

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dispositions générales

Les présentes dispositions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées et réalisées par le LDAR16. Elles sont transmises avec toute proposition commerciale adressée aux clients ; de ce fait l'acceptation de la proposition commerciale par le client implique l'approbation sans réserve des conditions générales de vente.

Le LDAR16 se réserve la possibilité de refuser d'exécuter une prestation en cas de précédent incident de paiement, en cas d'insolvabilité du client ou de demande anormale ou encore de mauvaise foi. Le refus du LDAR16 peut aussi être lié au fait que la demande du client est extérieure à son champ de compétences techniques ou géographiques ou dépasse ponctuellement ses capacités analytiques.

Le devis ou contrat de service (intégrant les prestations détaillées, les prix unitaires HT, le nombre d'échantillons, le prix global HT...) ou le bon de commande signés par le client ont chacun valeur de contrat entre les deux parties.

Le LDAR16 tient également à disposition de ses clients une feuille de demande adaptée au type d'échantillon et d'analyse.

Conditions de transport et d'acheminement

Le LDAR16 peut proposer au client le prélèvement et l'acheminement des échantillons. Le laboratoire est alors responsable de cet acheminement dès la prise en charge des échantillons sur le lieu de collecte. Il s'engage à assurer le prélèvement des échantillons dans le respect des bonnes pratiques professionnelles et leur acheminement dans des enceintes réfrigérées.

Dans le cas contraire, les colis sont acheminés dans des conditions et dans des délais tels que la qualité bactériologique et physico-chimique des échantillons soit préservée (glacière munie de pain de glace ou plaques eutectiques ou camionnette réfrigérée).

Le laboratoire est alors responsable des échantillons dès leur prise en charge au laboratoire si le client assure l'acheminement des échantillons.

L'échantillon reste la propriété du client, de sa prise en charge à sa destruction par le LDAR16.

Conditions d'acceptabilité des échantillons

Les échantillons doivent parvenir au laboratoire dans des conditions préservant leurs propriétés intrinsèques et dans des quantités nécessaires aux analyses et représentatives du produit à analyser.

Les conditions d'acceptation des échantillons au LDAR16 sont vérifiées et doivent être conformes aux exigences établies par le laboratoire en fonction de l'échantillon et des prestations demandées.

Ces critères d'acceptation sont présents sur les feuilles de demande. (Respect du conditionnement, du volume/ quantité, des délais et durée d'acheminement, du transport). La liste des conditionnements à utiliser est disponible sur le site internet laboratoire16.lacharente.fr

Des documents précisent également les modalités de prélèvement et de conditions de transport.

Si un critère d'acceptation n'est pas conforme, le LDAR16 prend contact avec le client pour l'informer des conséquences induites sur la qualité des résultats. Les règles d'Assurance Qualité en vigueur au sein du Laboratoire Départemental d'Analyses de La Charente, imposent de refuser l'analyse ou de l'accepter sous réserve de l'engagement du prescripteur.

Dans le cas où le client maintient sa demande, le LDAR16 émet des réserves sur la validité des résultats et en fait part sur le rapport d'analyses. Dans ce cas, le laboratoire peut ne pas rendre l'analyse sous accréditation.

Si le résultat reste exploitable, il peut être rendu sous couvert de l'accréditation.

Prestations analytiques

Accréditation

Le laboratoire est engagé dans une démarche qualité générale et accréditée par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) sous le numéro d'accréditation 1-1182. La portée d'accréditation détaillée du laboratoire est disponible sous www.cofrac.fr.

La politique du LDAR16 est de réaliser les analyses sous accréditation COFRAC pour toutes les méthodes accréditées de sa portée, excepté demande particulière du client ou imprévu.

Sur un rapport d'analyse, la présence de la marque Cofrac indique qu'au moins une analyse est accréditée Cofrac.

Les opérations d'analyses sont réalisées en respectant les règles d'assurance qualité et de traçabilité, ce qui engage le LDAR16 sur la qualité du résultat. De même, dans le cadre de cette accréditation, le laboratoire s'engage à disposer du potentiel humain et technique nécessaire.

Les méthodes accréditées sont précisées sur le catalogue des tarifs et repérées par un symbole dans les rapports d'analyse au niveau des paramètres correspondants.

Choix des méthodes

Pour la réalisation des prestations, le LDAR16 est tenu à une obligation de moyen. En l'absence d'exigence de méthode de la part du client, le LDAR16 applique la méthode la plus appropriée compte tenu des éléments d'information obtenu auprès du client, des contraintes techniques opérationnelles ou financières. Les méthodes sont toujours normalisées, validées par l'AFNOR ou développées et validées en interne selon une procédure définie, ou respectant les protocoles des fabricants de trousse ou du cahier des charges du client. Dans le cas où le laboratoire ne peut pas réaliser l'analyse en respectant strictement l'application de la méthode, le résultat peut ne pas être rendu sous couvert de l'accréditation COFRAC, sous réserve de l'accord explicite du client. Dans ce cas, les essais ne sont plus dans le périmètre de l'accréditation et du texte réglementaire associé, l'écart est mentionné sur le rapport d'analyse.

Si les rapports sont rendus hors accréditation, ils ne seront par conséquent ni présumés conforme au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

Le rapport d'analyse respecte également les exigences du Cofrac conformément aux documents en vigueur.

Si aucune méthode particulière n'est précisée, le laboratoire se réserve le droit de choisir la méthode la plus appropriée pour l'échantillon concerné.

Lorsqu'un changement de méthode intervient au cours de l'exécution des travaux qui ont fait au préalable l'objet d'un contrat ou d'un devis, le LDAR16 en informe le client qui valide les modifications.

Le client sera informé de tout écart sur le déroulement de son analyse.

Le client accepte les traitements complémentaires (effectués par le laboratoire) nécessaires à la bonne mise en œuvre de ses analyses.

Conservation des échantillons

Les échantillons sont conservés par le LDAR16 selon les durées et les conditions précisées dans les documents qualité des secteurs techniques. A l'expiration de ces délais, les échantillons seront éliminés ou récupérés par le client si celui-ci en a fait la demande écrite au plus tard le jour de la réception de l'échantillon.

Prestations intellectuelles

Le laboratoire propose à ses clients des prestations intellectuelles de type audits / formations.

Pour les audits, le LDAR 16 s'engage à détailler cette prestation dans le devis ou le contrat signé par les 2 parties.

Pour les formations, le LDAR 16 s'engage à fournir une convention de formation au client. Ce dernier doit retourner au LDAR 16 un exemplaire renseigné, daté et signé avant le début de la prestation.

Contenu de la formation

L'intervenant formateur pourra, s'il le juge nécessaire, modifier les contenus de formation en fonction de la dynamique du groupe et/ou du niveau des participants.

A l'issue de la session, une attestation de présence individuelle sera envoyée au commanditaire de la formation, à destination de ce dernier et du stagiaire ayant participé à la session. Cette attestation mentionnera le résultat obtenu au questionnaire d'évaluation.

Prise en charge

Si le client bénéficie d'une prise en charge par un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA), il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la session de formation.

Dans le cas où le LDAR 16 ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCA avant le début de la prestation, les coûts de formation seront intégralement facturés au client.

Conditions de report et/ou d'annulation d'une session de formation

Le LDAR 16 se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation (événement exceptionnel, faible nombre de participant, ...). Une information écrite sera transmise le plus rapidement possible au client.

Le client peut annuler sa participation à une session de formation par demande écrite au LDAR 16, dans les plus brefs délais.

Toutes annulations non transmises ou inférieures à 24 heures avant le début de la session pourra engendrer des pénalités d'annulation correspondantes à un forfait de 42.50€

Sous-traitance

Le client accepte que le LDAR16 sous-traite :

les analyses qui ne sont pas de sa compétence
en cas de nécessité ou d'imprévu tout ou partie des analyses qu'il ne peut pas assurer temporairement.

Le LDAR16 a défini une liste de laboratoire sous-traitant et se réserve le choix de ce dernier en fonction des critères de compétences, d'accréditation, de proximité et de partenariat.

En cas de sous-traitance, le LDAR16 informe le client. Les paramètres sous traités ainsi que l'identité du laboratoire sous-traitant sont clairement indiqués sur le rapport d'analyse.

Incertitude de mesure

Les incertitudes de mesures ne sont pas prises en compte pour l'interprétation des résultats et la déclaration de conformité, quel que soit la nature et le type de l'échantillon.

