

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS ET DE VENTE EN VIGUEUR

LABÉO est défini ci-après par le terme laboratoire, pour l'ensemble de ses sites.

Définitions

Client : toute personne morale ou physique qui achète une prestation de prélèvements, d'analyses, d'étalonnage, de conseil - audit et/ou formation auprès du laboratoire.

Prélèvement : tout échantillon susceptible d'être analysé après avoir été prélevé selon les modalités techniques requises pour sa conformité

Prescripteur : toute personne compétente dans son domaine, prescrivant des analyses pour le compte de son client (vétérinaire, cabinet d'étude par ex...).

Accréditation COFRAC : reconnaissance d'une organisation sous assurance qualité, selon un référentiel normatif, délivrée par le COFRAC pour le compte d'un laboratoire.

Le laboratoire intervient sur demande de ses clients, pour une prestation définie préalablement selon ses besoins.

Le laboratoire est accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC). Le laboratoire réalise sous accréditation les prélèvements et les essais figurant sur son annexe technique, disponible sur le site internet : www.cofrac.fr ou sur demande auprès du laboratoire. Les paramètres accrédités sont repérés par un signe « c » dans l'offre de prix.

ARTICLE 1 - Demandes d'analyses et gestion des prélèvements

1.1- Présentation des demandes en vue de la commande

Le client envoie ses prélèvements accompagnés d'une demande d'analyse (élément incontournable). Sur la demande d'analyse seront indiquées les coordonnées du demandeur, le lieu de prélèvement, l'identification du prélèvement, la date et l'heure du prélèvement ou la date de fabrication, les analyses demandées sous réserve d'acceptation par LABÉO. Toutefois, le laboratoire se réserve le droit de refuser tout ou partie de la demande.

Une ordonnance établie par un prescripteur (vétérinaire par ex) est considérée comme une demande d'analyses.

La demande est complétée selon les besoins du laboratoire, par un échange avec le client.

Lorsque le client demande au laboratoire de réaliser des prélèvements et / ou analyses le laboratoire définit une offre de prix correspondante dans un format papier ou dématérialisé.

La demande d'analyse ou l'offre de prix validée peut faire office de bon de commande ou bien, le client peut établir le bon de commande dans le format qui lui convient.

Les performances des méthodes et leurs incertitudes sont disponibles sur demande.

De même, les délais sont précisés.

1.2 - Modalités d'acheminement des prélèvements, de conditionnement et de réalisation

Le client ou le prescripteur dispose de plusieurs sources de renseignement quant aux conditions de prélèvement et d'acheminement disponibles auprès du service clientèle, des secrétariats techniques de nos Pôles analytiques, du catalogue ou du site internet à l'adresse www.laboratoire-labeo.fr.

Prélèvement et acheminement des échantillons

Les prélèvements sont :

- déposés à l'accueil du laboratoire, directement par le client ou le prescripteur
- envoyés par la Poste ou par tout type de transporteur
- acheminés par le laboratoire s'il a réalisé les prélèvements

A la demande du client ou du prescripteur, le laboratoire peut organiser le ramassage des prélèvements par l'intermédiaire d'un transporteur. Dans ce cas, la responsabilité du transport incombe au laboratoire, dès l'enlèvement des échantillons.

Les préleveurs LABÉO respectent le règlement intérieur de l'établissement-client, en particulier les règles relatives à l'hygiène et la sécurité. Un plan de prévention sera rédigé chaque fois que possible. Le client ou le prescripteur est responsable de la sécurité sur les sites et locaux au sein desquels seront réalisées les prestations du laboratoire. Il lui appartient de prendre toutes les précautions utiles pour assurer la sécurité du personnel du laboratoire et faciliter l'intervention de ce dernier. Le laboratoire ne saurait engager sa responsabilité au titre d'un manquement du client quant au respect de ses obligations.

Pour les sites avec un risque radiologique

Pour toute demande, le client devra indiquer s'il s'agit d'échantillons radiologiques.

Le cas échéant, le client fournira l'ensemble des informations radiologiques en sa possession (bilan année précédente, mini, maxi, moyenne des divers radioéléments). Ces informations sont à fournir à chaque renouvellement ou nouveau contrat et lorsqu'une modification dans la nature et/ou l'activité des radionucléides présents dans l'échantillon intervient en cours de contrat. Un formulaire (EHS015) peut être utilisé dans ce cadre.

