

Article 1 – APPLICATION

Les présentes conditions générales de prestation constituent le régime auquel le laboratoire EXCELL, ci-après dénommé le laboratoire, subordonne ses prestations d'analyses et de services au client.

Le fait pour le client de passer commande, ou de transmettre des échantillons au laboratoire d'analyses vaut commande et implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales auxquelles aucune dérogation ne sera apportée sans l'accord écrit de la Direction.

Chaque année, les présentes conditions générales entrent en vigueur au 1^{er} février. Elles se substituent à toutes autres conditions générales diffusées antérieurement par le laboratoire EXCELL.

Article 2 – CONTENU DE LA PRESTATION ANALYTIQUE

2.1 Généralités

Lorsqu'une demande d'analyses est émise, il est automatiquement sous-entendu qu'un contrat est passé avec le laboratoire ; ce dernier peut alors effectuer les analyses comme à son habitude et il se réserve le droit de choisir la méthode d'analyse la plus appropriée pour répondre au mieux à la demande émise.

Les demandes spécifiques concernant la méthode, le matériel, feront l'objet d'une étude préalable et d'un accord écrit formalisé lors de la revue du contrat.

La prestation d'analyse comprend la réalisation des analyses et la transmission des résultats analytiques, sachant que l'utilisation de ces résultats incombe au client qui mettra en œuvre, sous sa seule responsabilité, les mesures qu'il jugera adéquates.

Lorsque le laboratoire ne dispose pas des moyens nécessaires à la réalisation d'une analyse ou qu'il n'est pas en mesure de pouvoir réaliser les analyses demandées, il peut avoir recours à la sous-traitance. Le client en sera informé et son accord lui sera demandé uniquement dans le cadre d'une analyse sous accréditation.

2.2 Conditions de réalisation, méthodes d'analyses, transmission des résultats

Prélèvement des échantillons :

Les prélèvements des échantillons à analyser sont réalisés par le client, et ce sous son entière responsabilité.

A ce sujet, le laboratoire EXCELL attire l'attention du client de l'incidence déterminante sur la faisabilité des analyses par le laboratoire :

- des conditions et procédures de prélèvement,
- de la qualité et de la représentativité des échantillons.

Le laboratoire met à la disposition du client sur simple demande de sa part, les protocoles de prélèvement d'échantillons préconisés pour certaines analyses spécifiques.

Identification et transmission des échantillons :

Les échantillons soumis pour analyse au laboratoire EXCELL doivent être en bon état de conservation, avoir la taille minimale nécessaire à la réalisation des analyses et doivent être clairement séparés et identifiés par le client.

Toute transmission ou remise doit être accompagnée d'une fiche de demande d'analyses comportant l'ensemble des renseignements administratifs et techniques nécessaires à l'exécution et à la facturation des analyses commandées.

En cas de défaut de qualité des échantillons remis, la commande sera rejetée ; le client dûment informé pourra procéder à la transmission d'un nouvel échantillon.

Les délais de réalisation et de transmission des résultats d'analyses ne sont donnés par le laboratoire qu'à titre indicatif et en fonction de son plan de charge. Le dépassement de ces délais ne peut donner lieu au profit du client à aucun dommage et intérêt, retenue, ni annulation de la commande en cours.

Réalisation des analyses et transmission des résultats :

Le laboratoire réalisera les analyses selon la méthode usuelle correspondant à chaque type d'analyse commandée sauf demande expresse du client, en application des modes opératoires en vigueur dans le laboratoire.

Seuls les rapports d'analyses écrits sont considérés comme officiels. Ils sont donc systématiquement transmis au client par courriel et doublé par courrier postal pour des cas particuliers (export, certains concours...) ou sur demande exceptionnelle de sa part.

Aucun résultat ne pourra être transmis à une personne non désignée.

Référence à l'accréditation Cofrac

Les clients du laboratoire EXCELL ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation COFRAC en dehors de la reproduction intégrale des rapports émis, à l'exception des organismes certifiés par des organismes certificateurs accrédités pour des activités de certification de Systèmes de Management ou de Produits. Pour ces exceptions, l'organisme de certification est responsable de la référence à l'accréditation faite par ses clients. Il doit établir des règles et modalités de contrôle pour que la référence à l'accréditation soit faite dans des conditions loyales, conformément aux règles du document GEN REF 11 (version en vigueur) et ne nuisant pas à l'image de l'accréditation et du Cofrac.

L'émission hors accréditation de rapports sur des prestations incluses dans la portée d'accréditation est interdite lorsque l'accréditation est rendue obligatoire (réglementairement ou contractuellement) ou lorsque les rapports sont mis à disposition ou envoyés à des tiers (le public ou les autorités).

