

Le présent document a pour objet de préciser les engagements des laboratoires RESALAB OUEST et de leurs clients dans le cadre de la réalisation des essais accrédités COFRAC pour les 2 sites d'analyses :

- RESALAB OUEST – Site LABOVET Analyses - 85505 Les Herbiers Cédex

Accréditation n° 1-1017 (portée disponible sur www.cofrac.fr)

- RESALAB OUEST – Site RESALAB Bretagne - 56150 Guenin

Accréditation n° 1-7173 (portée disponible sur www.cofrac.fr)

Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et pour tout client à toute prestation d'analyses, de transport d'échantillons, de conseils, d'audit, de formation et pour la fourniture de consommables (=kits de prélèvement) par les laboratoires RESALAB OUEST.

Les conditions générales de vente, dans leur version en vigueur, sont mises à disposition sur le site internet www.resalab.fr, affichées dans le hall d'entrée clientèle sur chacun de nos sites et transmises au client lors des démarches de validation de contrat de prestation.

Gestion du contrat - Validation des CGV

Contrats de prestations d'analyses :

Les CGV sont accompagnées des Revues de contrat technique pour chaque domaine analytique qui spécifient entre autres le type d'échantillon à analyser, les méthodes d'analyses et leur limite, la diffusion des résultats et la facturation.

Après envoi du présent document au client et des spécificités techniques reprises dans les Revues de contrat analytiques, si ce dernier ne s'est pas manifesté, le laboratoire les considèrera comme approuvées par le client si au moins un échantillon est reçu. Les clauses définies prendront effet à la date de la 1^{ère} demande d'essai formulée dans ce contexte.

L'enregistrement d'un échantillon déposé au laboratoire dans notre logiciel d'analyse vaut pour acceptation de la demande d'analyse

Autres contrat de prestations :

La signature d'un devis, ou tout autre document, obligeant à l'adhésion des présentes Conditions Générales de Vente, vaut signature d'un contrat. Ces documents décrivent les modalités : prestations ponctuelles, abonnement, etc.

Lieu d'exécution du contrat

Si le lieu d'exécution du contrat n'est pas précisé sur les documents, RESALAB OUEST choisira le lieu le plus approprié pour satisfaire le client.

Une feuille de renseignements doit accompagner votre prélèvement

Le client s'engage à transmettre toutes les informations requises afin de permettre au laboratoire de traiter les essais conformément aux textes de référence.

Les échantillons sont ainsi accompagnés soit :

- ♦ d'un commémoratif ou d'un courrier précisant les éléments suivants : Adresse Eleveur-Client / Adresse de facturation / Analyse demandée / Date & heure de prélèvements de l'échantillon / Préleveur / Date de l'analyse (cas des DLC en hygiène alimentaire) / Destinataires des résultats.
- ♦ soit d'une étiquette collée sur le prélèvement et précisant les informations nécessaires à la réalisation de l'analyse compte tenu du contrat pré-établi.
- ♦ soit d'un fichier d'import validé par le laboratoire.

Le client s'engage à avertir le laboratoire de tout contexte épidémiologique et / ou de suspicion en lien avec la demande d'analyse.

Analyse des échantillons

- ♦ Conformément aux usages de la profession, les prestations analytiques sont réalisées sur la base d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultats.
- ♦ Les analyses accréditées Cofrac pour les 2 laboratoires RESALAB OUEST sont disponibles sur le site du Cofrac www.cofrac.fr. Elles sont reprises sur les commémoratifs de demande d'analyses et les Revues de contrat.
- ♦ Les analyses demandées par le client doivent être acceptées par le Responsable Technique du laboratoire (celui-ci peut procéder à l'élimination de l'échantillon dès réception si celui-ci met en péril la sécurité du personnel et/ou de l'environnement).
- ♦ En absence de précisions de la part du client, le laboratoire appliquera la méthode d'analyse qui lui semble la plus appropriée compte tenu de ses moyens d'investigation, des contraintes techniques, opérationnelles et financières et des renseignements fournis sans que sa responsabilité puisse être recherchée pour le non-respect d'une méthode particulière.

♦ Sous-traitance : Dans le cas où le laboratoire n'est pas en mesure momentanément de réaliser les prestations faisant partie de son domaine de compétences, les échantillons peuvent être envoyés sur l'autre site Resalab Ouest ou bien il fera appel à un laboratoire sous-traitant le plus adapté à répondre à la demande (accréditation, reconnaissance, ...).

Dans tous les cas, la proposition devra être acceptée par le client.

De la même façon, si le laboratoire sollicite l'ANSES pour poursuivre le sérotypage de certaines salmonelles, le client est prévenu.

