



Conditions Générales de vente

Laboratoire Alsacien d'Analyses (L2A)

Le présent document constitue les conditions générales de l'ensemble des prestations (ci-après les « conditions générales ») régissant le cadre de la relation entre le Laboratoire Alsacien d'Analyses et tout demandeur de prestations (ci-après le « client »).

Toutes les opérations liant les parties, conclues postérieurement aux présentes sont régies par ces dernières. Tout client est réputé avoir accepté les présentes conditions générales soit de façon expresse soit par l'utilisation des prestations du L2A. Les conditions générales en vigueur sont consultables sur le site internet du L2A.

Les conditions générales de vente sont complétées des conditions particulières sous la forme de devis, contrats ou conventions et d'une offre tarifaire actualisable. Dans le cas d'une transmission par mail, seul l'original conservé par le L2A fait foi.

Le L2A se réserve la possibilité de modifier ses conditions générales de vente.

COMMANDES

Seuls les devis, contrats, conventions signés par le L2A et le client ainsi que les fiches de demandes d'analyse signées par le client pour les échantillons apportés directement ou expédiés au laboratoire sans contact préalable ont valeur contractuelle.

L'envoi, sans contact préalable par le client, d'un échantillon accompagné d'un bon de commande demandant une prestation définie dans le catalogue du L2A ou d'une demande d'analyse vaut acceptation par le client de la version en cours des conditions générales de vente ainsi que des tarifs en vigueur.

Chaque commande mentionne à minima les informations suivantes :

- le nom et l'adresse du client ;
- l'adresse de facturation ;
- le nom, l'email et l'adresse du destinataire des rapports d'analyses ;
- le lieu de prélèvement ;
- l'identification, la nature et le nombre des échantillons à analyser ;
- la liste précise des déterminations à réaliser sur chaque échantillon, ou la référence du devis correspondant.

A la demande du L2A, le client s'engage à communiquer les autres informations demandées (numéro de SIRET, date de naissance ...) notamment par le biais de la fiche client complétée par le L2A.

CONFIDENTIALITE

Le laboratoire et l'ensemble de son personnel s'engagent à garder confidentielles toutes informations qui auront été portées à leur connaissance dans le cadre de l'exécution des analyses ou prestations. Sans préjudice des éventuelles obligations légales en terme de communication aux autorités publiques, le L2A s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout ou partie des résultats concernant des travaux qui lui sont confiés hormis lors de la réalisation d'audits par des organismes externes.

Dans le cadre de l'accréditation par le COFRAC du laboratoire, et conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17025:2017, les rapports d'essais sont susceptibles d'être consultés par les évaluateurs mandatés par le COFRAC ou des auditeurs internes lors des évaluations périodiques du laboratoire.

Ces évaluateurs sont eux-mêmes soumis à des engagements stricts de confidentialité, équivalents à ceux appliqués au personnel. Aucune information ne sera transmise en dehors de ce cadre sans l'accord préalable du client, sauf obligation légale.

Le laboratoire est cependant susceptible de transmettre les résultats non négatifs aux autorités compétentes.

PRELEVEMENT DES ECHANTILLONS REALISES PAR LE L2A

Lorsque les prélèvements et le transport sont réalisés par le L2A, ils le seront selon les modes opératoires définis par ce dernier. Le L2A n'assure pas la représentativité statistique des échantillons prélevés, les résultats d'analyses ne concernent que les objets soumis à l'essai. Le client s'engage à faciliter l'accès des agents du L2A au site de prélèvement et à mettre les échantillons prévus à sa disposition.

PRELEVEMENT ET ACHEMINEMENT DES ECHANTILLONS REALISES PAR UN TIERS

Lorsque le prélèvement est réalisé par un tiers (client, sous-traitant...), la conformité et l'acheminement des échantillons soumis à analyse sont sous la responsabilité exclusive du tiers. Le L2A fournit les informations pertinentes ou consignes nécessaires à la bonne réalisation et au transport de l'échantillon. Sur demande, il peut fournir le matériel nécessaire de prélèvement, ceci pouvant faire l'objet d'une facturation. Le respect de l'application de ces exigences incombe au tiers : conditionnement, température de transport, de stockage, délais d'acheminement...

Le L2A se réserve le droit de refuser d'analyser ou d'émettre des réserves quant aux résultats, pour tout échantillon dont les conditions de prélèvement ou de transport ne sont pas compatibles avec les analyses à réaliser (flaconnage non conforme, délai trop élevé entre le prélèvement et le dépôt, température et temps de transport inapproprié, etc...).

Le L2A s'exonère de toute responsabilité par rapport aux informations fournies par le client.