La transmission de rapports de paramètres non COFRAC à des tiers est par ailleurs interdite sauf exigence légale ou réglementaire contraire.

Déclaration de conformité

Celle-ci devra être demandée par le client sur la fiche de demande d'analyses en dehors des demandes de concours pour lesquels celle-ci fait partie de l'exigence du cahier des charges. A défaut de précision du client sur ses besoins concernant la déclaration de conformité, les spécifications et les règles de décision qui s'appliquent sont celles précisées dans la procédure PG18 du laboratoire disponible sur demande.

Conservation / Destruction des échantillons

Pour le cas d'échantillons sensibles (température, lumière, ...) confiés au laboratoire sans demande d'analyses, le client reste responsable de ses échantillons. Le laboratoire se réserve le droit de refuser les échantillons fournis par le client mais propose une méthode de conservation adaptée à l'échantillon (sous aluminium pour les produits photo sensibles, au froid pour les produits en cours de fermentation, etc...). Cette méthode sera décidée seulement en accord avec le client.

Les échantillons sont conservés 3 jours après envoi des résultats d'analyses par mail, dans des conditions de stockage tel qu'un endroit sec aux alentours de 20°C, quelque soit l'échantillon analysé. Au-delà de ce délai, le client n'est plus en mesure de demander une contre-analyse ou une récupération de son produit. Les échantillons sont en effet détruits par le laboratoire après ces 3 jours de conservation.

Article 3 – CONTENU DE LA PRESTATION DE FORMATION

3.1 Organisation

Débit et remplacement d'un participant

En cas de débit signifié par le client au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, le laboratoire offre au client la possibilité :

- de repousser l'inscription du stagiaire à une formation ultérieure, après accord éventuel de l'OPCA,
- de remplacer le stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCA.

Annulation, absence ou interruption d'une formation

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au client. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Dans cette hypothèse, le client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement au laboratoire. D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le client, le laboratoire se réserve le droit de facturer au client des frais d'annulation calculés comme suit :

- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation
- si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation
- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix H.T. de la formation

Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés au laboratoire ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. Le laboratoire peut alors proposer au stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, le laboratoire se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.

3.2 Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

3.3 Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par le laboratoire pour assurer les formations ou remis aux stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le client et le stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès du laboratoire. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le client et le stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Article 4 – FACTURATION ET PAIEMENT

La facturation des prestations est établie en application des tarifs en vigueur pratiqués par le laboratoire EXCELL au moment de la commande ou conformément aux conditions spécifiques du client ou conformément à un devis émis et approuvé par le client. Ces tarifs sont définis pour chaque prestation (analyse ou formation), ils sont consultables au laboratoire et disponibles sur demande. Les tarifs sont révisibles chaque année. Les prestations sont réglées à 30 jours fin de mois date d'émission de la facture, et payables en toutes circonstances au siège du laboratoire EXCELL.

La facture est considérée comme réglée lorsque le montant qui y figure est crédité sur le compte bancaire du

laboratoire. Le délai de règlement précité ne peut de convention expresse entre les parties être retardé sous quelque prétexte que ce soit - les réclamations faites par le client n'étant en aucun cas susceptibles de reporter l'échéance du paiement de la commande auxquelles elles se rapportent. Il n'est consenti – sauf conditions particulières faisant l'objet d'un accord exprès – aucun escompte au cas de règlement anticipé.

Toute somme non réglée à l'échéance donnera lieu après notification par le laboratoire d'une mise en demeure préalable restée sans effet quinze jours au versement de plein droit de pénalités de retard calculées sur le montant de la somme restant due au taux de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. Ces intérêts courent du jour de l'échéance jusqu'au paiement intégral du montant dû.

Le mécanisme de l'intérêt de retard dont il est question à l'alinéa précédent ne fait pas obstacle - après notification par le laboratoire d'une mise en demeure restée trente jours sans effet - au principe du versement par le client d'une indemnité d'un montant égal à 15 % de la somme restée impayée à l'échéance. Par ailleurs, le non-paiement d'une seule facture rend immédiatement exigible de plein droit le montant des autres factures restant dues au laboratoire - l'ensemble des sommes en cause étant soumises aux mêmes dispositions que définies ci-dessus.

Toute déduction et/ou compensation émanant du client sont expressément exclues – sauf accord préalable et exprès du laboratoire. En cas de retard de paiement - et sans préjudice de l'application des pénalités dont il est question ci-dessus - le laboratoire pourra de son propre gré :

- suspendre ses obligations concernant la commande visée par le retard ainsi que toutes les commandes en cours jusqu'à complet règlement des sommes que le client reste lui devoir

- subordonner l'exécution des commandes en cours à la prise de garanties ou à de nouvelles modalités (notamment nouvelles conditions de règlement) donnant toutes garanties de règlement au laboratoire et jugées satisfaisantes par le laboratoire.