La prise en charge sera possible après accord de la Personne compétente en radioprotection de LABÉO.

La mention « échantillons radiologiques » doit figurer sur les documents de transport.

Pôle d'analyses et de recherche de Normandie



LABÉO - Pôle d'analyses et de Recherche de Normandie
1, route de Rosel – Saint-Contest – 14053 CAEN Cedex 4
Tel. 02 31 47 19 19 – Fax. 02 31 47 19 00 – labeo@laboratoire-labeo.fr
N° SIRET : 130 018 435 00011

La mention « CR » doit être apposée sur les colis exemptés de l'ADR. Les envois de colis contenant des matières radioactives classées au transport selon l'ADR doivent faire l'objet d'un préavis d'expédition de matières radioactives (P.E.M.R.) mentionnant le classement au transport retenu et la date de livraison prévue. Pour l'étiquetage des colis, les règles de l'ADR s'appliquent.

Conditionnement

Un ensemble de modalités de conditionnement sont à respecter pour la conformité des prélèvements et la sécurité de transport et des personnes amenées à les manipuler.

Le laboratoire se réserve le droit de refuser le prélèvement si la conformité du conditionnement n'est pas respecté.

Le laboratoire peut mettre à disposition des moyens et conditionnements adaptés selon les tarifs en vigueur et ajustés selon le volume d'affaires, au client ou au prescripteur.

Réalisation

Revue de contrat – offre de prix - Le terme de « commande » de prestation concerne les demandes ayant fait l'objet d'une offre de prix mentionnant les prélèvements/analyses/étalonnages à réaliser et les méthodes à appliquer, d'un contrat, d'une convention signé(e) par les parties ou d'une demande d'analyse signée du client ou du prescripteur.

La prestation sera réalisée dès lors que l'offre de prix sera signée par le client sauf pour les prescripteurs qui se doivent d'informer les clients des conditions générales de vente du laboratoire ainsi que de sa tarification ce qui implique de facto le consentement éclairé de ce dernier.

Tout demandeur de prélèvement et / ou d'analyse sera réputé avoir reçu une information sur les tarifs.

Dans quelques cas particuliers, notamment les situations d'urgence ou les identifications nécessaires, le laboratoire réalisera la prestation avant la signature du client ou du prescripteur.

Tout envoi, sans contact préalable avec le client, d'un prélèvement à destination du laboratoire vaut acceptation par ce dernier des tarifs et des modalités de réalisation de la prestation.

La responsabilité du laboratoire ne saurait être retenue si le client ou le prescripteur fournit des informations erronées dans les documents d'accompagnement.

Qualité du prélèvement

Le laboratoire ne peut être tenu responsable de la qualité de l'échantillon prélevé par le client ou le prescripteur (acte de prélèvement et conditionnement) et n'engage sa responsabilité analytique qu'après avoir accepté sa prise en charge. Les modalités et les spécificités de prélèvement et d'acheminement sont disponibles au laboratoire.

A réception, le laboratoire vérifie l'état des prélèvements par rapport aux critères d'acceptabilité (quantité, conditionnement, température,...). En cas d'écart, le laboratoire contactera le client ou le prescripteur.

Le laboratoire se réserve la possibilité de refuser l'exécution de prestations qui ne répondraient pas aux conditions d'acheminement ou d'acceptation ci-dessus. De même, en cas de prélèvement ne répondant pas aux missions, à l'éthique du laboratoire ou représentant un risque pour les personnes ou l'environnement, il pourra être exceptionnellement décidé, après éventuel contact avec le client, de procéder à leur destruction, sans qu'un recours puisse être exercé.

Méthodes et sous-traitance

Le laboratoire se réserve le droit de remplacer une technique analytique par une autre de performance au moins équivalente en termes d'accréditation et de limite de quantification.

Toutefois la prestation du laboratoire peut présenter exceptionnellement des écarts aux méthodes, ayant une incidence sur le maintien du prélèvement et/ou de l'analyse dans le cadre de l'accréditation du laboratoire. Dans ce cas, le signe distinctif (c) ne figurera pas au regard de l'analyse. Le client en sera informé avant envoi du rapport d'analyse si l'analyse sous accréditation est une demande explicite du client ou si elle satisfait à une exigence réglementaire.