ACCREDITATION - AGREMENTS

Certaines prestations du L2A sont accréditées selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 v2017. Le laboratoire Alsacien d'analyses – site de Strasbourg est accrédité Cofrac Essais, n°1-6952, portée disponible sous www.cofrac.fr. Le laboratoire Alsacien d'analyses – site de Colmar est accrédité Cofrac Essais, n°1-6953, portée disponible sous www.cofrac.fr.

Elles peuvent également être communiquées sur demande.

Chaque site du L2A dispose par ailleurs d'agrément accordés par le Ministère de l'Agriculture, pour certaines analyses à caractère officiel, dont la liste peut être communiquée sur demande.

Le L2A met à disposition du client la liste des méthodes employées au L2A avec leurs caractéristiques.

Le L2A a fait le choix de ne pas autoriser ses clients à reproduire la marque COFRAC, relative à son accréditation, sur les courriers à en-tête ou tout autre document.

Toutefois, la reproduction des rapports d'essai est autorisée sous la forme d'un facsimilé photographique intégral.

Par ailleurs, le laboratoire accepte que ses clients puissent faire référence au L2A en citant notamment les prestations réalisées, le numéro d'accréditation, ...

A titre indicatif, le client est autorisé à mentionner une phrase du type « La détermination de la concentration du produit P a fait l'objet d'un essai réalisé sous accréditation par le laboratoire X (accréditation COFRAC 1-XXXX).

EXECUTION DE LA PRESTATION ANALYTIQUE

Le L2A est implanté sur 2 sites : Strasbourg et Colmar. Dès lors que les 2 sites sont titulaires des agréments et accréditations identiques et pour des raisons d'optimisation dans la réalisation des prestations, le L2A se réserve la possibilité de réaliser les analyses indifféremment sur l'un des 2 sites.

De même, les 2 sites s'autorisent mutuellement à reporter les résultats sur leurs rapports d'essai respectifs en mentionnant le site de réalisation pour une information claire vis-à-vis du client.

Il est entendu que la signature de la demande d'analyse, devis, conventions... vaut acceptation des conditions générales de vente par le client.

Prestations d'analyses confiées à des prestataires externes

Le L2A externalise les analyses qu'il ne peut temporairement pas assurer sur aucun des 2 sites. Le L2A se réserve le choix du laboratoire prestataire en fonction des critères de compétences, d'accréditation, de proximité, de rapidité, de partenariat. L'information est portée explicitement sur le rapport d'essai.

Identification des méthodes employées :

Le catalogue des analyses du L2A est actualisé régulièrement et précise éventuellement la technique employée et/ou le texte de référence. Ces derniers sont toujours précisés sur les devis ou conventions. La mention du texte de référence tient lieu d'information sur le type de méthode employée.

Si le client souhaite avoir des précisions supplémentaires, il prend contact avec le L2A.

Choix des méthodes d'analyse appliquées :

En absence de toute indication du client, le L2A adoptera la méthode qui lui semble la plus appropriée, sans que sa responsabilité puisse être recherchée par le client pour le non-respect d'une méthode précise.

Le client autorise le L2A à mettre en œuvre, si nécessaire, les moyens d'analyse les plus appropriés compte tenu de son expérience. Lorsque le client demande la mise en œuvre de méthodes d'analyses spécifiques ne correspondant pas aux méthodes d'analyses choisies habituellement par défaut pour le produit considéré, le L2A s'assure qu'il peut réaliser la méthode demandée et en vérifie le bien-fondé. Dans la négative, ou en cas d'inadéquation, un contact est pris avec le client. Le client est informé des méthodes proposées par le L2A. Les informations permettant d'éclairer le client sur ce point sont données par écrit selon les situations et/ou l'attente du client.

Lorsqu'un changement de méthode intervient pendant l'exécution d'une relation contractuelle, le L2A informe le client concerné et sollicite son accord le cas échéant.

Si des modifications par rapport au texte de référence doivent être apportées dans le cadre de l'exécution des analyses, elles sont mentionnées sur le rapport d'analyse.

Le L2A s'autorise un délai de 6 mois pour la mise en application des nouvelles versions des normes.

Lorsque la nature de l'échantillon (composition particulière, domaine de résultat inhabituel etc...) a une influence sur le choix de la technique à mettre en œuvre, il est conseillé au client de fournir ces informations, afin d'optimiser le choix de la technique.

Référence aux méthodes internes :

Dans le cas où une méthode interne est utilisée pour la réalisation de la prestation, la version utilisée est celle en vigueur à la date de réalisation de l'analyse, sauf précision contraire.

Information des clients sur la réalisation des analyses :

Les analyses pour lesquelles le L2A est accrédité sont identifiées dans les devis. Les analyses réalisées sous accréditation sont identifiées sur les rapports d'analyse par le symbole @.