- résilier de plein droit la commande en cours mais aussi - si le laboratoire le souhaite - toute ou partie des commandes impayées antérieures ou à venir, qu'elles soient réalisées ou en cours de réalisation et que leur paiement soit échu ou non. Les acomptes versés par le client seront conservés par le laboratoire.

Le client devra rembourser l'ensemble des frais supportés par le laboratoire et occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues. Toute détérioration du crédit du client, non-respect par ce dernier des conditions de règlement, des conditions d'encours précisées le cas échéant par le laboratoire, et de façon générale toute modification - quelle qu'en soit l'origine - de la situation du client - pourra justifier - de convention expresse entre les parties - l'exigence de garantie et/ou de modalités de paiement particulières fixées par le laboratoire, voire le refus par le laboratoire de donner suite aux commandes faites par le client.

5 – CONFIDENTIALITE

Le laboratoire EXCELL s'engage à communiquer, à l'avance à son client, les informations qu'il compte rendre publiques.

Le laboratoire peut être amené à divulguer des informations confidentielles du client en consultation seule telles que des rapports d'analyse dans le cas des audits internes ou lors d'évaluation par le COFRAC. Il peut y être contraint également sur demande d'autorités réglementaires, sur décision judiciaire ou administrative, dans le cadre réglementaire de transmission à des bases de données scientifiques etc

La confidentialité de transmission des résultats analytiques du client est garantie par la signature d'une convention de preuve. En absence de retour de celle-ci complétée par le client et réactualisée en cas de changement dans son organisation, celui-ci ne pourra pas mettre en cause le laboratoire.

Le laboratoire EXCELL s'engage à maintenir confidentielle toute information transmise par une source autre que le client lui-même, ainsi qu'à préserver l'identité de son fournisseur sauf s'il en donne l'accord.

Concernant les prestations de formations, le laboratoire et le client/stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou

à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par le laboratoire. Le laboratoire s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCA, les informations transmises par le client y compris les informations concernant les stagiaires.

Article 6 – RESPONSABILITE

Il est rappelé que le laboratoire EXCELL intervient majoritairement en qualité de prestataire de service analytique. En cette qualité, il s'engage à exécuter sur les échantillons transmis par le client les prestations d'analyses commandées dans le respect des règles de fonctionnement interne du laboratoire notamment dans le respect de l'impartialité.

Le client s'interdit toute pression envers le laboratoire et s'engage à respecter son impartialité.

Le client ne pourra mettre en cause la responsabilité du laboratoire EXCELL qu'en prouvant son comportement fautif dans la réalisation des prestations analytiques commandées (cf paragraphe §2.1). Au cas où la responsabilité du laboratoire EXCELL serait retenue, le montant des réparations mises à sa charge sera limité, toutes sommes confondues, au montant des prestations analytiques effectivement réglées par le client au laboratoire EXCELL durant l'année civile au cours de laquelle est constaté l'incident ou la difficulté ayant entraîné la responsabilité du laboratoire EXCELL.

Dans le cadre de ses prestations de formation, le laboratoire EXCELL est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses clients et stagiaires.

Article 7 – FORCE MAJEURE

Le laboratoire EXCELL se réserve la faculté de suspendre ou de résilier tout ou partie de la prestation analytique, de plein droit, en cas de force majeure ou de cas fortuits, tels que : les grèves, les intempéries, accidents ou toute cause extérieure susceptible d'arrêter ou de ralentir l'exécution de la prestation analytique, ou toute cause non directement et exclusivement imputable au laboratoire EXCELL. Il devra informer le client à ce titre, dès connaissance d'un tel évènement, et ne sera redevable à son égard d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

Dans le cadre de ses prestations de formation, le laboratoire EXCELL est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses clients et stagiaires ; il ne pourra être tenu responsable en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes au laboratoire, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du laboratoire EXCELL.

Article 8 – RECLAMATIONS

Le processus de traitement des réclamations est mis à disposition sur demande au laboratoire.

Article 9 – REGLEMENT DES LITIGES

Il est expressément convenu entre le laboratoire et le client :

- Que sera seul compétent, en cas de litige de toute nature, contestation ou difficulté d'interprétation des présentes conditions générales de vente et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties, le tribunal de commerce de Bordeaux, à moins que le laboratoire ne préfère saisir toute autre juridiction compétente,
- Que le droit français sera seul applicable,
- Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs.

Si les conditions générales de vente viennent à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction au cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des conditions générales de vente et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties.