


| | | |
|--|------------------|---|
|  | PROCEDURE | Référence : P/03 – Annexe 17 Rév : X Modification : 01/20 Page : 1/1 |
| | Revue de contrat | |

Annexe 17 : conditions générales

1-Contrat et conditions particulières :

L'acceptation des conditions du présent document fait foi de contrat. Toute commande implique de la part du demandeur l'adhésion pleine et entière aux conditions décrites dans ce document.

Toute demande de conditions de prestation particulière n'entrant pas dans le cadre du présent document fait l'objet d'un contrat écrit en accord entre le client et le laboratoire.

2-Demande d'analyses :

Les demandes de prestations doivent faire l'objet d'une demande écrite et explicite, et précisant la demande d'analyse, les destinataires de l'analyse, ainsi que le nom et l'adresse de facturation. Des formulaires de demande sont à la disposition des clients au laboratoire en fonction de la matrice concernée. Les analyses sont réalisées sur l'un des deux sites des Laboratoires OCEANIA ou sur les deux sites à la fois dans le cadre d'une co-traitance.

3-Echantillon :

Le contenu et l'identification des échantillons sont sous la responsabilité des clients. Les résultats analytiques produits par le laboratoire ainsi que les éventuels commentaires ne concernent que l'objet fourni par le demandeur. Les échantillons sont portés au laboratoire ou envoyés par transporteurs. Les frais de transport sont à la charge du demandeur. La stabilité de l'échantillon jusqu'à son arrivée au laboratoire est sous la responsabilité du client. Pour les analyses réalisées sous accréditation COFRAC, la durée de conservation minimale des échantillons est de 72h.

4-Tarifs :

Les tarifs s'entendent hors taxes en euros et sont valables pour la France métropolitaine et à l'étranger. Ils sont révisés tous les ans au 1^{er} janvier.

5-Délais de réalisation des essais :

Les délais sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction de la charge de travail du laboratoire, des problèmes analytiques et/ou techniques.

6-Confidentialité :

Le laboratoire applique un principe strict de confidentialité et les rapports d'analyse ne sont transmis qu'au demandeur de l'analyse. Ce dernier peut néanmoins faire une demande écrite et explicite pour qu'une copie du rapport d'analyse soit transmise à un tiers.

Aucune information n'est rendue publique et aucune divulgation d'information n'est réalisée sans autorisation du client sauf si la loi l'interdit.

7-Impartialité :

Le laboratoire s'engage à réaliser ses activités en toute impartialité.

8-Norme NF EN ISO/CEI 17025 :

Le laboratoire fonctionne sous système d'assurance qualité, en référence à la norme NF ISO CEI 17025, applicable aux laboratoires d'essais.

A ce titre, « un manuel qualité » décrivant le fonctionnement et l'organisation du laboratoire est consultable sur simple demande.

De même, ces derniers peuvent sur demande visiter et/ou auditer le laboratoire.

9- Référence à l'accréditation :

La référence à l'accréditation est encadrée. Les clients ne peuvent reproduire les rapports ou les incorporer dans leurs propres documents qu'avec l'accord du laboratoire qui s'assurera alors du respect des modalités du document GEN REF 11 du COFRAC (version en vigueur). La marque d'accréditation ne doit pas être reproduite sans le logo du laboratoire. De même, elle ne doit pas être reproduite sur des courriers à en-tête. La présentation des documents où est reproduite la marque d'accréditation ne doit pas prêter à confusion ni sur l'entité accréditée, ni sur la portée de l'accréditation, ni sur le ou les sites concernés, ni sur l'état de validité de l'accréditation.

10-Sous-traitance :

Le laboratoire peut recourir à la sous-traitance d'essais lorsqu'il l'estime nécessaire (limite de compétences, de matériel, etc...). Le laboratoire se réserve le droit de choisir le laboratoire sous-traitant selon les critères de sélection qu'il a mis en place.

Le client a la possibilité de s'opposer de façon systématique à toute sous-traitance. Dans ce cas, cette contestation devra être mentionnée en toutes lettres au bas de cette page : « je m'oppose à toute sous-traitance » ou par écrit sur papier libre à l'attention du laboratoire.

Le laboratoire s'engage à signaler les analyses sous-traitées par la mention « STR » sur ses devis et ses rapports d'essais.

11- Déclaration de conformité :

Le laboratoire tient compte des incertitudes de mesure lors de l'établissement des déclarations de conformité sauf si demande contraire notifiée par le client.

12- Conditions de règlement :

Les factures sont payables selon les conditions mentionnées sur celles-ci.

Le numéro de TVA intracommunautaire du laboratoire est : FR 34448049668.

Règlement par chèque ou par virement bancaire à l'ordre des Laboratoires OCEANIA.

13-Réclamations :

Les clients peuvent faire part de leurs observations et de leurs réclamations au laboratoire. Ces dernières font l'objet d'un enregistrement sous la forme d'une fiche de réclamation, qui déclenche si besoin la mise en place d'actions correctives qui participent à l'amélioration continue du laboratoire. La procédure de traitement des réclamations est à disposition des clients sur simple demande.

Toute réclamation portant sur des résultats d'analyse devra faire l'objet d'un nouvel envoi d'échantillon si la durée de conservation minimale est dépassée ou en cas d'évolution du produit.

A la validation du bon de commande et à l'envoi d'échantillons, le client atteste avoir pris connaissance de la procédure de la revue de contrat (P/03) disponible au laboratoire.

La version en vigueur des conditions générales de vente est disponible sur le site internet du laboratoire www.labo-oceania.com.