Les incertitudes liées aux résultats d'analyses quantitatives sont disponibles sur demande auprès du laboratoire.

Le laboratoire proposera par écrit et pour accord le recours à une sous-traitance auprès d'un laboratoire selon les besoins identifiés, accrédité COFRAC ou non, pour la réalisation des analyses qu'il ne pratique pas. Le sous-traitant pourra être modifié à la demande du client. Les résultats d'analyses sous-traitées figurent sur le rapport d'analyses du laboratoire et sont clairement identifiées sur le rapport émis.

Devenir des prélèvements : le laboratoire conserve les échantillons du client selon une durée qui dépend de leur nature et des exigences normatives ou de la réglementation. Dans le cas particulier d'études, le laboratoire conservera une partie de ces échantillons durant le délai adapté au contexte (expertise ...).

Il appartient au client de préciser s'il souhaite les récupérer. Il supportera alors les frais de restitution. Sinon le laboratoire les éliminera selon sa procédure de gestion des déchets, se réservant le droit de facturer au client ou au prescripteur leur destruction.

Pôle d'analyses et de recherche de Normandie

ARTICLE 2 – TRANSMISSION DES RESULTATS

2.1 - Toutes les informations relatives à une prestation demandée par un client font l'objet d'une stricte confidentialité de la part du laboratoire, qui ne pourra transmettre les résultats à un tiers qu'avec l'accord du client, objet de notre politique qualité. Toutefois, lors des audits COFRAC, ASN ou pour les analyses sous agrément, l'autorité institutionnelle correspondante pourra consulter la traçabilité des opérations.

2.2 - Les résultats sont transmis par courrier ou, sur demande du client, par télécopie, mail ou extranet après établissement d'une convention de preuve. Les données de traçabilité qui ont permis d'établir le rapport d'analyse sont conservées pendant au moins 3 ans. L'émetteur des résultats est précisé sur le rapport d'analyse. Les délais habituels d'exécution seront précisés à la demande du client ou du prescripteur sur l'offre de prix. Un retard dans la production ne pourra donner lieu à dommages et intérêts. En cas de litige, seule la version du rapport d'analyses conservée au laboratoire fait foi.

2.3 Confidentialité. Le laboratoire s'engage à garder confidentielles toutes informations qui auront été portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution des analyses ou prestations sous réserve des obligations légales déclaratives. Le laboratoire également s'oblige à ne pas divulguer la composition des produits et les techniques / méthodes / procédés / fonctionnement / organisation interne de ses clients ou prescripteurs

Le client ou prescripteur s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, commerciales, financières ou autres dont il serait amené à avoir connaissance sur le laboratoire, dans le cadre de l'exécution de la prestation.

2.4 - Lorsque les résultats d'analyses présentent ou sont susceptibles de présenter un risque sanitaire, le laboratoire en avertira le client dans les plus brefs délais afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires auprès des autorités compétentes dans le cadre des obligations légales déclaratives.

2.5 - Une déclaration de conformité pourra être établie conformément à la réglementation ou à la demande du client, le laboratoire précisera s'il a tenu compte des incertitudes dans le calcul du résultat.

ARTICLE 3 – PRIX DES PRESTATIONS

3.1 – Les tarifs des analyses et prestations du laboratoire sont indiqués en euros HT, et majorés du taux de TVA en vigueur.

3.2 - Ils sont révisés tous les ans. Les tarifs peuvent être actualisés en cours d'année en raison de circonstances particulières (nouvelles techniques, nouvelles normes...). Dans tous les cas, le client sera averti au préalable.

3.3 - Le tarif applicable pour une prestation d'analyses seule ou une prestation d'analyses avec réalisation des prélèvements par le laboratoire est celui en vigueur au jour de l'acceptation de la commande.

3.4 – Les analyses et prestations non prévues et en sus du document contractuel seront facturées sur la base du tarif catalogue du laboratoire.

3.5 - Les demandes d'analyses et prestations à réaliser en urgence ou hors horaire d'ouverture du laboratoire, régularisées a posteriori seront facturées au forfait urgence.

