

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 ») conclus 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 Prestation d'Analyses sollicitée ou 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.

Chaque commande ou chaque fiche comprend les informations suivantes :

- 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, 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.

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

Les analyses à réaliser sous accréditation COFRAC doivent être obligatoirement commandées par un formulaire de demande d'analyse ou tout autre document faisant référence à un devis.

3. CONFIDENTIALITE / INTEGRITE/IMPARTIALITE

Sauf exigences légales applicables, CAR s'interdit de communiquer à des tiers extérieurs au Groupe CARSO et ses filiales, 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 et à toute impartialité.

Quelles que soient les informations concernant le client, fournies par le client lui-même ou par une autre source, celles-ci sont donc confidentielles.

CAR informera le client, à l'avance, des informations qu'il a l'intention de rendre publiques.

Lorsque 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 (base SCOLA ; évaluation COFRAC, inspection, DGAL, ...).

Certains contrats conjoints nécessitent la communication d'informations techniques entre le personnel du Groupe CARSO. L'ensemble du personnel du Groupe CARSO est contractuellement tenu au secret professionnel et à toute impartialité. Il en va de même pour les auditeurs externes au Groupe CARSO intervenant au sein de la structure CAR.

Toute information sur le client obtenue auprès d'autres sources sera être maintenue confidentielle, ainsi que l'identité de la source.

Les activités du laboratoire sont réalisées en toute impartialité et intégrité.

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

4.1 - Les prestations sont réalisées au tarif en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le Devis préalablement établi par le Prestataire 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 TVA.

Les prix du Devis sont également établis en fonction des données fournies par le Client et pour les conditions normales et /ou usuelles d'exécution de la prestation.

Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Les conditions de détermination du coût des analyses/Prestations dont le prix ne peut être connu ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article L.441-1, III du Code de commerce.

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, la Société 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 prestation donne lieu à une facturation minimale de cinquante euros HT (50€) c, 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 quinze euros (15€) par document.

Services faisant l'objet d'une facturation et frais supplémentaires

- ♦ Toute demande d'analyse urgente en dehors des délais indicatifs de la commande.
- ♦ Annulation paramètre/échantillon réceptionné ou analysé
- ♦ Toute demande de prélèvement en urgence entre 1 et 2 jours ouvrés
- ♦ Toute réédition de rapports non imputables au CAR et le cas échéant, toute réédition de rapports de la sous-traitance.
- ♦ Expédition de facture ou de rapport d'analyse en format papier
- ♦ Echantillon non conforme à la réception
- ♦ Annulation, à la demande du Client, de tout échantillon enregistré en attente d'analyse (conservation)
- ♦ La préparation des échantillons nécessitant un traitement particulier
- ♦ L'ajout de paramètres ou d'analyse sur un échantillon dont le rapport a déjà été émis

Tous frais, droits et taxes applicables à ces prix sont facturés en sus. Les taxes applicables sont celles en vigueur à la date de facturation.

4.2 Clause d'indexation

Les prix du Prestataire seront modifiés chaque année pour l'année civile suivante et, le cas échéant, le Client en sera informé préalablement au plus tard un (1) mois avant la date de mise en application.

Les prix seront révisés chaque année au 1^{er} janvier suivant la combinaison des éléments économiques ci-dessous :

- Application d'un coefficient fixe de 5%
- Indice Syntec Révisé (Syndicat des sociétés d'ingénierie, de services informatiques, d'études et de conseil, de formation professionnelle) publié chaque mois par la Fédération SYNTEC sur son site internet <https://www.syntec.fr/>

Le prix sera révisé suivant la formule suivante :

$$P1 = PO \times [1.05 + (S1-S0)/S0]$$

Où :

P1 : Prix révisé en année n,

PO : Prix contractuel d'origine ou prix avant révision pour la première année (ou n-1), soit le prix à la date d'entrée en vigueur [du Devis] ou [du Contrat Cadre] ; et pour les années suivantes, le dernier prix révisé (P1) de l'année précédente

S0 : Indice SYNTEC de référence retenu à la date d'entrée en vigueur [du Devis] ou [du Contrat Cadre] d'origine pour la première révision, puis pour les suivantes l'indice de la précédente révision.

S1 : Dernier indice SYNTEC publié à la date de Révision.

Si l'indice ci-dessus venait à disparaître, les parties lui substitueront un indice de remplacement. A défaut, un nouvel indice sera choisi par le Tribunal de commerce de STRASBOURG indice qui sera choisi de telle sorte qu'il sera le plus proche possible de l'indice disparu.

4.3- Majoration des prix hors révision annuelle

Les prix annuels indiqués dans le Devis ou le Contrat Cadre pourront être majorés en cours d'exécution des Prestations, et après information préalable du Client, dans les cas suivants :

- Impact sur les Prestations et paramètres analytiques suite à un changement de

méthode imposé par une évolution normative ou réglementaire survenant en cours de Contrat.

