

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (Ci-après « les CGV » s'appliquent aux prestations d'analyses **et/ou prélèvements** (ci-après les « Analyses » ou « Prestations ») conclues entre la société CAR (« Le Prestataire » ou « CAR ») et tout contractant pour les besoins de son activité professionnelle (ci-après le « Client »). Les CGV sont systématiquement communiquées aux Clients aux termes des documents commerciaux et/ou contractuels du CAR. Toute commande de Prestations implique du Client sa connaissance et son acceptation préalable expresse et sans réserve du contrat et de ces CGV. Sauf convention contraire écrite et signée du CAR et du Client, les présentes CGV prévalent sur tout autre document ou conditions générales. Toute dérogation aux présentes CGV devra figurer dans des mentions particulières indiquées dans le Devis (tel que défini ci-après), ou faire l'objet d'un accord écrit conclu avec le Client écartant expressément les **CGV**.

2. COMMANDES

Toute demande de Prestation donne lieu à l'émission d'un « Devis » comportant la nature, les caractéristiques et les conditions tarifaires des prestations sollicitées par le Client, sur support électronique, à laquelle sont jointes les présentes Conditions. Le Devis écrit et accepté par le Client, vaut passation de commande. Le Devis mentionne sa durée de validité.

Les échantillons destinés à l'analyse doivent obligatoirement être accompagnés d'une fiche de demande d'analyse, qui peut le cas échéant tenir lieu de commande. Cette fiche doit être renseignée, en particulier en ce qui concerne :

- le nom et l'adresse du Client
- l'adresse de facturation
- le nom et l'adresse du destinataire des rapports d'analyses
- la nature, l'identification non ambiguë et le nombre d'échantillons à analyser
- la liste précise des déterminations à réaliser sur chaque échantillon, ou la référence du devis correspondant.

Lorsque le client ne spécifie pas la méthode à appliquer, la société CAR sélectionnera la méthode appropriée.

On entend par commande :

- ◆ Tout document contractuel établi pour l'année et éventuellement renouvelable ; précisant les informations détaillées ci-dessus ;
- ◆ Tout document écrit par le client et accompagnant des échantillons déposés ou envoyés au CAR (courrier, télécopie, mail) ;
- ◆ Tout formulaire de demande d'analyse établi par le CAR et complété par le client ou son représentant, lors du dépôt des échantillons au CAR.

Aucune analyse ne sera engagée en l'absence de commande écrite et acceptée par CAR expressément. CAR se réserve le droit de refuser une commande. Sera considéré comme contrat, la commande du Client acceptée par CAR ou le Devis de CAR accepté par le Client.

3. CONFIDENTIALITE / INTEGRITE/IMPARTIALITE

Le CAR s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout ou partie des renseignements concernant les travaux qui lui sont confiés. Le personnel du CAR est contractuellement tenu au secret professionnel. Les activités du laboratoire sont réalisées en toute impartialité.

Les informations obtenues auprès de sources différentes de celles du client sont maintenues confidentielles entre le client et le laboratoire.

Lorsque le CAR est tenu par la loi à divulguer des informations confidentielles, le client sera avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit ou dans le cas d'une demande provenant d'un organisme public d'état.

Le personnel du CAR est tenu au respect de l'intégrité des échantillons qu'il manipule, que ce soit en amont du processus analytique ou pendant le processus analytique.

Le client s'engage à n'exercer aucune pression envers le CAR et son personnel quant aux résultats analytiques, ou le délai de rendu de résultats.

4. PRIX

Les prestations sont fournies aux prix du CAR en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le CAR et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 2 ci-dessus. Les prix indiqués dans les CGV et le Devis sont établis hors taxes et hors frais de gestion des urgences et sont majorés de la TVA au taux en vigueur à la date de réalisation des prestations.

Une facture est établie par CAR et remise au Client lors de chaque fourniture de Prestations. Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu ni indiqué avec exactitude, feront l'objet d'un devis détaillé. Les prix du Devis sont également établis en fonction des données fournies par le Client et pour les conditions normales d'exécution de la Prestation.

La société CAR se réserve le droit d'appliquer une majoration des prix indiqués sur le Devis si les propriétés particulières des échantillons, inconnues lors de l'établissement du Devis, génèreraient des coûts supplémentaires pour l'exécution de la Prestation.

Dans le cas d'échantillons envoyés au CAR présentant des caractéristiques non conformes ou/ différentes des matrices usuelles (et non signalées expressément par le Client), de sorte qu'elles endommageraient les appareils analytiques de la Société, le CAR se réserve le droit de facturer au Client les réparations liées à ces dommages, sans préjudice de toute faculté d'interrompre la réalisation des Prestations.

