

Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations effectuées pour le compte d'un client. Toute commande implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Confidentialité

Le laboratoire traite toutes les informations provenant des clients ou autres sources ainsi que les informations générées par ses activités comme confidentielles.

Aucune information confidentielle n'est transmise à des tiers sauf si la loi l'exige, ou si un contrat le prévoit. Lorsque des informations sont fournies à des tiers le client en est avisé par avance, sauf si la loi l'interdit.

Informatique et libertés

Les données à caractère personnel sont destinées uniquement au laboratoire et sont conservées pendant une durée minimum de 5 ans après clôture du dossier. Conformément à la loi Informatique et Libertés et à la réglementation européenne sur le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD), vous pouvez exercer vos droits d'accès aux données, de rectification, d'opposition et de portabilité en contactant le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpo@ledepartement82.fr. Vous avez la possibilité de saisir la CNIL pour toute réclamation sur le site : cnil.fr.

Reconnaitances et Agréments

Le laboratoire est accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025, par le COFRAC, accréditation Cofrac – Essais n° 1-7330, portée disponible sur www.cofrac.fr.

Le laboratoire autorise ses clients à faire référence à son accréditation uniquement par la reproduction intégrale des rapports qu'il a émis.

Le laboratoire est agréé par les ministères chargés de la santé, de l'environnement, de l'agriculture et de l'alimentation et par l'autorité de sûreté nucléaire. Les portées sont disponibles sur :

<https://agriculture.gouv.fr/laboratoires-agrees-methodes-officielles-sante-animale>,

<https://agriculture.gouv.fr/laboratoires-agrees-methodes-officielles-alimentation>,

<https://www.sante.gouv.fr/laboratoires-agrees-pour-le-contrôle-sanitaire-des-eaux>,

<https://www.labeau.ecologie.gouv.fr>, <https://www.asn.fr>

Le laboratoire est un organisme de formation professionnelle. Sa déclaration d'activité porte le n°76820119782.

Echantillonnage et réception des échantillons

Les prélèvements peuvent être effectués par le client ou par un agent du laboratoire. Le client est responsable du prélèvement dès lors qu'il transporte lui-même ses échantillons ou les fait transporter par un mandataire.

Les échantillons et contenants ne seront pas restitués après analyse sauf demande spécifique. Les frais afférents au retour seront à la charge du client.

Le laboratoire vérifie à réception que la demande du client peut être satisfaite et que les conditions d'acceptation des échantillons soient remplies y compris la présence d'une demande signée. Le laboratoire se réserve le droit de refuser des échantillons non conformes aux conditions d'acceptation, dans ce cas le client en est informé.

En cas de doute quant à l'adéquation d'un objet ou si celui-ci n'est pas conforme à la description fournie, le client est consulté afin d'obtenir des informations supplémentaires avant de poursuivre le traitement de l'échantillon.

Analyses

Les délais et modalités de stockage des prélèvements avant analyse sont conformes aux textes de référence en vigueur, sauf demande spécifique du client.

Si aucune méthode n'est spécifiée par le client, la méthode la plus appropriée est sélectionnée par le laboratoire. Le laboratoire se réserve le droit d'accepter ponctuellement des écarts aux méthodes s'ils n'ont pas d'influence sur la validité des résultats, s'ils sont justifiés sur le plan technique et documentés. La passation de commande vaut acceptation de tels écarts.

Toute prestation couverte par l'accréditation est rendue en tant que telle. En cas d'écart, le client pourra demander à avoir son résultat hors accréditation sachant que ce résultat ne sera pas conforme au référentiel d'accréditation ni aux accords de reconnaissance internationaux.

Sous-traitances

Le laboratoire peut avoir recours à la sous-traitance d'essais s'il est dans l'incapacité momentanée de réaliser les analyses ou lorsqu'il ne réalise pas les analyses demandées. Dans ce cas le laboratoire demande l'approbation du client si cela n'est pas déjà prévu au contrat. Chaque sous-traitant auquel le laboratoire a recours est compétent pour les analyses qui lui sont confiées. Les résultats d'analyses sous-traitées sont identifiés sur le rapport et sont couverts par l'accréditation s'ils ont été rapportés sous accréditation par le sous-traitant.

Rendu des résultats

Les résultats d'analyses sont adressés au client et autres destinataires désignés par lui par courrier ou par email.

La transmission de rapports par mail ne peut se faire qu'après réception de la convention de preuve dûment complétée.

Evaluation de l'incertitude

De manière générale, les incertitudes de mesure ne sont pas communiquées sauf dans le cas où le référentiel l'exige ou sur demande expresse du client. Les résultats ne se rapportent qu'à l'objet soumis à essai.

Déclarations de conformité - Avis et interprétations

Sauf spécification contraire définie dans un contrat, les incertitudes ne sont pas prises en compte pour déclarer la conformité.

Si le client souhaite que les incertitudes soit prises en compte, les tolérances seront diminuées de l'incertitude.

Aucun avis ou interprétation n'est fourni sous accréditation.

Tarifs

Les tarifs sont fixés annuellement sur le catalogue tenu à disposition des clients.

Le laboratoire informe le client si le changement de critères ou de méthodes d'analyses peut occasionner un coût différent.

Facturation

Les avis des sommes à payer sont envoyés aux particuliers par la Paierie Départementale de Tarn et Garonne après réalisation des prestations. Pour les services publics, les avis des sommes à payer sont déposés sur le portail chorus.

Le paiement sous 30 jours est à adresser au Payeur Départemental. Les informations concernant les modalités de paiement sont disponibles sur le talon de l'avis des sommes à payer.

En cas d'impayés, le laboratoire se réserve le droit de bloquer l'envoi des résultats, sans incidence sur la santé publique, jusqu'à règlement du passif. Le client, et éventuellement le prescripteur et le gestionnaire du résultat, s'ils sont différents du client, en sont informés par courrier.

Réclamations

Le client peut contacter le laboratoire pour émettre une réclamation. Le processus de traitement des réclamations est disponible sur demande.

Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre le laboratoire et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. A défaut l'affaire sera portée devant les tribunaux administratifs.