

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION ET DE VENTE

APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les conditions générales de vente font partie intégrante du tarif QUALYSE auquel elles sont annexées. QUALYSE s'engage à fournir des prestations conformément aux présentes conditions générales. En conséquence de quoi, tous les contrats, toutes les conventions, offres de service quelles qu'elles soient, ou autres accords en résultant seront régis par lesdites conditions générales sauf dispositions spéciales de la loi du lieu où ces contrats sont conclus ou exécutés. Le fait de passer commande d'une prestation auprès de QUALYSE implique par conséquent de la part du Client son adhésion pleine et entière et sans réserve aux présentes conditions générales de vente sauf convention écrite spécifique contraire. QUALYSE se réserve la possibilité de modifier ses conditions générales de vente. Néanmoins les conditions appliquées sont celles en vigueur à la date d'acceptation par le client.

COMMANDES

Toute commande est réputée être définitive à partir de la date de réception de celle-ci. Toute prestation entreprise conformément à la commande fera l'objet d'une facturation. QUALYSE agit pour la personne physique ou morale dont émanent les instructions en vertu desquelles elle intervient. QUALYSE agit donc pour le compte du client facturé, ci-après désigné le « Client ». Aucune autre partie n'est en conséquence en droit de lui donner des instructions notamment sur l'étendue des prestations ou les modalités de restitution des rapports d'essai, à moins qu'elle n'y soit autorisée par le Client et que QUALYSE n'en soit formellement informé. Les documents émanant de tiers et éventuellement reçus par QUALYSE (ou relatifs aux engagements pris par le Client auprès de tiers) sont considérés avoir été reçus à titre d'information uniquement, et n'étendent ou ne limitent l'étendue des prestations acceptées par QUALYSE. Le Client, en collaboration avec QUALYSE, définira sa commande et plus particulièrement les méthodes les mieux adaptées à son besoin. En l'absence de précision de la part du Client quant aux méthodes d'essai à employer, QUALYSE appliquera la méthode la plus appropriée compte tenu de ses moyens d'investigation, des éléments d'informations portés à sa connaissance par le Client, des contraintes techniques opérationnelles ou financières, sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée pour le non-respect d'une méthode particulière. En l'absence de caractérisation préalable de la matrice soumise à essais au moment de la rédaction de la proposition commerciale, QUALYSE ne saurait s'engager quant au strict respect des méthodes proposées et de leurs performances. Le Client accepte par conséquent qu'à réception celles-ci puissent être modifiées au meilleur de ses intérêts sans qu'il puisse en tenir QUALYSE pour responsable. QUALYSE se réserve par ailleurs la possibilité en cas de problème inopiné d'utiliser d'autres méthodes analytiques aux performances équivalentes, et dans les mêmes conditions d'accréditation, d'agrément et de tarification, aptes à répondre aux besoins du client sans information préalable de celui-ci. Dans tous les cas, QUALYSE devra être consulté préalablement à toute demande de prestations non inscrites à son catalogue et pourra refuser des échantillons n'entrant pas dans le cadre de ses compétences.