Une telle majoration pourrait également être appliquée en cas d'avènement, pendant l'exécution du Contrat, d'une nouvelle réglementation ou recommandation devant être appliquées par le CAR et entraînant une hausse du coût de la Prestation. Les majorations de prix seront justifiées et détaillées, dès que le CAR en donnera connaissance au Client.

Une Prestation donne lieu à une facturation minimale de 50€ (cinquante euros) HT, quand bien même le prix de la Prestation serait inférieur. Toute réédition/retransmission à la demande du Client d'une facture ou d'un rapport d'analyse ou d'un rapport d'audit pourra donner lieu à une facturation de 15 € (quinze euros) par document.

5. FACTURATION

Les prestations sont facturées sur la base des prix indiqués dans le Devis ou dans les CGV en vigueur au jour de la réception ou de l'enregistrement des échantillons. Sauf avis contraire du client, le CAR se réserve le droit de procéder à une facturation différée des prestations.

Le CAR se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Il en informera au préalable les clients pour lesquels il a été établi un document contractuel annuel.

L'absence de contestation des factures par le client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission emporte acceptation pure et simple du montant des factures.

6. REGLEMENT

Le règlement s'effectue à la date d'échéance stipulée sur les factures. Toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard équivalents à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi que le paiement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'une somme de quarante (40) euros, prévue à l'article L. 441-10 du Code de commerce. En outre, après trente (30) jours après la date de réception, une pénalité de 15% du montant total de la somme due sera exigée du Client.

Sans préjudice de ce qui précède, en cas de défaut de paiement par le client d'une seule échéance, ou de non-respect des conditions de paiement, le CAR se réserve le droit :

- ◆ De supprimer immédiatement toutes les facilités de paiement et conditions commerciales particulières accordées ;
- ◆ De suspendre ou d'annuler sans préavis ni indemnité toute commande en cours ;
- ◆ D'exiger, pour l'exécution de toute prestation ultérieure, le paiement comptant avant chaque prestation, ou tout autre moyen de paiement au choix du CAR d'exiger le paiement immédiat de la totalité du solde restant dû.

7. PRELEVEMENT DES ECHANTILLONS

Le prélèvement peut être réalisé par :

- ◆ Le demandeur,
- ◆ Les techniciens-préleveurs du CAR.
- ◆ Un sous-traitant.

Lorsque le prélèvement est réalisé par le client, la conformité et la représentativité des échantillons soumis à analyse sont sous sa responsabilité exclusive.

Les prélèvements et le transport des échantillons réalisés par les techniciens-préleveurs du CAR sont conformes aux protocoles de prélèvement, de conditionnement, de conservation et de transport mis en œuvre au sein de la société CAR.

Dans le cas où les prélèvements et/ou le transport des échantillons sont réalisés par le client, le CAR lui remet un document (F_CAR-10012 : Organisation et consignes de prélèvement des échantillons), récapitulant les consignes de prélèvements, de conditionnement et de transport à respecter.

8. ACHEMINEMENT DES ECHANTILLONS

Cas des échantillons prélevés par les clients :

Les échantillons, dès lors qu'ils sont expédiés ou déposés au laboratoire par le demandeur, voyagent aux frais et risques de celui-ci, quel que soit le mode d'expédition. Notamment, la bonne conservation des échantillons durant le transport, et donc le respect des exigences, particulièrement en matière de conditionnement, de température de conservation, de temps de transport, incombent alors au client.

Le CAR ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des dommages et casses de conditionnements survenus durant le transport des échantillons, quand bien même celui-ci a été d'un commun accord pris en charge par le CAR. Le CAR ne saura, non plus, être tenu responsable des conséquences liées aux éventuels retards d'acheminement des échantillons.

La conformité et la représentativité des échantillons soumis à analyse est sous la responsabilité du client.

En particulier, la société CAR se réserve le droit de refuser ou d'émettre des réserves quant au résultat pour tout échantillon dont les conditions de transport ou d'emballage ne sont pas satisfaisantes compte tenu des analyses à réaliser, sans préjudice du paiement par le client des frais et coûts des prestations déjà réalisées à ce stade.

Tout produit dangereux ou polluant doit être acheminé par le client dans un emballage garantissant sa manipulation aisée, la sécurité, l'hygiène et la protection de l'environnement et des personnes et doit obligatoirement être accompagné de sa fiche de donnée de sécurité ou de tout autre document permettant d'identifier les dangers qu'il présente et les précautions à prendre lors de sa manipulation et toute autre information utile pour la réalisation des prestations. Le client garantit l'étiquetage approprié et conforme à la loi des échantillons.

