire

→ en cas d'absence de précision sur la technique analytique souhaitée, le laboratoire appliquera la méthode qui lui semble la plus appropriée en fonction du domaine d'application. En aucun cas le Client ne pourra émettre de réclamation sur le choix analytique du laboratoire.

Réalisation des analyses

-Les analyses sont réalisées de manière systématique sous accréditation dès que l'analyse correspond au champ d'application de la méthode notifiée dans l'annexe technique délivrée par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation), selon accréditation n°1-0622, Essais, portée disponible sur www.cofrac.fr.

Pour les analyses particulières (microbiologie et physico-chimie), dans le cas où la matrice ne correspondrait pas au domaine d'application de la méthode, les résultats ne seront pas rendus sous accréditation (même si la prestation était demandée en ce sens). De plus, sur le rapport, l'intitulé de l'analyse reprendra le principe analytique et non l'intitulé de la norme correspondant à la demande initiale du client.

Pour plus d'informations sur les matrices correspondant aux différentes analyses, se référer au tableau intitulé « domaine d'application/restriction des analyses et critères d'acceptation » présent dans le catalogue.

-Si besoin, les délais de réalisation d'analyse peuvent être fournis sur demande.

-Dans le cas où le laboratoire serait dans l'incapacité de réaliser les analyses selon les délais définis au laboratoire, alors le Client sera contacté afin de maintenir ou non la demande de prestation analytique. Ce maintien peut passer par de la sous-traitance, le Client devra autoriser cette pratique par courriel avant de faire réaliser la prestation. Dans ce cas les frais de transport seront à la charge du laboratoire.

Communication des résultats d'analyses

- Seul le rapport d'essai validé fait foi. Il est généralement transmis par mail (sauf si demande autre de la part du client), après validation technique.

Après validation technique, le rapport est également disponible sur le site Extranet du laboratoire si le client dispose de code d'accès (pour toute demande à ce sujet, contacter M. Thibaut DE LAUBIER).

Dans ce cas, il convient à tout Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données sur son équipement informatique. Le laboratoire se désengage de toute falsification du document qui pourrait avoir lieu une fois le rapport transmis. La transmission par voie électronique implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites d'Internet.

- Les résultats s'appliquent aux échantillons soumis aux analyses tels qu'ils ont été pris en charge. La prise en charge s'effectue au point de collecte en cas de transport par le laboratoire ou directement au laboratoire en cas d'envoi par transporteur ou de dépôt par le client.

- Le laboratoire ne peut être tenu responsable des informations fournies par le client et indiquées comme telles sur le rapport d'essai.

-Les incertitudes sont notifiées sur les rapports d'essai pour les analyses physico-chimiques. Pour toutes les autres analyses, les incertitudes sont disponibles sur demande auprès de la Responsable Technique ou de la Responsable Qualité.

-Le laboratoire n'émet pas d'avis et interprétation.

-Le laboratoire s'engage à conserver les données brutes correspondantes aux résultats pendant une période de trois ans au minimum après réception de l'échantillon au laboratoire.

Reproduction des rapports d'essais / Référence à l'accréditation

-La reproduction du rapport d'analyse n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Le rapport d'essai ne doit pas être reproduit partiellement.
-Conformément aux règles établies dans le document COFRAC GEN REF 11 : « Règles générales pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux », les clients ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation du laboratoire LABÔNOR (site Aumale).
-Dans le cas où le laboratoire aurait connaissance d'un usage erroné de son accréditation par un de ses clients, le laboratoire prendra contact avec ce dernier pour lui demander d'arrêter immédiatement cette utilisation non conforme.

-Dans le cas de mauvaise utilisation ou un usage abusif de la marque d'accréditation, ou du logo COFRAC, cela sera communiqué à ce dernier.

Sous-traitance

Afin de répondre à la demande du client, le laboratoire peut faire appel à la sous-traitance. Dans tous les cas, un accord au préalable du client sera exigé.

Assurance de la qualité des résultats d'analyses

Le laboratoire LABÔNOR (site Aumale) est accrédité par le COFRAC selon accréditation n°1-0622, Essais, portée disponible sur www.cofrac.fr (ou sur le site du laboratoire (labilait.com)) pour les analyses microbiologiques (programme LAB GTA 59), analyses physico-chimiques sur produits laitiers (programme LAB GTA 25/61), analyses sanitaires (programme LAB GTA 27) et les analyses du paiement du lait (programme LAB REF 15).

Pour les analyses du paiement du lait, le laboratoire est également reconnu par la DGAL (Direction Générale de l'Alimentation) pour les critères germes, cellules et inhibiteurs, puis il dispose d'une attestation de conformité du CNIEL (Centre National Interprofessionnel de l'Economie Laitière) pour les autres analyses.

De manière à maintenir sa performance analytique, le laboratoire réalise régulièrement des essais d'aptitudes réalisés selon les cas par le CNIEL, ACTALIA ou l'ANSES.

Article 3 : Confidentialité

-Toutes les informations nominatives collectées auprès du client sont nécessaires au traitement de la commande, à son acheminement ainsi qu'à l'établissement de la facture.

Le laboratoire LABÔNOR (site Aumale) s'engage à protéger les données de ses clients. Le traitement de ces informations nominatives a fait l'objet de la part du laboratoire d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le client dispose d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

-Les résultats d'analyses sont propriété des Clients et à ce titre sont confidentiels. Néanmoins, dans des circonstances exceptionnelles, une autorité réglementaire peut demander au laboratoire la communication

de résultats d'analyses. Dans ce cas précis, le laboratoire se doit de les lui transmettre. De plus, dans le cas des audits, les évaluateurs du COFRAC peuvent être amenés à consulter des dossiers clients. Néanmoins, dans ce cas la confidentialité est assurée par l'engagement de confidentialité et d'impartialité signé par les auditeurs du COFRAC.

Article 4 : Tarifs

Les tarifs sont revus en fin d'année pour l'année suivante. Les tarifs ne sont communiqués que sur demande écrite du client.

Les prix du tarif général s'entendent hors taxes. Le taux de TVA en vigueur au jour de la facturation sera appliqué.

Article 5 : Facturation

Toute prestation entreprise conformément à la commande du Client fera l'objet d'une facturation.

Pour la facturation mensuelle des prestations effectuées, le règlement s'effectuera à 30 jours, date de facture, par chèque ou par virement bancaire.

En cas de retard dans les paiements, une indemnité forfaitaire de 40€ de recouvrement sera appliquée ainsi que des pénalités de retards exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture seront dues par le Client et seront applicables de pleins droits.

Pour la facturation ponctuelle des prestations effectuées, le règlement s'effectuera à réception de facture, en espèces, par chèque ou par virement bancaire.

Article 6 : Réclamation

Dans le cas de réclamation, le laboratoire LABÔNOR (site Aumale) la traitera dès réception une fois qu'elle sera considérée comme étant de la responsabilité du laboratoire. Le processus de traitement des réclamations est disponible sur le site du laboratoire et sur demande.

Article 7 : Juridiction compétente

Tout différend relatif à l'exécution des prestations analytiques sera de la compétence du Tribunal de Commerce de DIEPPE.