NATURE DES PRESTATIONS - CONSERVATION DES ECHANTILLONS

Les échantillons expédiés par le Client chez QUALYSE quel qu'en soit le moyen, voyageront aux risques et périls du Client. QUALYSE pourra de sa propre initiative, compte tenu de l'appréciation qui serait faite du péril, réel ou supposé, susceptible de trouver son origine dans un échantillon confié aux fins d'analyses, procéder à l'élimination immédiate de celui-ci à sa réception. Un procès-verbal de destruction sera alors adressé au Client par QUALYSE. La destruction volontaire ainsi opérée ne saurait, en raison des circonstances intéressant la sécurité des personnes ou de l'environnement, constituer une cause de responsabilité pécuniaire ou autre de QUALYSE. Il est de la responsabilité du Client d'informer QUALYSE des risques que pourrait présenter l'échantillon transmis vis-à-vis de la santé humaine. Les échantillons de matières instables, corrompibles ou nécessitant pour leur conservation des installations spécifiques, ne seront en aucun cas restitués et seront détruits dès la réalisation du dernier essai. Les échantillons des produits réputés stables seront quant à eux conservés par QUALYSE selon les durées définies dans les documents qualité des Plateaux Techniques en charge des essais demandés. A l'expiration de ces délais, ces échantillons pourront, soit être stockés plus longuement, soit être récupérés ou retournés au Client par QUALYSE, si le Client en fait la demande écrite à QUALYSE au plus tard le jour de la réception des échantillons par QUALYSE. La destruction accidentelle des échantillons ne saurait en aucun cas être une cause de responsabilité de QUALYSE, de même qu'elle ne saurait être engagée en cas de déficience d'un prestataire dont il n'a pas la maîtrise (transporteur, poste et télécommunication, électricité...) et en cas de forces majeures (intempéries...). La responsabilité de QUALYSE ne saurait être engagée sur la représentativité des échantillons constitués par le Client ou un tiers autre, de même qu'elle ne saurait l'être notamment en cas de non-respect par le client : du délai pré-analytique, de la température de conservation du type de flaconnage utilisé et/ou de la quantité nécessaire. Toutes ces informations sont systématiquement définies dans les propositions commerciales QUALYSE. Ces critères de recevabilité sont invariablement examinés à réception des échantillons au laboratoire et font l'objet d'une notification dans le rapport d'essai en cas de non-respect. Après réalisation des prestations contractuelles demandées, QUALYSE se réserve un droit d'usage des échantillons pour des mises au point d'analyse ou des études à visée épidémiologique par exemple, sous couvert de l'anonymat du Client et en dehors de toute restriction contractuelle qu'il aurait exprimé.

RECONNAISSANCES

QUALYSE est accrédité par le COFRAC selon le référentiel (NF EN ISO/IEC 17025) sous les numéros 1-6892 1-6893 et 1-6513 pour de nombreux essais parmi lesquels, dans le domaine de l'HYDROLOGIE & l'ENVIRONNEMENT, le prélèvement et les mesures sur site (LAB GTA 29), la physico-chimie (LAB GTA 05), la microbiologie (LAB GTA 23), etc. Dans le domaine de la SECURITE ET QUALITE DES ALIMENTS et de la CONCHYLICULTURE : la microbiologie (LAB GTA 59 et prélèvements), les toxines (LAB GTA 21), les pesticides (LAB GTA 26), les métaux (LAB GTA 45). La liste des sites et portées d'accréditation sont disponibles sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr) et sur demande. QUALYSE est également reconnu en tant que laboratoire agréé par les Ministères de l'Environnement, de la Santé et de l'Agriculture (la liste des agréments peut être communiquée sur demande)

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION ET DE VENTE

METHODES D'ANALYSES EMPLOYEES PAR LE LABORATOIRE

Identification des méthodes employées

La méthode employée et/ou le texte de référence sont toujours précisés sur les devis ou annexes de convention/contrat. La mention du texte de référence tient lieu d'information sur le type de méthode employée (de « routine », d'expertise, validées, internes, « fabricant »).

Lorsqu'un changement de méthode intervient pendant l'exécution d'une commande, une revue de contrat est réalisée en interne, complétée par un contact avec le client.

Pour les clients sous convention ou contrat, une information leur est adressée pour signaler un changement de méthode provisoire, qui fera l'objet d'un avenant si le changement est définitif.

Si des modifications par rapport au texte de référence doivent être apportées lors de la réalisation des analyses, elles sont mentionnées sur le rapport d'analyse(s).

Choix des méthodes d'analyse appliquées

Lorsque le client demande la mise en œuvre de méthodes d'analyses spécifiques ne correspondant pas à celles choisies habituellement par défaut pour le produit considéré, QUALYSE étudie sa demande dans le cadre de la revue de contrat. Le client est informé par devis ou contrat ou convention des méthodes proposées par QUALYSE. Les informations permettant d'éclairer le client sur ce point sont données oralement ou par écrit selon les situations et/ou l'attente du client.