Une mention explicite cette présentation sur le rapport qui inclut la marque COFRAC dès lors qu'au moins une analyse est réalisée sous accréditation COFRAC.

Dès lors qu'une analyse est accréditée, le laboratoire s'engage à rendre le résultat sous accréditation COFRAC dans le respect du GEN REF 11 et des procédures internes du L2A. Toutefois, pour des raisons indépendantes de sa volonté, il peut être contraint de retirer la marque COFRAC sur une analyse ou sur l'ensemble des analyses d'un dossier. Dans ces conditions, le client est informé que les rapports d'essai émis hors accréditation, ne sont par conséquent ni présumés conformes au référentiel d'accréditation, ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux. L'accord écrit du client est requis.

Conservation des échantillons après analyses

Sauf mention spécifique, le L2A ne s'engage pas à conserver les échantillons après la fin des procédures d'analyse. Le client autorise le L2A à détruire les échantillons.

DELAIS

Les prestations sont effectuées dans l'ordre d'arrivée des échantillons et selon les planifications de travail habituelles du L2A. Le délai de rendu du résultat est précisé sur le devis et/ou convention.

En cas d'urgence sollicitée par le client et sous réserve de faisabilité technique, des frais supplémentaires pourront être appliqués.

DECLARATION DE CONFORMITE

Les règles applicables en matière de spécifications employées par le L2A sont précisées au client par le biais des devis-

Pour déclarer ou non la conformité à une spécification, il ne sera pas tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat pour le prélèvement et l'essai.

TRANSMISSION DES RAPPORTS D'ANALYSE

De manière générale, le laboratoire privilégie la transmission des rapports d'essai par voie dématérialisée. Une convention de preuve est établie entre le laboratoire et son client, via un formulaire de convention de preuve.

Lors d'envoi des rapports par courriel, le message et toutes les pièces jointes sont confidentiels et établis à l'intention exclusive de leurs destinataires. Ces destinataires sont communiqués par le client, sous sa responsabilité. Toute utilisation de ces messages non conforme à leur destination, toute diffusion ou toute publicité, totale ou partielle, sont interdites, sauf autorisation expresse. En cas de litige, seule la version informatique archivée par le L2A fait foi.

Cependant, la transmission par voie postale reste possible.

Dans ce cas, les délais standards (en absence de toute suspicion pour les méthodes nécessitant une confirmation) sont précisés dans le corps du devis et n'incluent pas le délai lié à l'acheminement du courrier (compter 2 à 3 jours supplémentaires).

Toute référence, sur tout support du client (produit, certificat, ...), au L2A ou à ses prestations doit préalablement faire l'objet d'un accord écrit du laboratoire.

TARIFS

Les tarifs appliqués sont révisés périodiquement par l'Assemblée de la Collectivité européenne d'Alsace, ils sont exprimés Hors Taxe, TVA en vigueur en sus.

Les montants indiqués dans les devis sont établis sur la base des données fournies par le client et pour les conditions normales d'exécution de la prestation. Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'un devis ou d'une facturation complémentaires.

Lorsque la demande d'analyse a été faite sans demande initiale de devis (envoi d'un échantillon en colis), la facturation est réalisée selon les tarifs du catalogue en cours.

FACTURATION

Les prestations sont facturées sur la base du tarif en vigueur au jour de la réception des échantillons. Sauf mention spécifique contraire, la facturation est faite au nom de la personne ou de la société identifiée comme donneur d'ordre dans la commande.

En cas de rétractation du client après signature du « Bon pour accord », les frais engagés par le L2A (achat de consommables, ...) lui seront facturés.

REGLEMENT

Le règlement s'effectue lors de la réception par le client de la facture. Le client dispose alors d'un délai de 30 jours pour s'acquitter du paiement de la facture. Le paiement est effectué directement auprès du Trésor Public (Paierie Départementale du Haut-Rhin).

A défaut de règlement dans le délai imparti, le comptable public est habilité à exercer toutes les poursuites nécessaires. Le L2A peut retenir les résultats jusqu'à paiement des soldes dus, sauf obligations règlementaires.

RECLAMATIONS

Tout client peut porter réclamation auprès du L2A, par courriel, voie postale ou orale.

La réclamation mentionnera l'objet ainsi que, le cas échéant, la référence de l'échantillon ou du rapport concerné.

Le L2A met à disposition de toute partie intéressée, sur demande, le processus de traitement des réclamations,

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Conformément à la Loi Informatique et Libertés de 1978 modifiée en 2018 et en conformité avec le Règlement général sur la protection des données de 2016, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Toute demande doit être transmise à l'adresse suivante : Hôtel de la Collectivité européenne d'Alsace, 1 place du Quartier Blanc 67964 STRASBOURG.