

Conditions générales de vente L3a DIAG

Champ d'application :

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux Prestations conclues entre la société L3a Diag et tout contractant, personnes physiques ou morales (ci-après nommés « Client »). Toute dérogation aux présentes CGV devra figurer dans des mentions particulières indiquées dans le devis ou faire l'objet d'un accord écrit conclu avec le Client et écartant expressément tout ou partie des CGV.

Compétence, impartialité, intégrité :

Nos prestations sont réalisées conformément à des référentiels précis (normes, réglementation en vigueur) par un personnel compétent et habilité, utilisant un matériel fiable faisant l'objet de vérifications régulières.

Au-delà des procédures et des modes opératoires, notre système qualité s'appuie sur des valeurs fondamentales telles que le respect de la confidentialité, l'indépendance, l'impartialité, l'intégrité de chaque collaborateur comme du Groupe L3a dans son ensemble. Elles doivent guider nos actions et nos décisions en toute circonstance.

Nos documents tels que notre Manuel Qualité, nos procédures, nos formulaires et nos documents de vie du Groupe (organigramme, liste des techniciens, liste de nos sous-traitants) peuvent être visualisés en nos locaux après demande expresse du mandant ou toutes autres personnes désignées par celui-ci.

Données personnelles :

Les données personnelles communiquées à L3a Diag sont destinées au bon déroulement de la mission : de la prise de commande à sa réalisation. Elles peuvent aussi compléter le fichier clientèle à des fins d'éventuelles prospections commerciales. Elles ne peuvent être diffusées à des tiers. Conformément à la législation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition. Le Client peut exercer ses droits en adressant une demande par mail ou voie postale à l'attention du Responsable Qualité du Groupe L3a. Conformément à la législation en vigueur, une réponse sera adressée un mois au plus tard suivant la réception de la demande.

Confidentialité :

Sauf cas convenu entre L3a Diag et le client, toutes informations obtenues par L3a Diag au cours de prestations commandées par le Client sont considérées comme exclusives et sont traitées comme informations confidentielles. En outre, le personnel L3a Diag ou toute personne agissant pour le compte de L3a Diag est tenu de préserver une totale confidentialité concernant les données obtenues ou générées, à l'exception de ce qui est exigée par la réglementation en vigueur ou lors d'un accord préalable avec le Client.

L3a Diag dispose de la qualification OPQIBI 0901 dont l'obtention nécessite de disposer des moyens humains, matériels et méthodologiques nécessaires aux activités de repérage et diagnostic avant travaux.

Aussi, L3a Diag fait régulièrement l'objet d'audits et d'évaluations. Dans le cadre de ces derniers, les auditeurs ont la possibilité d'intervenir pour observation sur les sites lors du déroulement de ses missions et ont accès à l'ensemble des données collectées et/ou obtenues dans le cadre de ses activités. Les auditeurs interviennent dans le cadre d'un contrat prévoyant une clause de confidentialité.

Convention de preuve :

Le Client choisit le mode de transmission des rapports d'essai, soit en envoi papier, soit par voie électronique, à travers la convention de preuve (formulaire FOG 08/17 « Convention de preuve Groupe L3a », document annexe du Contrat). Si le Client ne retourne la convention de preuve pas dûment remplie, le mode d'envoi par défaut sera la voie électronique.

La durée de validité de la convention de preuve est d'un an.

Délais :

Les délais de réalisation de nos prestations sont donnés à titre indicatif. Aucune pénalité pour retard ne peut nous être appliquée sauf stipulation contraire dûment acceptée.

Tarifs et validité :

En fonction de la demande du Client, nos tarifs sont formalisés par mail, grille tarifaire ou devis. La durée de validité y est précisée.

En l'absence d'indication sur la durée de validité, cette dernière sera d'un mois.

Obligations du client :

Le client s'engage à communiquer en temps et en heure à L3a Diag tout document concernant la mission dans son intégralité ainsi que toutes les informations nécessaires concernant l'objectif de la mission.

Le client s'engage à mettre à disposition de L3a Diag tous les moyens d'accès afin de mener à bien sa mission, à établir le plan de prévention s'il y a lieu et d'informer L3a Diag de l'ensemble des mesures de sécurité applicables au site d'intervention.

Le Client s'engage à faire réaliser par son propre personnel les manipulations sur ses installations dont il reste par ailleurs responsable durant la période d'exécution de la mission confiée à L3a Diag.

