

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de Public Labos. La passation de commande implique l'adhésion entière et sans réserve des conditions énoncées ci-dessous.

Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations effectuées par PublicLabos pour le compte d'un client. Toute commande auprès de PublicLabos implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Condition 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 à Public Labos 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. Vous avez la possibilité de saisir la CNIL pour toute réclamation sur le site : cnil.fr.

Accréditations et Agréments

Chaque site est accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025, par le COFRAC, accréditation Cofrac – Essais : Site du Gers : n° 1-6854, Site du Lot : n° 1-6855, Site du Tarn : n° 1-6853, Site de Tarn-et-Garonne : n° 1-6850, portées disponibles 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.

Public labos 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-santé-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>

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. Public Labos 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.

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 sauf dans le cas de sous-traitances internes à Public Labos.

Public Labos est responsable de l'acheminement des échantillons jusqu'à réception au laboratoire au sous-traitant.

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, mail ou par le biais de l'extranet.

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

Pour le secteur Hygiène, les résultats sont accessibles uniquement sur l'extranet sauf demande contraire du client. La signature du devis ou de la demande d'analyse vaut acceptation.

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.

L'étape d'échantillonnage n'est pas prise en compte dans l'évaluation de l'incertitude sauf mention contraire.

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. Des frais supplémentaires pourront être facturés en cas d'urgence et hors horaires de réception des échantillons.

Facturation

Le paiement des factures est à verser sur le compte Public Labos indiqué sur les factures.

Pour les clients et partenaires publics les factures seront déposées sur le portail Chorus Pro.

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 seront informés par écrit.

Loi applicable et attribution de compétence

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

Réclamations

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