Cas des échantillons prélevés par le CAR:

Dans les cas où les échantillons sont prélevés et acheminés au laboratoire par les techniciens-préleveurs du CAR, les échantillons voyagent sous la responsabilité du CAR.

9. CONSERVATION ET DESTRUCTION DES ECHANTILLONS ET DES DASRI

Avant et après prélèvement, les échantillons sont stockés conformément aux prescriptions normatives du domaine.

Le client souhaitant reprendre les échantillons après analyse doit préciser par écrit sur la demande d'analyse les conditions de stockage désirées, et procéder à la récupération des échantillons dans un délai de 10 jours. Passé ce délai, le CAR peut procéder à la destruction des échantillons.

La destruction des échantillons est réalisée aux frais du client selon le tarif en vigueur par échantillon selon leur poids et leur volume (information disponible auprès du service clients). La destruction des déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) issus des analyses microbiologiques est réalisée aux frais du client selon le tarif en vigueur (information disponible auprès du service clients).

10. EXECUTION DE LA PRESTATION ANALYTIQUE

Les prestations sont effectuées dans l'ordre d'enregistrement des commandes. Toutefois certaines commandes peuvent être exceptionnellement traitées en priorité moyennant une majoration de prix pour urgence.

Le laboratoire proposera à son client la méthode adaptée à sa demande.

En dehors de ce cadre, si le client désire voir appliquer une méthode ou norme d'analyse spécifique, il devra obligatoirement formuler la demande par écrit lors de la demande de devis. En absence de toute indication, le CAR adoptera la méthode qui lui semble la plus appropriée, signalée comme telle dans le catalogue des prestations sans que sa responsabilité puisse être recherchée par le client pour le non-respect d'une méthode précise.

Si nécessaire, le demandeur autorise le laboratoire à mettre en œuvre les moyens d'analyse les plus appropriés compte tenu de son expérience.

De plus, les écarts demandés par un client ne doivent pas avoir d'incidence sur l'intégrité du laboratoire ou sur la validité de ses résultats

Le laboratoire se réserve le droit de substituer une analyse terrain par la même analyse effectuée au laboratoire selon la même norme et la même technique analytique.

Les résultats d'analyses sont représentatifs de l'échantillon tel qu'il est parvenu au laboratoire CAR et ne concerne que l'échantillon soumis à l'analyse

Le laboratoire de microbiologie suivra les dispositions réglementaires et de l'ARS concernant les données sur échantillons ou souches en cas d'enquête épidémiologique consécutive à un cas de Legionellose.

En cas d'expédition de souches de *Legionella* au laboratoire national de référence, le transport réglementaire de la souche sera facturé au client en sus selon les conditions de transport des matières infectieuses.

11. PRESTATION ANALYTIQUE COFRAC / PORTEE D'ACCREDITATION

La liste exhaustive des analyses accréditées (accréditation N°1-0729) est présentée dans l'annexe technique consultable sur le site du COFRAC www.cofrac.fr ou à votre disposition sur simple demande.

Tous les résultats identifiés par le symbole ≠ sont rendus sous couvert de l'accréditation COFRAC.

L'apposition de la marque COFRAC atteste de l'accréditation de tout ou partie de l'activité de l'organisme accrédité.

Le CAR est accrédité selon deux types de portées décrites dans le LAB REF 08 : FIXE et FLEX1.

En portée FIXE:

1) Pour les méthodes reconnues : le laboratoire est reconnu compétent pour pratiquer les méthodes décrites en respectant strictement les méthodes reconnues mentionnées dans la portée d'accréditation.

2) Pour les méthodes non reconnues : Le laboratoire est reconnu compétent pour pratiquer les essais /échantillonnages en respectant strictement les méthodes mentionnées dans la portée d'accréditation. Les modifications techniques du mode opératoire ne sont pas autorisées.

En portée FLEX1: le laboratoire est reconnu compétent pour pratiquer les essais /étalonnages / échantillonnages en suivant les méthodes référencées et leurs révisions ultérieures.

La prestation analytique est exécutée exclusivement sur la base des informations mentionnées dans la fiche de demande d'analyse ou le devis / contrat, et conformément aux règles de l'accréditation COFRAC (NF EN ISO/CEI 17025).

Les échantillons pris en charge dans les délais et respectant les exigences normatives (en terme de prélèvement, flaconnage, transport, délai de mise en analyse, conservation, méthodes) sont couverts par l'accréditation COFRAC.

Sur demande, les incertitudes de mesure peuvent être fournies au client.

Lorsque le demandeur souhaite reproduire la marque COFRAC relative à l'accréditation de la société CAR, le logo du COFRAC incluant le ou les numéros d'accréditation de la société CAR doivent être en proportion inférieure à celui de la société CAR.

Le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) définit dans son document GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC », disponible sur son site www.cofrac.fr, les exigences à respecter par les clients sur les droits d'usage des marques d'accréditation.

Ce paragraphe décrit les exigences à respecter par nos clients lors de l'usage des marques d'accréditation du laboratoire. Si vous avez un doute sur l'utilisation de celle-ci, vous pouvez nous contacter par mail qualite@car-analyse.com.

1. L'usage du logo COFRAC seul est réservé au COFRAC, sauf autorisation du COFRAC.

2. 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 GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC »

3. Le droit d'usage des marques d'accréditation accordé au laboratoire ne peut être transmis à un tiers ni à titre gratuit ni à titre onéreux.

4. La reproduction d'un rapport d'essais n'est autorisée que sous forme de fac-similé photographique intégral.

5. Il est interdit de reproduire les marques d'accréditation et/ou la référence textuelle à l'accréditation sur les documents, courriers, brochures, sites internet et supports de communication, les supports à caractère publicitaire de type gadget (stylos, casquettes, ...), produits (y compris emballage) ainsi que sur les cartes de visites nominatives. Il en est de même pour la marque du laboratoire et/ou le logo du laboratoire, en reproduction partielle ou totale, sauf accord préalable écrit du laboratoire, sous peine de poursuites.

6. Toute autre forme de référence aux prestations du laboratoire doit faire l'objet d'un accord écrit préalable du laboratoire. Toute utilisation des résultats communiqués par le laboratoire ou toute référence à ses travaux de nature à tromper le consommateur ou l'utilisateur du produit ou du document pourra être poursuivie conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

12. SOUS-TRAITANCE

En cas de nécessité technique, le laboratoire CAR se réserve le droit de sous-traiter les échantillons dans un laboratoire du groupe CARSO ou dans un laboratoire accrédité ayant des performances analytiques compatibles avec la commande du Client.

Les résultats sont soit intégrés dans nos rapports (avec accord du sous-traitant), soit le rapport du sous-traitant est joint.

L'identification de la sous-traitance sera mentionnée dans le rapport d'analyse. Les paramètres sous traités seront associés au symbole *.

13. CONDITIONS DE RENDU DE RESULTATS OU DECLARATION DE CONFORMITE

Toute déclaration de conformité sera associée à un référentiel réglementaire ou un document de référence de la profession (guide des établissements de santé).

Les demandes de déclaration de conformité devront être précisées par le client lors de la demande de devis.

Sauf exigence réglementaire ou demande du client, il n'est pas tenu compte des incertitudes de mesure lors de déclaration de conformité. Les incertitudes sont disponibles sur demande au laboratoire.

Tous les résultats et déclarations de conformité ne portant pas le symbole ≠ ne sont pas couverts par l'accréditation. A contrario, s'ils sont couverts par l'accréditation, ils sont identifiés par le symbole ≠.

En cas de demande de la part du client de la prise en compte de l'incertitude de mesure, le laboratoire définit avec le client le(s) référentiel(s) utilisé(s).

14. TRANSMISSION DES RAPPORTS D'ANALYSE

Les résultats des prestations analytiques du CAR sont consignés sous forme de document Rapport d'analyses sous entête du CAR, portant un N° unique. La fin du rapport d'analyses est signifiée par la signature de la personne ayant approuvé le rapport. Le rapport ne concerne que l'échantillon soumis à l'analyse.

La signature manuscrite numérisée de l'approbateur du rapport d'essais est apposée à l'issue du processus formel de validation des résultats. Cette signature reste sous le contrôle exclusif de son propriétaire. Son utilisation correspond aux règles d'habilitation en vigueur au sein du laboratoire.

Tous les rapports sont expédiés par courriel (au format .pdf simple, sans compression ni mot de passe), selon la convention de preuves ci-dessous.

Convention de preuves :

Préservation de l'intégrité des données :

- Les rapports sont générés par le logiciel StarLIMS™ qui requiert une authentification par nom d'utilisateur et mot de passe. Le nom, la fonction et l'image numérisée de la signature de la personne approuvant le rapport sont alors apposés.

Préservation de l'authenticité du courriel émis :

- Les courriels d'envoi des résultats sont expédiés après approbation des rapports.

Préservation de la confidentialité de la transmission :

- Les rapports ainsi que les pièces jointes sont transmis uniquement à des destinataires reconnus : seuls les courriels sont envoyés aux adresses mail fournies par le client. Ces destinataires sont communiquées par le client et sous sa responsabilité. Le client s'engage à transmettre au CAR tout changement d'adresse mail pour l'expédition des rapports.