♦ Les laboratoires RESALAB OUEST disposent d'une assurance professionnelle leur permettant de garantir leur responsabilité à l'égard de leurs clients.

Engagement d'impartialité

Le laboratoire s'engage à réaliser les prestations en toute impartialité. Afin de respecter cet engagement, le client peut nous tenir informé, s'il le juge nécessaire, de toute relation qui pourrait mettre en défaut cette exigence.

Réalisation des prélèvements - Acheminement – Dépôt au laboratoire

♦ Les prélèvements sont réalisés par le client.

Celui-ci s'engage à fournir des prélèvements satisfaisants d'un point de vue qualitatif et quantitatif ; la conformité et la représentativité sont sous sa responsabilité.

Les consignes de prélèvement spécifiques (si applicable sont définies dans les Revues de Contrat analytiques).

♦ Le client peut déposer ses prélèvements au laboratoire du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 30 et le samedi de 9 h 00 à 12 h 00 dans la zone de réception.

♦ Sur le site des Herbiers, un sas est à disposition pour le dépôt des prélèvements en notre absence, les horaires d'accès à ce sas étant de 8 h 00 à 20 h 00 du lundi au vendredi. En dehors de ces horaires, un code d'accès personnel peut être transmis au client pour accéder à ce sas 24h sur 24h.

Sur le site de Guénin, un sas de dépôt des prélèvements est à disposition hors heures d'ouverture du laboratoire (24h sur 24h / 7jrs sur 7).

♦ Les échantillons peuvent également nous être adressés par la poste ou transporteur ; ces échantillons voyagent au risque et péril du client.

NB : Le laboratoire n'est responsable du prélèvement qu'à partir de sa réception. Les prélèvements présents dans le sas hors heures d'ouverture ne peuvent être considérés sous la responsabilité du laboratoire.

♦ Sur le site des Herbiers, les échantillons peuvent également être collectés par la navette du laboratoire. (La collecte par la navette interne permet le dépôt des échantillons au laboratoire dans la ½ journée pour une analyse à J0 ou autre indication du client)

♦ Les prélèvements doivent être acheminés au laboratoire le plus rapidement possible et sous le couvert du froid (si applicable).

→ Pour les produits agroalimentaires : frais et réfrigérés, la température à réception doit être comprise entre +0°C et +8°C.

→ Les produits agroalimentaires congelés seront analysés à J0 ou à J+1 (en incluant si besoin le temps de décongélation).

Les produits congelés ne sont jamais conservés sous forme congelée au laboratoire.

→ Pour les produits agroalimentaires stables à température ambiante, le transport doit se faire à une température inférieure à +40°C.

Incertitudes – Critères d'interprétation – Déclaration de conformité

♦ L'incertitude de mesure relative à un résultat qualitatif n'est pas obligatoire ; nous ne la mentionnons pas.

Pour les analyses de dénombrement en hygiène alimentaire, les calculs d'incertitude sont à la disposition des clients sur demande.

La déclaration de conformité sur les rapports d'essais ne tient pas compte de l'incertitude associée aux résultats quantifiés.

♦ Toute demande de déclaration de conformité en hygiène alimentaire doit être associée à des critères d'interprétation réglementaires et/ou des critères définis par le client.

Diffusion des résultats – Gestion de la Confidentialité – Durée d'Archivage

♦ Le laboratoire met tout en œuvre pour assurer la protection des informations confidentielles et les droits de propriété de nos clients.

♦ Le laboratoire garantit la confidentialité des résultats d'analyses ; seules les personnes dont les noms figurent sur les feuilles de renseignements et / ou les revues de contrat sont destinataires des résultats d'analyses.

♦ Le laboratoire peut être amené à divulguer des informations confidentielles du client lors de demandes d'autorités réglementaires ou dans le cas des audits d'évaluations menées par le COFRAC, ou sur décision judiciaire ou administrative, ou dans le cadre réglementaire de transmissions à des bases scientifiques nationales.

♦ Les règles de confidentialité n'ont pas de durée définie (elle peut cependant être fixée à 10 ans).

♦ **Archivage des résultats :** Le laboratoire s'engage à conserver les données correspondant aux résultats pendant une période de 5 ans.

♦ **Règles sur l'utilisation du logo Cofrac :** L'utilisation de la marque COFRAC est interdite en dehors de la reproduction des rapports d'essais dans leur intégralité.

Protection des Données à Caractère personnel

Le **Règlement Général** sur la **Protection des Données** personnelles (RGPD) est entré en vigueur en Europe en mai 2018 afin de sécuriser au mieux vos informations personnelles face au numérique et à ses nouveaux usages.