Dans le cas où une mission le nécessiterait, le Client s'engage par ailleurs à informer L3a Diag de toute formation spécifique à dispenser au personnel de L3a Diag et/ou de toutes conditions particulières d'accès au site. Dans ces cas, L3a Diag informe le Client d'une refacturation des éventuels coûts de ces dispositions particulières.

Éléments nécessaires au bon déroulement des prestations :

L'adresse exacte du site, le nom et les coordonnées de la personne sur place,
Les dates et créneaux horaires d'intervention prenant en compte les spécificités d'accès et d'utilisation du site,
L'accès à la totalité des locaux concernés par la mission,
De bonnes conditions de travail et de sécurité, la présence de courant et d'éclairage,
Les informations particulières pour intervenir en temps voulu,
Nous informer de tous risques ou danger associé à nos interventions (plan de prévention).

Le Client est responsable des informations communiquées à L3a Diag dans le cadre de ses missions. En cas d'éléments erronés ou manquants, L3a Diag ne pourra être tenu pour responsable.

Commande :

Toute demande doit faire l'objet d'une commande écrite avant l'intervention, qui devra préciser la désignation des prestations, l'identité et la qualité du signataire, l'adresse du destinataire des rapports, les coordonnées complètes de facturation.

Toute demande d'intervention implique l'acceptation expresse et sans réserve du Devis ou Contrat et des Conditions Générales de Vente.

Critères d'acceptation :

- Cohérence de la mesure dans le cadre de la revue de Contrat
- Respect de l'éventuelle stratégie préétablie
- Disponibilité du matériel
- Disponibilité du personnel
- Cohérence des délais demandés

En cas d'impossibilité de répondre à la demande (cas de force majeure), les coordonnées d'organismes compétents vous seront communiquées.

Modification de la commande :

Nous ne garantissons la prise en compte des demandes de modifications faites par le Client uniquement lorsque celles-ci sont transmises par écrit. Autrement, nous ne pouvons garantir leurs prises en compte.

Conditions de réalisation :

Le Groupe L3a est tenu par une obligation de moyens et non de résultat.

Les conditions de réalisation sont détaillées dans les fiches prestations en annexes du contrat et dans l'éventuelle stratégie et doivent être suivies afin d'obtenir des résultats représentatifs. Dans le cas contraire, les rapports d'essais feront état des situations rencontrées.

L3a Diag ne pourra être tenue responsable en cas de non-respect.

Déplacement des techniciens L3a Diag :

Le personnel L3a Diag se déplace sur les sites d'interventions au moyen de véhicules motorisé et sont donc susceptibles d'être confrontés aux aléas de la route (bouchons, accident) mais aussi aux conditions climatiques.

L3a Diag ne pourra être tenu pour responsable en cas de retard.

Matériels :

Le matériel restant sur site après installation par un technicien L3a Diag et dans le cadre de la mission confiée par le Client est sous la responsabilité de ce dernier. En cas de vol, dégradation avérée ou rétention de matériel, L3a Diag se réserve le droit d'appliquer une facturation pour le remplacement ou les réparations éventuels.

Les écarts lors des interventions :

Si le Client constate un écart lors d'une intervention, il doit en informer L3a Diag en contactant par téléphone L3a Diag ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : qualite@l3a.fr.

Limite de prestation :

Aucune intervention ne sera faite dans des endroits qui demande la démolition, le démantèlement ou l'enlèvement par L3a Diag de tout objets parmi lesquels entre autres : gabarits, revêtements de sols, revêtements muraux, marchandises, plafonds, isolations, sols, appareils ménagers...

Aucune intervention ne sera faite dans des lieux obstrués ou inaccessibles physiquement sauf mention contraire dans le précédent devis.

Notre prestation ne prévoit aucune remise en état à la suite de la réalisation de sondage et/ou prélèvement sauf mention contraire dans le précédent devis.

Levées d'inaccessibilités :

Si quelques endroits qui auraient pu être désignés inaccessibles lors de l'intervention deviennent accessibles, la société L3a Diag pourra être contactée pour une autre intervention moyennant des honoraires supplémentaires.

Acheminement des échantillons :

L3a Diag est responsable de l'acheminement et de la conservation des échantillons de la fin des prélèvements à la remise des échantillons au laboratoire lorsque L3a Diag réalise les prélèvements, et de la réception des échantillons à leur remise au laboratoire lorsque que le Client réalise lui-même les prélèvements.

Afin de garantir la conformité et la représentativité de l'échantillon, ils sont transportés dans un emballage hermétique individuel et laissés dans leur support de prélèvement (cassette, tube, etc...).