- Prix des paramètres confiés par le Prestataire à des sous-traitants externes au groupe CARSO et faisant l'objet de hausses tarifaires imposées par ce sous-traitant.
- Si les propriétés particulières des échantillons/prélèvements, inconnues lors de l'établissement du Devis ou du Contrat, génèreraient des coûts supplémentaires pour l'exécution de la Prestation.
- Hausse significative (supérieure ou égale à 5%) et imprévisible du coût des matières premières, des coûts des fournisseurs impactant le prix des analyses, et répercuter de façon équitable et équilibrée ces évolutions et variations, pour autant que l'économie générale du contrat ne soit pas remise en cause.

En cas de contrat Cadre, le Prestataire s'engage à adresser au Client un avenant indiquant les modifications tarifaires majorées. En cas de difficultés, les parties pourront se réunir dans un délai d'un mois suivant cette notification pour renégocier les conditions contractuelles ou décider du sort du contrat en cours.

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 cas particuliers contractualisés).

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Prestations.

Sauf avis contraire du client, CAR se réserve le droit de procéder à une facturation différée des prestations.

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

6. CONDITIONS DE PAIEMENT

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 au taux de refinancement (ou Refi) semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet de l'année en cours, majoré de 10 points, ainsi que le paiement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'une somme de quarante euros (40 EUR), 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 quinze pour cent (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, 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, 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.

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. 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 manutention 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.

Le personnel du CAR est tenu au respect de l'intégrité des échantillons qu'ils manipulent, que ce soit en amont du processus analytique (pendant les interventions sur les sites de fabrication, et le transport des échantillons) ou pendant le processus 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 Légionellose.

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.



Le laboratoire a obligation de rendre sous accréditation les analyses relevant de sa portée d'accréditation.

Si le Client souhaite une prestation non accréditée relevant de la portée d'accréditation du laboratoire, il devra en faire la demande explicitement au laboratoire.

Lorsqu'une prestation figurant dans la portée d'accréditation du CAR est rendue hors accréditation, les rapports ne seront pas rendus sous accréditation et ne seront par conséquent ni présumés conformes au référentiel d'accréditation, ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

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/IEC 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.

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. Les droits d'usage de la marque COFRAC sont réservés à son titulaire, le COFRAC.

2. Les marques d'accréditation (logo COFRAC + indication de l'activité d'évaluation de la conformité couverte par l'accréditation) peuvent être reproduites par le laboratoire Prestataire, pour les seules activités portées sur l'accréditation en vigueur, moyennant le respect des règles spécifiées dans le document GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC ».

3. Le droit d'exploiter des marques d'accréditation accordé au laboratoire Prestataire est strictement personnel. Il ne pourra être cédé, transféré ou transmis, à qui que ce soit, sous quelque forme que ce soit, directement ou indirectement, à titre onéreux ou gratuit.

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

5. Il est interdit de reproduire, copier et imiter 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.

Cette interdiction de reproduction, totale ou partielle, porte également sur les marques du Prestataire (logo associé ou non à une marque verbale), sauf accord préalable écrit de ce dernier, sous peine de poursuites judiciaires.

6. Toute autre forme de référence aux prestations ou activités du laboratoire Prestataire doit faire l'objet d'un accord écrit préalable du Prestataire. Toute utilisation frauduleuse des résultats communiqués par le Prestataire, ou toute référence à ses travaux de nature à tromper l'esprit d'un tiers (tel qu'un consommateur de biens ou services, ou bénéficiaire d'un document contrefait pourra être poursuivie devant les tribunaux.

7. Le Prestataire signalera aux clients tout mauvais usage ou usage abusif de la référence à l'accréditation et prendra les actions appropriées en cas d'usage contrefaisant. Le COFRAC sera prévenu.

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.

La sous-traitance est sous la responsabilité du laboratoire CAR.

L'identification de la sous-traitance sera mentionnée dans le rapport d'analyse ou par remise direct du rapport du sous-traitant. 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 ne sont pas autorisés à reproduire le logo et autres signes distinctifs du CAR ou du Groupe CARSO, associé (s) à la marque d'accréditation.

Dans le cas d'un rendu hors accréditation d'une prestation figurant dans la portée d'accréditation du CAR, le client n'est pas autorisé à afficher ou à transmettre à des tiers le rapport d'analyses.

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.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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.

Le client doit notifier toute réclamation à la société CAR par écrit et de façon motivée (identification de l'échantillon, motif et objet de la réclamation) dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la réception du rapport d'analyse et, en tout état de cause, s'agissant d'une réclamation sur les analyses proprement dites, dans le délai contractuel de conservation des échantillons.

Une description du processus de traitement des réclamations est disponible sur demande au service client.

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

- ◆ 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. RESPONSABILITES ET GARANTIES

La société CAR est tenue par une obligation de moyens et non de résultat. Par conséquent, CAR s'engage à exécuter les prestations contractuelles avec prudence et diligence dans l'état de l'art et n'engagera sa responsabilité qu'en cas de faute prouvée.

Les rapports sont élaborés sur la base d'informations, de documents et/ou d'échantillons fournis par le client ou pour son compte, et pour le seul intérêt de celui-ci qui décide seul de l'usage qu'il entend faire des rapports.

