

## 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 nouvelle version du document entre en vigueur à la date indiquée en en-tête. Elles se substituent à toutes autres conditions générales diffusées antérieurement par le laboratoire EXCELL.

## Article 2 – CONTENU DE LA PRESTATION ANALYTIQUE

### 2.1 Généralités

Il est mis à disposition sur le site internet le catalogue reprenant les méthodes et caractéristiques mesurées relevant de la portée d'accréditation du laboratoire EXCELL disponible sur le site du COFRAC ([www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), et des prestations non accréditées.

Le client émet une demande d'analyse au laboratoire avec remise d'échantillon(s). Celle-ci doit arriver au laboratoire par écrit pour éviter toute ambiguïté ou confusion. La demande peut être portée sur les échantillons dans le cas où le laboratoire fournit le flaconnage et les étiquettes, complétées avec les analyses demandées, ou par la remise d'une fiche de demande d'analyse du laboratoire EXCELL renseignée par le client ou la remise d'une fiche de demande d'analyse propre au client.

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, la transmission d'un accusé de réception de la demande d'analyse 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.

### 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 représentativité des résultats :

- 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 ou à disposition sur le site internet, 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 quantité minimale nécessaire à la réalisation des analyses, précisées dans le catalogue en ligne, 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 pourra être 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 du laboratoire.

Le Laboratoire privilégiera des analyses accréditées pour les paramètres relevant de sa portée d'accréditation sauf accord contractuel documenté entre le client et le laboratoire autorisant ce dernier à rendre le rapport hors accréditation.

Pour les demandes d'analyses hors accréditation, le laboratoire se réserve le droit de choisir la méthode d'analyse la plus appropriée pour répondre au mieux à la demande émise si la méthode n'est pas précisée par le client.

Seuls les rapports d'analyses écrits définitifs 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.

Sur demande, les rapports d'analyses peuvent également être disponibles sur un espace client dédié et sécurisé.

Aucun résultat ne pourra être transmis à une personne non désignée par le client, sauf en cas d'audit interne, dans ce cas les auditeurs sont soumis à un contrat de confidentialité.

#### 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.

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).

#### 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 font 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.

#### Certificat de pureté (cas export sans le Brésil) :

Dans le cadre de demande d'analyses pour le marché export (excepté pour le Brésil), le rapport d'analyse est accompagné d'un certificat de pureté, sanitaire, de libre vente et de consommation.

#### Conservation / Destruction des échantillons

Pour le cas d'échantillons sensibles (température, lumière, ...) confiées 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 2 jours après envoi des résultats d'analyses par mail, dans des conditions de stockage tel qu'un endroit sec et à température ambiante 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 2 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 réserve 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 par l'envoi de(s) échantillon(s). Ces tarifs sont définis pour chaque prestation (analyse ou formation), ils sont consultables au laboratoire et disponibles sur demande. Le laboratoire facturera une participation aux frais éco-logistiques pour chaque échantillon enregistré. Les tarifs sont révisables 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 quinze jours sans effet, 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 échoué 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 – CONFIDENTIALITÉ**

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.

Aucune transmission de rapports à des tiers ne sera faite par le laboratoire EXCELL sauf exigence légale ou réglementaire.

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 – RESPONSABILITÉ

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 événement, 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 événement 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 – RÉCLAMATIONS**

Le processus de traitement des réclamations suivra le circuit habituel qui est en vigueur au laboratoire .

## **Article 9 – RÈGLEMENT 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.

## **Article 10 – RGPD - DONNÉES PERSONNELLES**

Le laboratoire EXCELL traite les données personnelles dans le respect des lois et réglementations en vigueur, et notamment de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, des normes édictées par la CNIL et du règlement UE 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016. Des Politiques de Gouvernance des Données Personnelles sont mises en œuvre et le respect de leurs dispositions est contrôlé.

### **10.1 Politique de collecte des données**

Les données personnelles que nous collectons varient en fonction du but de la collecte et du Service que nous vous fournissons.

- Adresses mail des formulaires de contact pour lequel vous donnez votre consentement ainsi que les données collectées sur le formulaire d'ouverture de compte et convention de preuve
- Historiques de navigation, telles que les pages visitées, la date de la visite, la localisation lors de la visite, ou encore l'adresse IP

Les données collectées ne sont accessibles qu'au personnel habilité du laboratoire. Tous les membres du personnel sont soumis à un engagement de confidentialité couvrant l'ensemble des activités réalisées.

### **10.2 Partage de vos données personnelles**

Quand nous partageons vos données personnelles avec nos filiales, nous nous assurons de le faire uniquement avec des organisations qui disposent d'un important dispositif relatif à la sécurité de vos données et de leur stockage et qui respectent les lois relatives à la protection de la vie privée, dans des conditions équivalentes à celles que nous respectons.

Vos données personnelles ne seront pas partagées, vendues, louées ou divulguées pour des finalités autres que celles décrites dans la Politique. Nous pouvons cependant transmettre vos données, pour des finalités autres que celles prévues dans la Politique, dans les cas où leur communication est requise par la loi et les autorités gouvernementales.

### **10.3 La durée de conservation de vos données personnelles :**

Permanente jusqu'à une suppression demandée.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'effacement (dans le respect des obligations légales) en envoyant un mail à [qualite@labexcell.com](mailto:qualite@labexcell.com).

### **10.4 Cookies et autres technologies:**

Au travers de notre utilisation de cookies et d'autres technologies, tels que les pixels espions, les empreintes digitales d'appareil et les balises Web, nous pouvons également recueillir des données personnelles vous concernant lorsque vous visitez notre site Internet. Cela peut inclure :

Des informations concernant le navigateur de votre appareil et le système d'exploitation que vous utilisez ;

L'adresse IP de l'appareil que vous utilisez ;

Les pages Web que vous consultez ;

Les liens sur lesquelles vous cliquez pendant que vous êtes en interaction avec nos services.