Dans le cas où les prélèvements sont réalisés par le Client, la conformité et la représentativité des échantillons soumis à analyse sont sous sa responsabilité exclusive.

Les sous-traitants :

Les analyses sont réalisées en sous-traitance par le pôle Laboratoire du Groupe L3a ou par d'autres laboratoires sous-traitants.

Pour garantir une meilleure neutralité des résultats, un système de référencement a été mis en place.

L3a Diag assume la responsabilité des travaux sous-traités. A ce titre, L3a Diag contrôle et valide chaque rapport avant transmission au Client au regard des contrats établis avec ces sous-traitants.

Le Client peut obtenir le nom du laboratoire sous-traitant intervenant sur sa commande de prestations sur simple demande.

Conservation des échantillons :

Les échantillons sont conservés par le laboratoire sous-traitant 6 mois minimum pour les prélèvements de matériaux et 3 ans pour les grilles issues de l'analyse.

Rapports :

Chaque prestation fait l'objet d'un rapport.

Les documents émis ne sont utilisables que dans leur intégralité, et uniquement dans le contexte défini par la mission. Toute autre utilisation dégage la responsabilité de L3a Diag.

- Avis et interprétation :

Le groupe L3a peut émettre des avis et / ou des interprétations soit sur demande du Client, soit si L3a Diag considère que le Client aura des difficultés à interpréter les résultats.

- Déclaration de conformité :

Le Groupe L3a peut émettre des déclarations de conformité à la suite d'une exigence réglementaire ou à la suite de la demande du Client.

Le laboratoire déclare la conformité des résultats sans tenir compte des incertitudes de mesure sauf exigence du Client ou de la réglementation.

- Gestion des arrondis et du nombre de chiffres significatifs après la virgule :

Les règles d'arrondis et du nombre significatifs après la virgule appliquées par L3A Air sont listées dans la fiche technique 00. Elle peut être transmise au client sur simple demande.

- Politique de réclamation :

L3a Diag dispose d'une procédure de gestion des réclamations qui peut être mise à disposition du Client sur simple demande par téléphone ou mail à qualite@l3a.fr.

- Révision de rapport :

Dans le cas d'un rapport déjà en votre possession et nécessitant une modification, son indice de révision sera modifié et la nouvelle version vous sera envoyée faisant état des modifications.

Pour la bonne tenue du dossier du Client et afin d'éviter tout risque de confusion, L3a Diag invite à détruire immédiatement ou à archiver la version erronée dès réception de la nouvelle version.

Conservation des enregistrements :

Les enregistrements sont conservés informatiquement dix ans.

Facturation :

Les factures sont envoyées par mail sauf indication contraire du client.

Pour toute question relative à une facture, merci de bien vouloir adresser un mail à l'adresse suivante : facturation@l3a.fr.

Réserves de propriété :

Les obligations contractuelles réciproques sont remplies dès lors que les résultats ont été communiqués au Client et que le Client a procédé au versement intégral du montant dû. De convention expresse, les rapports restent la propriété de L3a **Diag** tant que le client n'a pas réglé l'intégralité du montant dû. Le défaut de paiement interdit tout transfert de propriété à des tiers et, à partir de la date d'échéance de règlement, rend abusive toute exploitation technique ou commerciale, qu'elle soit le fait du client ou de tiers.

Loi applicable et juridiction compétente en cas de litiges ou contestations :

Les présentes CGV sont régies pour leur validité, leur interprétation et leur exécution par la loi française.

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, les tribunaux de Nanterre seront seuls compétents. Cette clause prime sur toute clause identique à laquelle le Client pourrait être lié en vertu d'un autre contrat.

Modalités de paiement :

TVA : 20%

Conditions de paiement : « xxx selon client commande »

Intérêts de retard : Taux légal majoré de 2 points (Loi n° 92-1442 du 31/12/1992)

En cas d'interruption de la mission, le prorata du montant total initialement prévu au devis est dû immédiatement et ce qu'elle qu'en soit le motif.

En cas de rétractation après bon pour accord du devis 30% du montant du devis sera exigé et ce qu'elle qu'en soit le motif.

Assurance et attestation sur l'honneur :

La société L3a Diag est assurée auprès d'Allianz I.A.R.D. – n° de contrat : 60477809

Nous attestons sur l'honneur que nous sommes en situation régulière au regard des dispositions de l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation et que nous disposons des moyens en matériel et en personnel nécessaires à la prestation.