3.6 – Le laboratoire facturera au client les frais supplémentaires engagés (frais bancaires, expéditions hors zone euro ...). Tout déplacement et/ou prélèvement prévu par le laboratoire, annulé par le client sans justification, sera facturé.

ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT

4.1 – La facturation est établie à la prestation ou en fin de mois selon les accords et les coordonnées du client à facturer précisés dans les documents contractuels.

4.2 – Les modalités de règlement acceptées sont les suivantes :

- par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Régisseur de recettes du GIP du site concerné,
- par virement bancaire,
- en espèces, versées sur place, au laboratoire
- par paiement électronique sécurisé via notre site internet.

4.3 – Le règlement doit être adressé au laboratoire : LABÉO - Régie de recettes - 1 route de Rosel – Saint Contest – 14053 CAEN Cedex 4.

4.4 – Un règlement sous trente jours est demandé. Le défaut de paiement dans les délais prévus fait courir de plein droit et sans autres formalités des intérêts de retard représentant 3 fois le taux d'intérêt légal.

Par ailleurs, en cas de retard de paiement, une indemnité de 40 euros pour frais de recouvrement s'ajoute systématiquement aux intérêts de retard précités.

4.5 – Le laboratoire pourra conditionner la validité de l'offre au paiement d'un acompte au jour de l'acceptation de l'offre de prix, pouvant aller jusqu'à 100% du prix de la prestation.

Pôle d'analyses et de recherche de Normandie

ARTICLE 5 – CAS DES PRESTATIONS DE CONSEIL, AUDITS, FORMATIONS

5.1 - Commande et conclusion de la mission : Toute prestation de ce type fait l'objet d'une offre de prix envoyée au client sur la base des informations transmises par lui. Toute modification du lieu d'exécution, de la nature de la prestation, du nombre de participants ou autre devra être portée à la connaissance du laboratoire sans délai. Il pourra en résulter une modification du devis et du prix. Tout devis est valable pour une durée définie dans le devis lui-même. L'accord est conclu par la réception par le laboratoire de l'offre de prix de la signature d'un représentant légal du client. Les dates retenues par les parties pour la réalisation de la prestation sont fermes et ne peuvent faire l'objet d'une modification sans accord préalable et écrit du laboratoire.

5.2 - Exécution de la mission : Compte tenu de la spécificité de ce type de missions, le laboratoire peut être amené à annuler une prestation en cas de force majeure. Dans ce cas, le client en sera prévenu sans délai et les parties s'accorderont sur d'autres dates pour la réalisation de la prestation sans modification du prix de cette dernière. Les conseils prodigués par le laboratoire le sont sur la base des informations portées à sa connaissance par le client.

5.3 Propriété industrielle, propriété intellectuelle. Le laboratoire est titulaire ou détenteur de nombreux droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur) et industrielle (brevets, savoir-faire, etc.). Il en est ainsi des supports de formation, des rapports d'audit et autres rapports de conseils et de préconisations. Ces éléments constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par le code de la propriété intellectuelle. Le client s'interdit directement ou indirectement de porter atteinte à ces différents droits et s'engage à indemniser le laboratoire de l'intégralité de ses préjudices en cas de non-respect de cette obligation. D'autre part, le client s'interdit de céder à un tiers ou d'exploiter commercialement le fruit du travail du laboratoire sans son accord préalable et écrit. Le client s'engage à faire respecter ces obligations par ses salariés et préposés.

ARTICLE 6– FORCE MAJEURE ET AUTRES CIRCONSTANCES

En présence d'un cas de force majeure, le laboratoire pourra à son choix, suspendre l'exécution de tout ou partie de ses prestations jusqu'à ce que le cas de force majeure cesse et résilie purement les prestations en cours sans que le client ne puisse réclamer aucune indemnisation. Par « cas de force majeure », on entend tout événement imprévisible, irrésistible ou extérieur, ces trois caractéristiques étant alternatives. Il en est ainsi notamment et sans que cette liste soit exhaustive, des grèves, de la paralysie des moyens de transport ou d'un acte ou d'une omission du client empêchant le laboratoire d'exécuter sa prestation.

ARTICLE 7– LITIGES

En cas de litige pour les prestations ou facturation, les parties rechercheront un accord amiable avant toute action contentieuse. La loi française est seule applicable.