Lorsque la nature de l'échantillon (composition particulière, domaine de résultat inhabituel etc.) a une influence sur le choix de la technique à mettre en œuvre, il est conseillé au client de fournir ces informations, afin d'en optimiser le choix.

Référence aux méthodes internes

Dans le cas où une méthode interne est utilisée pour la réalisation de la prestation, la version utilisée est celle en vigueur à la date de réalisation de l'analyse, sauf précision contraire (sur devis par exemple). La version n'est pas, sauf demande particulière du client, mentionnée sur le devis ou le rapport d'analyse.

INFORMATION DES CLIENTS SUR LA REALISATION DES ANALYSES SOUS ACCREDITATION

Les analyses pour lesquelles QUALYSE est accrédité sont identifiées dans les devis. Seules les matrices et les caractéristiques mesurées décrites dans la portée d'accréditation sont couvertes par l'accréditation. Selon les sites, le libellé des analyses réalisées sous accréditation est précédé sur les rapports d'analyse d'une information spécifique (📍).

En cas d'écart(s) constaté(s) à une méthode accréditée et sous réserve de l'accord explicite du client, QUALYSE rendra le résultat hors accréditation hormis lorsque qu'elle est rendue obligatoire ou lorsque les rapports ont vocation à être affichés ou transmis à des tiers (le public ou les autorités). Le client devra avoir informé QUALYSE s'il est concerné par une des situations précédemment citées. Ce rapport ne pourra être, par conséquent, ni présumé conforme au référentiel d'accréditation, ni couvert par les accords de reconnaissance internationale (GEN REF 11).

SOUS-TRAITANCE

En cas de problème technique inopiné le client accepte que QUALYSE ait, sans délai et au meilleur des intérêts du client, recours à un laboratoire extérieur reconnu compétent. Ce laboratoire sera par conséquent en mesure de réaliser les essais impliqués dans les mêmes conditions d'accréditation, d'agrément et de tarification, et pour des méthodes et des performances aptes à répondre aux besoins du client. Dans l'éventualité d'une telle sous-traitance, les informations correspondantes seront dans tous les cas mentionnés sur le rapport d'essai. Par ailleurs, QUALYSE conservera, associé au dossier d'essai client, le rapport d'essai transmis par le laboratoire sous-traitant. En cas de litige, seul l'exemplaire du rapport d'essai conservé par le laboratoire sous-traitant fait foi.

RAPPORTS D'ESSAI - DELAIS DE LIVRAISON

Dans le cas où les échantillons déposés par le client (ou pour son compte) ne respecteraient pas les exigences normatives liées au délai pré-analytique et/ou aux conditions de transport, le client est informé et accepte que QUALYSE produise des résultats avec réserve. Dans le cas où QUALYSE serait conduit à déroger à une méthode d'essai sans que cela ne remette en doute la qualité et la validité des résultats obtenus, une notification apparaîtrait sur le rapport d'essai destiné au Client (conformément aux exigences des § 7.8.2 & 7.8.3 de la norme NF EN ISO/IEC 17025) ainsi, par exemple dans le cas d'interférences matricielles, les LQ peuvent être augmentées. Enfin, dans le cas où les écarts à la méthode conduiraient à remettre en doute la validité des résultats, le Client en serait averti formellement. Le Client aurait alors la possibilité de demander à QUALYSE par écrit de poursuivre les essais, QUALYSE se réservant alors la possibilité de ne plus faire référence sur son rapport d'essai ni à la méthode employée ni à sa reconnaissance de compétence éventuelle. Les résultats ainsi obtenus ne seraient donc ni présumés conformes aux référentiels d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux et, en conséquence, le rapport ne pourrait être transmis à un tiers avec un objectif de garantir une éventuelle démonstration de conformité. Les offres commerciales précisent les prestations pratiquées chez QUALYSE et celles pour lesquelles il est reconnu compétent par le COFRAC (liste des sites accrédités et portées disponibles sur www.cofrac.fr). Le client est par ailleurs informé qu'en cas de parution d'une nouvelle version d'une méthode normative pour laquelle QUALYSE est accrédité en FLEX1/FLEX2, ce dernier ne saurait la mettre en œuvre avant d'en étudier l'impact et, si nécessaire, d'en recaractériser pleinement les performances ; et ce dans un délai maximal de 6 mois. Les rapports d'essai QUALYSE ne peuvent être utilisés ou reproduits que sous leur forme intégrale. L'usage et la reproduction de la marque COFRAC par les clients de QUALYSE est strictement interdite sur quelque support que ce soit. Les délais habituels de livraison des rapports d'essai ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ils pourront être raccourcis ou allongés en fonction de l'activité et des aléas de production.

Un retard dans la production ne saurait donner lieu à dommages et intérêts ni pénalités. En cas d'urgence, des délais particuliers pourront être négociés entre le Client et QUALYSE, pour des dossiers précis. QUALYSE est irrévocablement autorisé par le Client à délivrer un rapport d'essai à un tiers, s'il a reçu une demande écrite du Client ou si cela découle implicitement des circonstances, des usages pratiques ou coutumes du commerce, ou d'une exigence réglementaire particulière.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION ET DE VENTE

MODALITES DE MISE A DISPOSITION DES RAPPORTS D'ESSAI

QUALYSE privilégie l'envoi par courriel. QUALYSE transmet – aux adresses indiquées contractuellement - par mail avec PJ au format pdf, le rapport d'essai. QUALYSE met en œuvre les moyens de traçabilité nécessaires à la conservation systématique de cet envoi. L'authentification de l'émetteur du rapport est donnée par l'adresse électronique de provenance du message (contact-ir@qualyse.fr ou contact-ch@qualyse.fr ou contact-tu@qualyse.fr ou lasat-bch@lasat.fr ou lasat@lasat.fr ou enfin accueil@lasat.fr). En cas de perte du rapport une copie conservée au laboratoire peut être demandée, ainsi que la trace d'envoi.

Si le Client souhaite un format papier, QUALYSE transmet par courrier le rapport d'essai. L'authenticité de l'émetteur du rapport d'essai ne peut être donnée que par l'usage, par QUALYSE, de papiers et d'enveloppes à son en-tête. En cas de perte du rapport une copie de l'exemplaire conservé chez QUALYSE pourra être demandée. Ce second envoi pourra faire l'objet d'une facturation.

Si le Client souhaite pouvoir consulter ses résultats en ligne, ceux-ci sont rendus disponibles, une fois validés techniquement, sur un serveur dédié et protégé à l'une des adresses suivantes : <https://www.qualyse.fr/acces-analyses/>. Pour ce faire, QUALYSE communique un login et un mot de passe spécifiques au moyen d'un document fixant les fonctionnalités et modalités d'usage du serveur extranet. QUALYSE assure la traçabilité de toutes les consultations sur le serveur de résultats. L'authentification de l'émetteur est assurée par l'accès à un site sécurisé propriété de QUALYSE et par l'accès personnalisé via login et mot de passe du Client.

En cas de litige, seul l'exemplaire (papier/mail+PJ/pdf) conservé au laboratoire fait foi. Quelles que soient les modalités de mise à disposition, les données qui ont permis d'établir le rapport d'essai sont conservées au minimum pendant 5 ans, période durant laquelle un duplicata peut être obtenu.

Les litiges qui naîtraient à l'occasion d'une falsification du rapport d'essai et des résultats qui y sont présentés, d'une usurpation d'identité, d'une prise de connaissance non désirée, relèvent, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, de la compétence du Tribunal Administratif, qui doit être saisi directement par le Client. Pour les litiges qui ne seraient pas de la compétence du Tribunal Administratif, seuls seront reconnus compétents les tribunaux du lieu de l'établissement du Syndicat Mixte QUALYSE.

PRIX

Les prix s'entendent Hors Taxes. Le taux de TVA en vigueur le jour de la facturation sera appliqué. Pour les échantillons soumis à essai, le tarif applicable, hors contrat particulier accepté par les parties en présence, sera celui en vigueur le jour de la réception des échantillons sur un des sites QUALYSE. En cas de discordance entre d'une part, le produit du prix unitaire par la quantité, d'autre part, le montant, c'est le prix unitaire qui sera retenu et le montant corrigé en conséquence. Les éléments chiffrés mentionnés dans le devis ou contrat, émis par QUALYSE ont une validité de 30 jours, à compter de leur date d'émission. Au-delà de cette période, QUALYSE se réserve le droit de réviser la prestation.

Les prix sont révisés à minima annuellement au 1^{ER} Janvier. Des évolutions tarifaires peuvent être mises en œuvre avant cette date d'anniversaire tenant compte du contexte économique. Elles seront systématiquement accompagnées d'une information vers les clients.

FACTURATION - MODALITES DE PAIEMENT - RETARD OU DEFAULT

Le délai de paiement est de 30 jours après l'envoi de la facture (par le payeur départemental). Le comptable chargé du recouvrement est le **Service de Gestion Comptable de Niort, 220 rue de Strasbourg, BP 59117, 79061 Niort Cedex 9**

Les modalités de règlement sont les suivantes :

- par chèque bancaire libellé à l'ordre du Trésor Public et adressé au comptable chargé du recouvrement ou,
- par carte bancaire sur le site tipi.budget.gouv.fr > www.payfip.gouv.fr ou,
- par mandat ou virement sur le compte BDF du comptable chargé du recouvrement

Toute facture non payée à l'échéance se verra majorée d'intérêts de retard calculés au taux de 3 fois l'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire de 40€. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. En cas de difficultés pour régler la somme réclamée, le Client s'adressera directement au comptable chargé du recouvrement.

QUALYSE sera en outre fondé à suspendre immédiatement tous travaux et rompre unilatéralement les contrats en cours.

RENSEIGNEMENT - RECLAMATIONS - RECOURS - CONTESTATIONS - COMPETENCES

Pour réclamer ou obtenir tous renseignements :

- sur la prestation, le Client prendra contact auprès du service commercial de Qualyse
- sur le décompte ou la mise à sa charge de sommes dues, le Client contactera le service financier QUALYSE.

Le contact peut être fait par téléphone ou courrier électronique (mail à envoyer sur l'adresse contact-qualite@qualyse.fr) en rappelant les références interne de QUALYSE. Une réponse sera adressée dans les meilleurs délais, confirmant ou non la responsabilité de QUALYSE. Une seconde solution consiste à signaler le mécontentement via l'extranet de résultats à partir ou non du dossier d'essai et/ou de son rapport. Cette disposition permet au client de suivre toutes les étapes de traitement de sa demande depuis son dépôt jusqu'à sa résolution. QUALYSE sera libéré de toute responsabilité pour perte ou dommages au-delà d'un (1) an de la constatation de la perte ou du dommage.

Avant toute action contentieuse, les parties rechercheront un accord amiable.

Les litiges qui naîtraient à l'occasion d'une facturation, également considérée titre exécutoire, relèvent, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, de la compétence du Tribunal Administratif, qui doit être saisi directement par le Client dans un délai de deux (2) mois suivant la notification du titre. Pour les litiges qui ne seraient pas de la compétence du Tribunal Administratif, seuls seront reconnus compétents les tribunaux du lieu de l'établissement du Syndicat Mixte QUALYSE.

La responsabilité de QUALYSE en ce qui concerne toute réclamation pour perte, dommage ou frais de quelque nature ou origine que ce soit, ne sera en aucun cas supérieure à la somme de 10 fois le montant des honoraires payables pour la prestation spécifique donnant lieu à la dite réclamation. Etant entendu, toutefois, que QUALYSE n'assumera aucune responsabilité en cas de perte directe, spéciale, consécutive ou non y compris la perte de profits.

En cas de suspension des paiements, de faillite, d'insolvabilité de mise en liquidation ou de cessation d'activité du Client, QUALYSE suspendra ou mettra fin à tous les autres services sans délai et sans aucune responsabilité.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION ET DE VENTE

OBLIGATIONS DE QUALYSE

En cas de prestations sur site (Conseil, visite, formation, prélèvements, autres prestations à façon...), QUALYSE respecte le règlement intérieur du Client, notamment sur les aspects confidentialité, hygiène et sécurité. QUALYSE assure la confidentialité de toute information dont il aurait pris connaissance dans l'exercice de sa prestation et notamment des résultats d'analyses. QUALYSE réalise les essais pour lesquels il est accrédité dans les conditions de l'accréditation, et applique et respecte les méthodes sans simplification amplification ou modification. Ces méthodes sont de préférence toujours normalisées, certifiées par un organisme tierce partie dument reconnu (AFNOR, MICROVAL...), ou développées en interne et validées selon un processus normatif, ou respectent les protocoles des fabricants de trousse (kits) ou les cahiers des charges contractuels établis entre le Client et QUALYSE.

La direction de Qualyse et son personnel veillent à garantir la réalisation des activités dans le respect des engagements d'impartialité signés. Une politique a été mise en place et des dispositions sont en place pour identifier les risques susceptibles de porter atteinte à son impartialité qui inclue les risques découlant de ses activités, de ses relations ou des relations de son personnel

OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client prend toutes les dispositions utiles pour permettre aux agents QUALYSE un accès rapide simple et sécurisé aux lieux où doivent être effectués les prélèvements.

Toute demande d'analyse rédigée par le Client précise a minima :

- les coordonnées du Client, celles du payeur s'il est différent, et des éventuels autres destinataires autorisés des résultats
- le nombre, l'identification précise et sans ambiguïté des prélèvements et/ou échantillons
- la prestation d'analyse demandée, accompagnée si besoin des seuils – *par exemple réglementaires* – à appliquer
- le nom et la signature du Client.

QUALYSE ne saurait être tenu responsable de l'inexactitude ou de la nature erronée des données fournies par le Client.

Dans le cas où un manquement ou une erreur flagrante serait constaté sur la demande d'analyse initiale, le laboratoire contactera le Client à des fins de clarification

Aucune référence à l'accréditation de QUALYSE ne peut être faite sans l'accord du laboratoire qui s'assurera au préalable du respect des règles établies par le COFRAC.

L'intégration de résultats d'analyse produits par QUALYSE dans le rapport d'un laboratoire client ayant sous-traité ces analyses ne peut être réalisée que sur demande et après autorisation.

Par ailleurs, toute utilisation ou référence abusive aux résultats émis par QUALYSE, à son accréditation pourra faire l'objet de poursuites ainsi que toute tentative de reproduction à caractère frauduleux d'éléments ou du modèle de rapport émis par QUALYSE. Un client qui diffuse un rapport QUALYSE à un de ses clients, a la responsabilité de l'informer des règles d'intégration d'un résultat ou de reproduction d'un rapport QUALYSE.

QUALYSE n'est ni un assureur ni un garant et rejette toute responsabilité en cette qualité. Le Client souhaitant obtenir une garantie contre toute perte ou dommage doit souscrire sous sa responsabilité une assurance appropriée.

En cas de survenance de tout problème ou fait imprévu dans l'exécution d'un quelconque de ses services, QUALYSE aura droit à des honoraires supplémentaires pour couvrir les heures et coûts nécessairement engagés afin d'achever les prestations.

Dans le cas où QUALYSE est empêché, quelle que soit la cause indépendante de sa volonté, d'exécuter ou d'achever un service pour lequel une commande lui a été confiée ou un contrat conclu, le Client paiera une indemnité pouvant atteindre jusqu'à 10 fois le montant des honoraires concernés, au remboursement de tous les frais engagés.

La responsabilité de QUALYSE ne saurait être engagée du fait d'erreurs ou de défauts dans les indications fournies par le Client. Toute modification dans la demande analytique du fait du client alors que les analyses sont déjà engagées entraîne leur facturation. De même, si du fait du client un agent du laboratoire effectue un déplacement inutile ou se trouve anormalement et/ou excessivement retenu sur site, les frais correspondants de collecte et ou de vacation horaire de technicien lui seront facturées (indépendamment des frais prévus d'assistance technique sur site).

Le Client ne sera pas en droit de retenir ou de différer les paiements de toutes sommes dues à QUALYSE pour cause de litige, demande reconventionnelle ou compensation contre QUALYSE.