

Public labos Site de Tarn-et-Garonne : Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous devis, contrats ou demandes d'analyses à destination de Public labos Site de Tarn-et-Garonne.

Le fait de passer commande implique de la part du client une acceptation sans réserve de celles-ci.

Impartialité

Le personnel du laboratoire s'engage à réaliser toutes ses activités en toute impartialité. Les risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité sont identifiés et revus périodiquement.

Confidentialité

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

Aucune information confidentielle n'est transmise à des tiers sauf si la loi l'exige, si le contrat le prévoit ou si le client est adhérent à une association qui l'autorise à recevoir les résultats.

Le laboratoire informe par avance le client des informations qu'il a l'intention de rendre publiques.

Informatique et libertés

Les données à caractère personnel sont collectées pour l'instruction de votre dossier sont destinées uniquement et sont conservées pendant une durée 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

Accréditations et Agréments

Le site de Tarn-et-Garonne est accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025, par le COFRAC (accréditation Cofrac – Essais n°1-6850). 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.

Les clients bénéficiant de prestations sur site accréditées sont susceptibles d'accueillir sur leur site un évaluateur du Cofrac, sur demande du laboratoire.

Public labos est agréé par le ministère chargé de la santé ; de l'environnement ; de l'agriculture et de l'alimentation. Les portées sont disponibles sur :

<http://agriculture.gouv.fr/laboratoires-agrees-methodes-officielles-santé-animale>

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

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

<http://www.labeau.ecologie.gouv.fr>

Tarifs

Les tarifs sont revus au début de chaque année civile par arrêté départemental. Les modifications de tarifs sont de l'ordre de 0 à 3% par rapport au tarif de l'année précédente. Lorsque l'augmentation dépasse 3%, Public labos s'engage à informer le client du changement tarifaire.

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

Facturation

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

Pour les clients et partenaires publics nos factures seront déposées sur le portail Chorus Pro. En l'absence des éléments nécessaires (code service actif, code engagement, ...) les factures seront déposées sur le service FACTURES_PUBLIQUES.

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.

Analyses

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

Le client doit informer le laboratoire s'il souhaite que l'échantillon lui soit restitué après analyse.

Le laboratoire vérifie à réception que la demande du client peut être satisfaite. Si aucune méthode n'est spécifiée par le client, la méthode la plus appropriée est sélectionnée par le laboratoire.

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.

Le laboratoire se réserve le droit d'accepter 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 signature du devis, du contrat, de la convention ou de la demande d'analyse vaut acceptation de tels écarts.

Evaluation de l'incertitude

De manière générale, les incertitudes de mesure ne sont communiquées sauf dans le cas où le référentiel l'exige ou si le client le demande.

Rendu des résultats

Les résultats ne se rapportent qu'à l'objet soumis à essai tel qu'il a été reçu.

Les délais d'envoi des résultats peuvent être fournis sur demande. Certaines analyses peuvent être réalisées en urgence avec un surcoût éventuel.

Les résultats d'analyses sont adressés au client et autres destinataires désignés, par courrier, par fax, par mail ou sur l'extranet. La transmission de rapports par mail ou extranet ne peut se faire qu'après réception de la convention de preuve dûment complétée.

Le laboratoire communique des informations par téléphone seulement si l'identité du client est vérifiée de façon certaine, et uniquement sur les prestations qui concernent l'appelant.

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.

De manière générale aucun avis ou interprétation n'est fourni sauf demande expresse du client (sous réserve de l'acceptation par le laboratoire).

Réclamations

Lorsque le client est insatisfait, il peut contacter le laboratoire qui ouvrira le processus de traitement des réclamations.

Ce processus est disponible sur demande.

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. Le client est informé des paramètres sous-traités.

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.