Les données concernées sont celles que vous nous communiquez (civilité, nom, prénom, coordonnées...) et les données liées à votre activité.

En accord avec nos valeurs et notre métier, nous nous engageons à protéger vos données personnelles et votre vie privée et assurer une gouvernance responsable de nos fichiers informatiques ainsi que la plus grande transparence sur les traitements de Données que nous opérons.

Convention de Preuve - Dématérialisation des données - Transmission électronique des rapports d'essais

La transmission dématérialisée de résultats est soumise à des exigences imposées par nos référentiels (norme NF EN ISO CEI 17025, documents du COFRAC...)

- ✓ La transmission de vos rapports d'essais par voie électronique se fait sous réserve d'un accord formalisé entre le client (qui en accepte les risques) et le laboratoire.
- ✓ Quel que soit le système de transmission retenu, le laboratoire se doit de préserver la confidentialité et l'intégrité des données figurant dans les rapports d'essais.

L'organisation retenue par notre laboratoire pour répondre à ces exigences vous est présentée ci-dessous :

- A partir du stade de réception des échantillons et donc de saisie de la demande d'analyse, les données administratives sont enregistrées informatiquement.
- Les données techniques sont ensuite enregistrées au fur et à mesure de l'avancement des différentes étapes analytiques jusqu'à l'édition du rapport d'essais validé par une signature électronique.
- Le rapport d'essai est ensuite envoyé par mail aux destinataires désignés par le client (dans la Revue de contrat ou sur le commémoratif de demande d'analyse). Cet envoi se fait en direct à partir du logiciel d'analyse du laboratoire. Une notification de remise du message est alors générée dans la boîte mail. Nous vous rappelons qu'en cas de changement de coordonnées, c'est au client d'en informer le laboratoire et que ce dernier ne peut donc être tenu responsable d'erreur d'adresse mail.

La non remise du rapport d'essais au destinataire désigné est donc très rapidement constatée par le laboratoire.

- Le rapport d'essais envoyé par mail sous format pdf correspond à une copie conforme du résultat édité sous format papier pour une transmission par courrier. (Le format pdf envoyé par mail a donc la même valeur que le format papier).
- Les documents transmis sous format papier ou pdf ne sont pas modifiables après diffusion.
- L'intégrité du rapport d'essais joint par voie électronique est assurée en utilisant un format de fichier pdf : fichier n'autorisant que la lecture et l'impression.

Il convient à cet égard de ne jamais oublier qu'aucune protection n'est parfaite et que dans l'absolu, en y allouant les ressources nécessaires, toutes les protections peuvent être franchies. Il est donc toujours possible que les résultats d'analyse soient interceptés. Dans ce cas, le laboratoire ne peut garantir la confidentialité et l'intégrité des documents transmis.

- Le laboratoire ne peut être tenu responsable d'un potentiel affichage dégradé du pdf sur le système d'information du client, celui-ci étant souverain sur sa stratégie informatique, ses investissements, et donc ses choix logiciels ainsi que sa politique de mise à jour.
- Le laboratoire ne peut donc être tenu responsable pour tout problème survenant lors du transfert électronique.
- Les données brutes ainsi que les pdf de rapports d'essais sont ensuite archivés selon les durées établies (soit 5 ans).
- Le laboratoire sous-traite l'hébergement de ses données informatiques à une société externe spécialisée qui offre ainsi les garanties d'accès sécurisé, de confidentialité et de sécurité pour l'intégrité des données sauvegardées.

- Afin de valider que le résultat reçu par mail en format pdf correspond bien à celui que nous avons envoyé, vous pouvez comparer celui-ci (lors du 1er envoi ou lors de changement de boîte mail) au pdf consultable dans votre espace client :

- ✓ <https://www.resanalyseweb.fr/agroalimentaire> (AGROALIMENTAIRE)
- ✓ <https://extranet.resalab.fr/labovet/Connexion/Connecter> (SANTE ANIMALE)

L'accès à votre espace client est activé sur demande.

DEMANDE d'ACCES au site EXTRANET de consultation des résultats

Tout client peut demander la connexion aux sites extranet du laboratoire et ainsi bénéficier de la consultation en ligne des résultats d'analyses :

Site <https://www.resanalyseweb.fr/agroalimentaire> : AGROALIMENTAIRE ou

Site <https://extranet.resalab.fr/labovet/Connexion/Connecter> : SANTE ANIMALE

Confidentialité : Un login et un mot de passe sont attribués aux clients.