Préservation de l'intégrité des données lors de l'archivage :

- Les rapports stockés sur les serveurs du CAR sont exactement la copie des rapports reçus par le client.

Tous les messages électroniques d'expédition des rapports sont confidentiels et établis à l'intention exclusive de ses destinataires. Toute utilisation non conforme à sa destination, toute diffusion ou toute publication est interdite. Le CAR décline toute responsabilité si ces documents ont été modifiés, altérés, déformés ou falsifiés par une tierce partie.

Politique du CAR quant à l'usage par nos clients de notre logo, associé conjointement à la marque d'accréditation : Les clients du CAR ne sont pas autorisés à reproduire le logo et autres signes distinctifs du CAR, associé à la marque d'accréditation.

Les résultats peuvent être également transmis sous format papier, sur demande.

A partir de la remise des plis aux services postaux, la transmission des résultats d'analyse est sous la responsabilité de ces derniers. En particulier, le CAR ne saurait être tenu pour responsable de tout retard ou anomalie dus aux services postaux.

Toute autre forme de référence aux prestations du CAR doit faire l'objet d'un accord écrit préalable du Directeur du CAR.

Dans le cas d'édition de rapport "annule et remplace", le CAR exige du client qu'il détruise la version informatique et toute version papier du rapport d'essais original. Le CAR ne pourrait être tenu responsable de l'utilisation du rapport erroné.

Les rapports "annule et remplace" pour des changements majeurs (référencement de point, nom commercial, localité...) demandés par le client (informations ne figurant pas initialement sur la demande d'analyse) n'est pas permise, conformément au document référentiel du cofrac LAB REF 02, sauf s'il est prouvé que le CAR est à l'origine de l'erreur d'enregistrement.

15. RESULTATS D'ANALYSE – FORMAT SPECIFIQUE

Sur demande, les résultats peuvent être transmis selon un format spécifié par le client. Si le format spécifique n'est pas demandé, seul le rapport au format .pdf simple, sans compression ni mot de passe est transmis.

Un site web extranet de consultation des résultats est également disponible avec identifiant et mot de passe spécifique: <https://resultats.groupecarso.com/car/>.

16. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

Le service client est disponible pour répondre à toutes questions.

Toute réclamation peut être transmise au CAR par courriel à service-client@car-analyse.com.

Une description du processus de traitement des réclamations est disponible sur demande **au service client ou sur le site internet du laboratoire:** <http://www.car-analyse.com>

Elle mentionne dans la mesure du possible pour un traitement efficient :

- ◆ Le numéro de l'échantillon concerné ;
- ◆ Le motif détaillé de la réclamation ;
- ◆ L'objet de la réclamation.

Dans la mesure du possible, le laboratoire en accusera réception, communiquera de l'avancé de son traitement et notifiera au client la fin du processus de traitement de la réclamation.

17. LOI APPLICABLE- JURIDICTION

Les Parties s'efforcent de résoudre à l'amiable tout litige découlant des présentes CGV. Les présentes CGV sont régies pour leur validité, leur interprétation et leur exécution par la loi française. **En cas de litige, les tribunaux de Strasbourg sont seuls compétents, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.**

18. VALIDITE ET REALISATION

Le devis est valable jusqu'à la fin de l'année calendaire mais peut être adaptée suivant les besoins du client. Toute modification fera l'objet d'une nouvelle version.

19. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles que vous communiquez au CAR sont destinées à la gestion des demandes, devis et commandes, et à l'exécution des Prestations. Elles peuvent aussi compléter le fichier clientèle à des fins de prospection commerciale. Elles ne peuvent être diffusées à des tiers. Elles sont collectées par le CAR, responsable du traitement de celles-ci. Les données sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur. Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition. Cette garantie ne s'applique pas pour les traitements à finalité statistique dès lors que ces derniers n'abordent les données que de manière anonyme et globalisée. Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer votre droit en adressant votre demande par mail à l'adresse : rgpd@groupecarso.com ou par voie postale à l'adresse du siège social du CAR à l'attention du Référent RGPD. La réponse sera adressée dans le mois suivant la réception de la demande.

20. CORRESPONDANCE

Toute correspondance relative à une prestation doit mentionner la référence de la commande correspondante, et du devis correspondant lorsqu'un devis a été établi préalablement.

Toute modification par rapport aux prestations définies au sein d'une commande ou d'un devis fera l'objet d'un document écrit, qu'elle résulte de l'initiative de la société CAR ou du demandeur.

21. VALIDATION

Date :

Signature :