

Conditions générales de vente L3a – Pôle Laboratoire

Champ d'application :

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux Prestations conclues entre la société L3A - Pôle Laboratoire 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 - Pôle Laboratoire 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 - Pôle Laboratoire et le client, toutes informations obtenues par L3A - Pôle Laboratoire au cours de prestations commandées par le Client sont considérées comme exclusives et sont traitées comme informations confidentielles. En outre, le personnel L3A - Pôle Laboratoire ou toute personne agissant pour le compte de L3a - Pôle Laboratoire 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 - Pôle Laboratoire est accrédité COFRAC, organisme garant du respect de la législation et de la réglementation. Son accréditation est la démonstration du bon déroulement de ses activités, de la qualité et de l'impartialité dans les prestations rendues au Client, eu égard aux cadres fixés dans les textes réglementaires affaissant aux activités de L3a « entité ».

Aussi, L3A - Pôle Laboratoire 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 entre L3A - Pôle Laboratoire et le COFRAC prévoyant une clause de confidentialité.

Conformément à la législation, les données générées ou obtenues dans le cadre des prestations de prélèvements d'ambiance sont transmises à la Direction Générale de la Santé. Celles obtenues dans le cadre des prestations de prélèvements individuels sont transmises à l'INRS qui les intègrent au Système de Collecte des informations des Organismes Accrédités (Base SCOLA) pour des finalités statistiques.

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 - Pôle Laboratoire tout document concernant la mission dans son intégralité ainsi que toutes les informations nécessaires concernant l'objectif de la mission.

Éléments nécessaires au bon déroulement des prestations :

Le Client est responsable des informations communiquées à L3A - Pôle Laboratoire dans le cadre de ses missions. En cas d'éléments erronés ou manquants, L3A - Pôle Laboratoire ne pourra être tenu pour responsable.

Commande :

Toute demande d'analyse doit préciser au minima la désignation des prestations demandées, l'identité du client, les délais d'analyse désirés ainsi que les informations spécifiques liés à chaque type d'analyse (voir contrat type).

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

- Les informations nécessaires ont été transmises et sont en concordance avec les échantillons transmis
- Disponibilité du matériel et du personnel pour respect du délais demandés
- Respect des critères spécifiques liés à chaque type d'analyse (voir contrat type)

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 - Pôle Laboratoire ne pourra être tenue responsable en cas de non-respect.

Les écarts lors des interventions :

Si le Client constate un écart, il doit en informer L3A - Pôle Laboratoire en contactant par téléphone L3A - Pôle Laboratoire ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : qualite@l3a.fr.

Limite de prestation :

L3A - Pôle Laboratoire n'effectue pas les prélèvements mais uniquement les analyses. Les résultats transmis ne portent donc uniquement sur les prélèvements transmis.

Acheminement des échantillons :

L3A - Pôle Laboratoire 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 - Pôle Laboratoire 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.

Afin d'éviter la pollution et la perte de matière, les membranes sont transportées dans leur cassette et dans un sachet plastique.

Conservation des échantillons :

- 8 jours minimum pour les prélèvements d'eau
- 6 mois minimum pour les prélèvements de matériaux et 3 ans pour les grilles issues de l'analyse
- 10 ans minimum pour les filtres faisant l'objet d'un comptage selon la norme NF X 43050

Rapports d'essai :

Chaque mission fait l'objet d'un rapport d'essai.

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 - Pôle Laboratoire.

Incertitude de mesure :

L'incertitude de mesure est un paramètre associé au résultat de mesure qui caractérise la dispersion des valeurs autour de cette mesure. Elle est communiquée au laboratoire d'analyse sous-traitant pour obtenir une meilleure précision sur la concentration.

Avis et interprétation :

Le groupe L3a peut émettre des avis et / ou des interprétations soit sur demande du Client, soit si L3A - Pôle Laboratoire 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 - Pôle Laboratoire sont listées dans la fiche technique 00. Elle peut être transmise au client sur simple demande.

Les concentrations en fibres d'amiante dans l'air sont rendu avec 2 chiffres significatifs après la virgule.

Politique de réclamation :

L3A - Pôle Laboratoire 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 - Pôle Laboratoire 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.

Portée d'accréditation et politique d'utilisation de la marque COFRAC :

Le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) définit dans son document référencé GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC » les exigences à respecter par les Clients quant au droit d'usage des marques d'accréditation.

- L'usage du logo COFRAC seul est réservé au COFRAC
- Les marques d'accréditation (logo COFRAC + indication de l'activité d'évaluation de la conformité couverte par l'accréditation) sont utilisables par le laboratoire, uniquement pour les activités indiquées dans notre portée d'accréditation, dans la mesure où notre accréditation est en vigueur, et dans le respect des règles spécifiées dans le document référencé GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC »

- L3A - Pôle Laboratoire ne peut transmettre le droit d'usage des marques d'accréditation accordé au laboratoire à un tiers ni à titre gratuit ni à titre onéreux
- La reproduction d'un rapport d'essais transmis par L3A - Pôle Laboratoire au Client n'est autorisée que sous la forme de fac-similé photographique intégral
- Il est formellement interdit de reproduire les marques d'accréditation sur les documents, supports, brochures, sites internet ou tout support de communication.

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 - Pôle Laboratoire 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 - Pôle Laboratoire 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.