

## 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 en fonction de la matrice concernée sur simple demande ou en ligne sur le site des Laboratoires Océania. Les analyses seront réalisées sous accréditation COFRAC sur demande du client (via les formulaires d'analyses) et sous réserve du respect des conditions de réception des échantillons (se reporter la procédure de revue de contrat P/03).

Les analyses sont réalisées sur l'un des deux sites des Laboratoires Océania 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<sup>er</sup> 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-Accréditation selon la 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. Il est accrédité par le COFRAC dans la limite des essais mentionnés sur les annexes techniques consultables sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr). Cette accréditation est la preuve de la compétence technique du laboratoire dans le cadre de sa portée d'accréditation et du bon fonctionnement du système de management adapté. Le COFRAC est signataire de l'accord multilatéral d'EA (European Accreditation) pour les activités ESSAIS (accords de reconnaissance internationaux pour les activités réalisées sous accréditation).

A ce titre, « un manuel qualité » décrivant le fonctionnement et l'organisation du laboratoire est consultable sur simple demande et les clients peuvent visiter et/ou auditer le laboratoire.

Les rapports rendus hors accréditation ne sont pas conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

### **9- Référence à l'accréditation :**

La référence à l'accréditation est encadrée. Les clients ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation en dehors de la reproduction intégrale des documents que le laboratoire leur a émis. 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. Tout mauvais usage ou usage abusif de la référence à l'accréditation de la part du client lui sera signalé et le laboratoire mettra en place les actions appropriées en cas d'usage erroné. Le laboratoire est notamment tenu d'informer le COFRAC en cas de manquement aux règles d'utilisation de la marque d'accréditation (décrites sur le document GEN REF 11 du COFRAC-version en vigueur) de sa part ou de celle d'un tiers. N'hésitez pas contacter le laboratoire pour validation.

### **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 en faveur du demandeur lors de l'établissement des déclarations de conformité sauf si demande contraire notifiée par le celui-ci.

### **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 Océania.

### **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](http://www.labo-oceania.com).