Toute utilisation de ces derniers est faite sous l'entière responsabilité du client.

Il en résulte que le laboratoire ne peut être tenu pour responsable et ce, en aucune façon, des éventuelles usurpations d'identité lors des connexions sur le Portail effectuées avec lesdits codes d'accès.

Le client s'engage à informer immédiatement le laboratoire de toute utilisation non maîtrisée de ses codes d'accès et de fermer systématiquement l'application après chaque utilisation.

ACCES aux données : Le client a accès à la liste des analyses et aux rapports d'essais sous format pdf. Le client peut également extraire des tableaux de synthèse (sous format de tableurs excel).

Les résultats restent disponibles pendant une durée maximum de 2 ans.

DISPONIBILITE du portail : Les délais de transmission et d'échanges d'information peuvent être allongés suite à l'afflux de connexions. En aucun cas, la responsabilité du laboratoire ne pourra être mise en cause si son portail devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle.

Interdiction de revendre le service : Le client s'interdit de reproduire, copier, vendre, revendre ou exploiter dans un but commercial quel qu'il soit, toute partie du service, toute utilisation du service ou tout droit d'accès au service.

Modification du Service : RESALAB OUEST se réserve le droit, à tout moment, de modifier, interrompre temporairement ou de manière permanente tout ou partie du service.

Facturation

Tarifs : Le tarif des analyses fait l'objet d'une négociation annuelle (sauf information contraire) ; l'envoi d'échantillons aux laboratoires RESALAB OUEST vaut pour acceptation de celle-ci.

Conditions de règlement :

- ♦ 30 jours fin de mois. Pas d'escompte en cas de paiement anticipé
- ♦ Pénalités de retard (loi 92-1442 du 31 décembre 1992) : Toute somme due à notre société, non payée à son échéance pourra entraîner des pénalités de retard de 9% l'an avec un minimum de 15 € H.T. jusqu'à l'envoi du premier courrier recommandé. Depuis le 1^{er} janvier 2013, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € sera due de plein droit et sans formalité pour toute facture non payée dans les délais prévus (décret 2012-1115 du 2 octobre 2012).

Réclamations – Enquête Clients :

Les clients peuvent faire part de leurs observations et réclamations au laboratoire. Ces dernières font l'objet d'un enregistrement sous forme d'une fiche de réclamation, qui déclenche, si besoin, la mise en place d'actions correctives qui participent à l'amélioration continue du laboratoire. La procédure de traitement des réclamations est à disposition des clients sur simple demande.

De plus, une enquête de satisfaction est organisée régulièrement afin de collecter leurs avis et évaluer leur niveau de satisfaction.

Publicité :

Le client est libre de faire mention dans quelque document qu'il soit de sa démarche qualité. De ce fait, le client est libre de citer RESALAB OUEST et de transmettre les coordonnées de la société. D'autre part, la société RESALAB OUEST s'engage à fournir toute attestation de suivi demandée par le responsable de l'entreprise.

Toutefois, le client s'engage à citer RESALAB OUEST uniquement dans le cadre des prestations concernées par chaque contrat.

Durée du contrat - Résiliation :

Les durées des contrats courent jusqu'à la réalisation complète des prestations décrites dans le contrat concerné.

Dans le cas des contrats renouvelables, l'engagement est reconduit tacitement. Une demande écrite par courrier recommandé de la part du client, 1 mois avant l'échéance met fin au contrat.

Conditions de validité du présent document

Opposabilité : Le présent document et ses annexes éventuelles annulent et remplacent tous les autres documents émanant de l'une quelconque des parties.

Nullité : En cas de nullité d'une des causes du présent document, les parties remplaceront, d'un commun accord, la clause nulle par une clause visant à un effet économique et juridique équivalent à la clause d'origine.

Force majeure : Sont réputés événements de force majeure, ceux qui imprévisibles et insurmontables rendent impossible de façon absolue l'exécution du présent document et ses annexes éventuelles.

La partie invoquant la force majeure devra en informer l'autre dans les meilleurs délais. Les parties devront alors analyser dans les plus brefs délais, les conséquences de la situation et s'efforcer de parvenir à une solution acceptable pour les deux parties.

Le Client s'engage à adhérer sans réserve aux conditions générales de vente du laboratoire sauf convention écrite spécifique contraire

Client :

« Lu et approuvé »

Fait à : Le : ____/____/____

Cachet + Signature :

Le laboratoire s'engage à informer le client de tout écart par rapport aux CGV décrites ci-dessus

RESALAB OUEST :

« Lu et approuvé »

Fait à : Le : ____/____/____

Cachet + Signature :