En l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels, l'incertitude n'apparaît pas sur les rapports d'analyse.

Toutefois, les incertitudes de mesure et/ou les facteurs de risque pourront être le cas échéant communiqués sur demande du client. L'application de la notion d'incertitude se fait sur les résultats quantitatifs.

Déclaration de conformité

La déclaration de conformité à la spécification, le cas échéant, ne tient pas compte de l'incertitude associée au résultat excepté si le client en fait formellement la demande. Dans ce dernier cas, la déclaration de conformité repose sur la prise en compte de l'incertitude associée au résultat.

La déclaration de conformité reposant sur les critères concernés est couverte par l'accréditation dans le cas où tous les paramètres concernés sont accrédités et ne l'est pas dans le cas contraire.

Afin d'aider le client dans la compréhension des résultats d'essais, le laboratoire peut émettre une conclusion sur le rapport d'essai, sur la base de la réglementation ou de référentiel applicable sur l'échantillon ou pouvant présenter un intérêt pour le client.

Alerte

Lors de résultats induisant un risque de santé publique mettant en doute la conformité du produit, le LDAR16 s'engage à avertir au plus vite le demandeur pour que les dispositions adaptées puissent être mises en œuvre.

Rapport d'analyse

En fonction des renseignements fournis par le client lors du prélèvement, le rapport d'analyses comporte les éléments prévus par la réglementation en vigueur en plus des résultats d'analyses.

Le rapport peut être envoyé par courrier électronique selon la demande formalisée du client sur le bon de commande d'analyse, le devis, la convention de preuve. Dans le cas contraire, le rapport d'analyse est transmis systématiquement sur support papier par voie postale dès la validation des résultats.

Le rapport est conservé par le laboratoire sous format pdf. En cas de perte, une copie peut être demandée par le client. En cas de litige, seul le rapport conservé par le LDAR16 fait foi. Les données qui ont permis d'établir le rapport sont également conservées au LDAR16 pendant 5 ans.

Si le rapport est rendu hors accréditation, il ne sera ni présumé conforme au référentiel d'accréditation ni couvert par les accords de reconnaissance internationaux.

Propriété intellectuelle

Le LDAR16 autorise le client à faire référence à son accréditation **uniquement** par la reproduction intégrale du rapport émis ; Aucun usage de la référence à l'accréditation n'est autorisé sous quelque autre forme que ce soit.

Par ailleurs, toute utilisation ou référence abusive aux résultats émis par le LDAR16 ou à son accréditation ainsi que toute tentative de reproduction à caractères frauduleux d'éléments ou du modèle de rapport émis par le laboratoire, pourra faire l'objet de poursuites.

Confidentialité/ Impartialité

Le LDAR16 s'engage à traiter de manière confidentielle les informations de toute nature communiquées par le client dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Les règles de confidentialité appliquées au LDAR16 garantissent la communication des résultats au seul client, sauf instruction spécifique écrite et signée de sa part. Le LDAR16 ne rend publique aucune information. De même, aucun résultat ne peut être communiqué sur appel téléphonique, à moins que le demandeur ne puisse justifier de son identité.

Dans le cas où le rapport d'analyse est transmis par courrier électronique, le LDAR16 met en garde sa clientèle des risques encourus en matière de confidentialité liés à l'utilisation des messageries électroniques. Par voie de conséquence, le client est tenu d'en accepter l'entière responsabilité à l'exception d'une erreur d'adresse imputable au LDAR16 (Cf. convention de preuve).

Les informations telles que le nom ou la raison sociale, l'adresse, le numéro de téléphone sont enregistrées sur support informatique. Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour les informations vous concernant en vous adressant au LDAR16.

Dans le cas où le laboratoire serait tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles, le client en sera averti sauf interdiction légale. Les activités du LDAR16 sont exercées, gérées et structurées en toute impartialité par la direction et l'ensemble des agents.

Tarifs / Facturation / Révision

Tarifs

Les tarifs proposés par le LDAR16 sont valables pour l'année civile en cours suivant la dernière délibération de l'Assemblée portant accord sur la tarification des prestations proposées et réalisées. Les prix sont établis en euros et en hors taxes, TVA en vigueur en sus. Le catalogue des analyses inventorie l'ensemble des prestations du LDAR16 proposées à sa clientèle à la date de son édition.