Ainsi, la responsabilité de la société CAR ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Pour des faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des Prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- En cas d'exploitation des rapports ou/et des résultats des Prestations analytiques pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, ni des conséquences d'une diffusion du rapport d'analyse par le client ;
- En cas de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire ;
- En cas d'actions engagées ou non engagées sur la base des dits rapports ou de résultats incorrects (non fautif) comportant des écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés par les réglementations en vigueur/ ou par le cahier des charges émis par le client.

✓ Limitation de responsabilité :

En cas de responsabilité retenue de la société CAR, le montant des réparations mises à sa charge sera limité au montant le moins élevé des deux montants ci-après :

- (i) Cinq (5) fois le montant hors taxes facturé par la société CAR au titre de la réalisation des analyses concernées par la réclamation, et
- (ii) Quinze mille euros (15 000€)

En outre, la société CAR n'encourt aucune responsabilité pour tout préjudice indirect subi par le Client et/ou un tiers, y compris sans que cela soit limitatif pour manque à gagner, perte de revenus, perte d'opportunités, perte de clientèle ou atteinte à la réputation et frais ou dépenses engagés pour procéder à un rappel de produits.

La société CAR n'encourt de même aucune responsabilité pour tous frais, dommage ou perte résultant des actions engagées par des tiers (y compris, sans que cela soit limitatif, les actions en responsabilité du fait du produit) que pourrait subir le client.

Le client renonce à tout recours à l'encontre de la société CAR et ses assureurs qui ne serait pas conforme aux stipulations des présentes.

Le client se porte fort du respect par ses assureurs de l'ensemble des dispositions du présent article des CGV dans le cadre d'un recours de ces derniers à l'encontre de la société CAR ou ses assureurs.

Les parties s'informent mutuellement, dès qu'ils en ont connaissance, de toute réclamation ou procédure diligentée à leur encontre dans le cadre de l'exécution d'une analyse, ou susceptible de l'être, et mettant en cause l'autre partie ou de nature à lui porter préjudice.

✓ Responsabilité et garanties du client :

Le client garantit et s'engage à indemniser la société CAR, et ses préposés pour toute réclamation (existante ou potentielle) faite par tout tiers pour toute perte, tout dommage ou frais, de quelque nature que ce soit, y compris les frais de justice et leurs frais annexes, quelle que soit leur origine, relatifs à l'exécution réelle ou supposée ou l'inexécution réelle ou supposée des prestations.

Le client garantit et s'engage à indemniser la société CAR et ses préposés contre tout préjudice direct ou indirect quelle qu'en soit sa nature, causé par un échantillon, y compris si la société CAR avait été informée par le client de la dangerosité de l'échantillon.

18. LOI APPLICABLE - LITIGES

De convention expresse entre les Parties, les présentes CGV et relations contractuelles sont régies et soumises au droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent Contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties. La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai d'un mois, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, **LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS A LA COMPETENCE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE COLMAR.**

19. VALIDITE DU DEVIS

Le devis est valable jusqu'à la fin de l'année calendaire ou pour la durée indiquée dans celui-ci. Le contrat ou la Commande ainsi que les conditions tarifaires prennent effet à sa date de signature.

20. CLAUSE APPLICABLE EN CAS DE DONNEES FOURNIES PAR LE CLIENT OU COLLECTEES POUR LES BESOINS D'UNE PRESTATION

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » ou son acronyme « RGPD »). Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour assurer ses prestations. Les données à caractère personnel traitées sont limitées au périmètre nécessaire à la prestation. Les catégories de personnes concernées sont limitées au périmètre nécessaire à la prestation. La nature des opérations réalisées et la finalité du traitement sont limitées au périmètre nécessaire à la prestation. Pour l'exécution des missions confiées, le Client met à la disposition du Prestataire les informations nécessaires. Le Prestataire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance ;
- traiter les données conformément aux instructions documentées du Client. Si Le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client. En outre, si le Prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des prestations confiées ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère



personnel en vertu de la prestation confiée s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;

- aider, dans la mesure du possible et du raisonnable, le Client à s'acquitter s'il y a lieu de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité des données). Le Client et ses employés peuvent être informés sur l'utilisation de leurs données personnelles sur le site web du Prestataire s'il y a lieu ou en contactant le référent à l'adresse dpo@groupecarso.com.

Le Prestataire notifie au Client toute violation de données à caractère personnel au plus vite après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à ses clients, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates pour la protection des données personnelles traitées pour le compte du Client. Sur demande du Client, une synthèse des mesures de sécurité est fournie. Au terme des prestations confiées, le Prestataire s'engage à ne conserver que les données nécessaires en cas de contrôles institutionnels ou pouvant faire office de preuves pendant les périodes de recours légaux ainsi que les données à conserver par obligations réglementaires le temps de ses obligations. Le Client s'engage à :

- fournir des instructions et données qui ne constituent pas une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données ;
- fournir au Prestataire les données nécessaires à la réalisation des prestations confiées ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données.

21. CORRESPONDANCE

Toute correspondance relative à une prestation (y compris une prestation couverte par l'accréditation COFRAC) 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.