

DE PRESTATION ANALYTIQUE

Les présentes conditions s'appliquent aux analyses sous et hors accréditation.

Le fait pour le client de transmettre un échantillon au Centre d'Études et d'Informations (Enologiques de CADILLAC (C.E.I.É.)), directement, par voie postale ou à nos points de collecte, vaut commande et implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Les Conditions générales de vente de prestation analytique, la plaquette des prestations et les tarifs sont adressés au client à chaque campagne.

Le laboratoire a mis en place un Système de Management de la Qualité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025, la validité de son accréditation par le COFRAC sous le N° 1-0526 ainsi que sa portée d'accréditation sont disponibles sur le site www.cofrac.fr.

Demande d'analyse :

Le client complète une demande d'analyse.

Les données fournies par le client sont sous son entière responsabilité.

Le client peut demander que les résultats lui soient rendus sous ou hors accréditation. Ce choix sera fait via la demande d'analyses.

Échantillon :

Le prélèvement d'un échantillon à analyser est réalisé par le client et sous son entière responsabilité.

Le tarif des prestations de la campagne en cours, précise le volume minimum pour chaque méthode d'analyse, ainsi que les conditions de refus d'un échantillon.

L'échantillon est conservé 48 heures après la date d'analyse avant son élimination ou sa restitution au client qui en aura fait la demande.

L'utilisation des résultats et les mesures mises en œuvre sont sous sa seule responsabilité.

Méthodes d'analyses :

La liste des méthodes d'analyses utilisées par le laboratoire est consultable à l'accueil technique, les méthodes accréditées ainsi que les méthodes de routine sont identifiées.

Le laboratoire se réserve le choix de la méthode d'analyse la plus appropriée ainsi que le droit de rendre des résultats hors accréditation pour répondre au mieux à la demande du client, celui-ci en sera informé. Le client peut demander spécifiquement une méthode d'analyse, dans ce cas, elle sera précisée sur la demande, celle-ci sera examinée par le laboratoire et une réponse quant à la faisabilité sera apportée au client lors de la revue de contrat.

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

Lorsque le laboratoire n'est pas en mesure de réaliser une analyse ou qu'il ne dispose pas des moyens nécessaires à sa réalisation, le laboratoire peut avoir recours à la sous-traitance. Le client en est informé et son accord lui est demandé via la fiche de sous-traitance, celle-ci précisera si l'analyse doit être réalisée sous ou hors accréditation. Selon le nombre et la nature des paramètres sous-traités, il sera demandé au client une deuxième bouteille. Sinon l'échantillon sera scindé par le laboratoire.

Délais d'analyse :

Les résultats sous accréditation sont rendus à j+1 après réception de l'échantillon (jours travaillés), les résultats hors accréditation sont rendus dans la journée. Délais donnés à titre indicatif qui peuvent être fonction de la charge de travail, des problèmes analytiques ou techniques ou des délais de sous-traitance.

Transmission d'un Rapport d'Analyses :

Le Rapport d'Analyses est remis en main propre au client, envoyé par courrier ou par mail. Toutefois, le client autorise le C.E.I.É. de CADILLAC à envoyer le Rapport d'Analyses aux organismes officiels (Organismes de Concours pour le Rapport d'Analyses Concours).

Aucun résultat ne sera transmis à une personne non désignée.

La reproduction d'un Rapport d'Analyses n'est autorisée que sous sa forme intégrale. C'est-à-dire photocopie sans aucune modification.

Les Rapports d'analyses émis hors accréditation sur des prestations incluses dans la portée d'accréditation, ne peuvent pas être transmis à un tiers sauf exigence légale ou réglementaire.

Conditions de règlement :

La périodicité de facturation est précisée dans le contrat signé par le client. L'échéance de paiement et la pénalité en cas de retard de paiement sont mentionnées sur la facture.

Tout défaut de règlement entrainera l'application de la procédure de recouvrement.

Référence à l'accréditation COFRAC :

La marque d'accréditation COFRAC (logo) ne peut être reproduite en aucune manière et sur aucun document du client. Toutefois, le client est autorisé à indiquer qu'il fait appel à un laboratoire accrédité pour la réalisation de ses analyses.

L'émission hors accréditation des Rapports d'Analyses sur des prestations incluses dans la portée d'accréditation est interdite lorsque l'accréditation est rendue obligatoire (réglementaire ou contractuelle).

L'usage abusif de la marque par le client donnera lieu à un signalement auprès du COFRAC.

Déclaration de conformité :

Hors demandes de Concours pour lesquelles celle-ci est une exigence du cahier des charges, le client pourra en faire la demande via la fiche de demande. À défaut de précision du client, la règle de conformité qui s'applique est celle précisée dans la procédure P GRA du laboratoire, disponible sur demande.

Confidentialité :

Le C.E.I.É. de CADILLAC s'engage à communiquer, à l'avance à son client, les informations qu'il compte rendre publiques.

Le C.E.I.É. de CADILLAC peut être amené à divulguer des informations confidentielles du client lors de la consultation de Rapports d'Analyses lors des audits internes ou lors d'évaluations par le COFRAC. Il peut y être contraint également sur demande d'autorités réglementaires, sur décision de judiciaire ou administrative.

Les données personnelles collectées par le laboratoire auprès des clients le sont à fin exclusive de gestion administrative.

Conformément au Règlement Général relatif à la Protection des Données, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant.

Impartialité :

Le C.E.I.É. de CADILLAC s'engage à exécuter la prestation analytique sous accréditation dans le respect de l'impartialité.

Le client s'interdit toute pression envers le C.E.I.É. de CADILLAC et s'engage à respecter son impartialité.

Responsabilité :

Le C.E.I.É. de CADILLAC est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses clients.

Le laboratoire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de dommages indirects et notamment de préjudice financier ou commercial pouvant résulter d'une mauvaise utilisation de ses prestations.

Réclamation :

Le processus de traitement d'une réclamation est consultable à l'accueil technique.

Litiges :

En cas de litige, seul le droit français sera applicable. Seule la version française des présentes conditions fait foi.

Pour tout litige survenant dans l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, même en cas de pluralité de défenseurs, compétence expresse et exclusive sera attribuée au Tribunal de Commerce de BORDEAUX.