Facturation

Chaque rapport d'analyses fait l'objet d'une facture. Toute prestation non réalisée du fait du client sera facturée si le laboratoire n'a pas été prévenu au moins 72 heures à l'avance.

Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fait l'objet d'une facturation complémentaire.

Un relevé récapitulatif mensuel ou trimestriel peut être établi sur demande du client. Dans ce cas, les factures sont transmises avec le relevé en début de mois ou de trimestre.

Révision

Les prix sont fixés sur la base du tarif en vigueur au moment du début de la prestation. Les prix seront révisés périodiquement, sur la base de l'évolution de l'indice des prix à la consommation (Identification INSEE 001759970) selon la formule $Pr = P0 \times (Ir / IO)$, avec Pr = prix révisé HT, $P0$ = prix actuel HT, Ir = dernière valeur de l'indice publié par l'INSEE à la date de la révision, IO = valeur de l'indice correspondant à la dernière revalorisation.

Un courrier vous sera envoyé vous informant de cette augmentation, notamment dans le cadre de conventions de prestation pluriannuelles

Délai et modalités de paiement

Le délai de paiement est de 30 jours après la réception de la facture ou du relevé récapitulatif selon l'arrêté départemental. Le comptable chargé du recouvrement est Mr le Payeur départemental de la Charente.

Les modalités de paiement sont les suivantes :

- Par chèque à l'ordre du Trésor Public
- Par virement
- Par carte bancaire sur site du Département

En cas de facture <15€TTC, le paiement se fait directement auprès du LDAR16

- Par chèque à l'ordre DU LDAR16
- Par virement
- Par carte bancaire sur site du Département

Réclamations

Pour obtenir tout renseignement, le client prendra contact de préférence auprès de la cellule qualité par le biais du site internet laboratoire16.lacharente.fr La demande sera alors transférée au personnel concerné pour la gestion et le suivi

Le laboratoire dispose d'un processus documenté de gestion des réclamations, disponible sur demande.

Litige

En cas de litige, les parties s'engagent à tenter de trouver une solution amiable. A défaut, le litige sera soumis à la juridiction compétente..

Obligations du LDAR16

En cas de prestation de prélèvement sur site, le LDAR16 s'engage à respecter le règlement intérieur du client, notamment les aspects de confidentialité, les consignes d'hygiène et sécurité que la structure d'accueil lui aura communiquées.

Le LDAR16 assure la confidentialité de toute information dont il aurait pris connaissance dans l'exercice de sa prestation.

Le LDAR16 réalise les analyses dans le respect de l'accréditation et des exigences techniques et normatives. Il s'assure en permanence de l'actualisation de ses méthodes d'analyses et des textes réglementaires en vigueur.

Limitation de responsabilité

Le client ne pourra mettre en cause la responsabilité du LDAR16 qu'en cas de démonstration de l'existence d'un dommage direct et immédiat, résultant d'une violation fautive et intentionnelle de ses obligations dans le cadre l'exécution de la prestation, et seulement s'il a adressé au LDAR16, un courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 3 mois à compter de la survenance du préjudice.

Force majeure

En cas de survenance d'un événement qualifiable de force majeure, la prestation sera suspendue. Cette suspension ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité du LDAR16 pour non-exécution ou retard de l'exécution de ses obligations, ni induire le versement de dommages et intérêts.

Obligations du client

En cas de prestation de prélèvement sur site, le client s'engage :

- à prendre toutes les dispositions pour permettre aux agents du LDAR16 un accès rapide et simple aux lieux.
- A informer le Laboratoire Départemental de toute modification prévue empêchant la réalisation de la prestation.
- A informer le Laboratoire Départemental des consignes d'hygiène et sécurité et à fournir le matériel de sécurité approprié, notamment concernant les postes de travail critiques que pourrait côtoyer le préleveur et les risques chimiques ou biologiques lors du prélèvement.
- à fournir un plan de prévention si la nature des dangers l'exige. Toute demande client précise à minima :
 - Les coordonnées du client et du payeur s'il est différent,
 - Le nombre et l'identification des échantillons
 - La prestation demandée
 - La signature du client

La responsabilité du LDAR16 ne saurait être engagée du fait d'erreur ou de défaut dans les indications fournies par le client.