

Conditions Générales de Vente (CGV) des laboratoires QUALIO et LNE-LTFB

Les Conditions Générales de Vente de l'Université de Franche-Comté sont disponibles sous : <http://www.univ-fcomte.fr/download/partage/document/valorisation/conditions-generales-vente-ufc.pdf>

Les présentes Conditions Générales de Vente, fournies au Client par QUALIO ou le LNE-LTFB, définissent les conditions générales relatives aux prestations de QUALIO et du LNE-LTFB.

Tout bon de commande de la part du Client fait office d'acceptation de ces Conditions Générales de Vente par le Client avant l'analyse des échantillons ou l'étalonnage des appareils. Dans le cas contraire, QUALIO ou le LNE-LTFB se dégage de toute responsabilité sur des désaccords éventuels.

1 - Application des conditions générales

QUALIO et le LNE-LTFB, ci-après dénommés « le Laboratoire », s'engagent à fournir des services conformément aux présentes conditions ; toutes les offres ou soumissions de service et tous les contrats ou autres accords en résultant seront régis par les présentes conditions générales de vente. Le fait de passer commande implique de la part du Client son adhésion sans réserve aux conditions générales de vente, sauf convention écrite spécifique contraire.

2 - Nature des prestations

QUALIO et le LNE-LTFB sont accrédités par le Cofrac, respectivement en « essais » pour la réalisation d'analyses physico-chimiques sur des eaux et des boues et en « étalonnage » pour la réalisation d'étalonnages en intervalle de temps, fréquences, stabilité, dérive et densité spectrale (accréditations Cofrac essais 1-6283, étalonnage temps-fréquence 2-06 et 2-13, liste des implantations et portées disponibles sous www.cofrac.fr).

Pour une méthode d'analyse/d'étalonnage reconnue (par exemple, selon une norme), le Laboratoire peut être amené à mettre en œuvre une version obsolète de ladite méthode ; dans ce cas, ceci est indiqué dans les tarifs, devis et rapports d'essais/certificats d'étalonnage.

Le laboratoire peut également réaliser des prestations figurant dans sa portée d'accréditation hors accréditation, suivant des procédures alternatives à celles mises en œuvre dans le cadre de l'accréditation.

Le Client peut fournir au Laboratoire un mode opératoire particulier pour l'analyse ou l'étalonnage. Dans ce cas, le Laboratoire n'engage pas sa responsabilité quant à la validité des résultats et le(s) paramètre(s) analysé(s)/les appareil(s) étalonné(s) ne sont pas couverts par l'accréditation.

Un exemplaire des tarifs en vigueur pour les prestations courantes peut être obtenu par le Client sur sa demande.

En l'absence de précision de la part du Client, le Laboratoire appliquera la méthode d'analyse/d'étalonnage qui lui semble la plus appropriée compte tenu de ses moyens d'investigation, des contraintes techniques, opérationnelles ou financières et des renseignements fournis, sans que sa responsabilité puisse être recherchée pour le non-respect d'une méthode particulière (cf notes 1 et 2).

Le Laboratoire devra être consulté au préalable pour des prestations non inscrites dans ses tarifs et pourra refuser une analyse/un étalonnage n'entrant pas dans le cadre de ses compétences.

Constat de vérification, avis et interprétations, déclaration de conformité :

Le Laboratoire n'émet pas de constat de vérification.

Le Laboratoire n'émet ni avis, ni interprétations.

Le LNE-LTFB n'émet pas de déclaration de conformité.

QUALIO : le Client qui souhaite qu'une déclaration de conformité figure sur son rapport d'essai doit en aviser QUALIO préalablement à l'analyse, idéalement lors de la commande. Dans ce cas, si le Client n'a pas demandé de prendre en compte les incertitudes et en l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels, ou lorsque les référentiels mentionnent que les limites de spécification ont été fixées en tenant compte de l'incertitude, la déclaration de conformité sera réalisée uniquement par comparaison aux spécifications. Toute déclaration de conformité figurant sur un rapport d'essai n'est pas couverte par l'accréditation.

3 - Commande

Le Laboratoire agit pour le compte du Client facturé, ici désigné par « Client », personne physique ou morale dont émanent les instructions en vertu desquelles il intervient.

Le Client définit sa commande en collaboration avec le Laboratoire. Les exigences particulières devront être acceptées par un responsable du Laboratoire concerné.

Toute commande est réputée être définitive à partir de la date de réception de la commande. Une modification d'une commande peut être envisagée après accord entre les deux parties. Toute prestation entreprise conformément à la commande fera l'objet d'une facturation.

4 - Acheminement et livraison des échantillons à analyser/des appareils à étalonner

Les échantillons à analyser/les appareils à étalonner seront acheminés et livrés au Laboratoire aux risques et périls du Client. Le Laboratoire n'engage sa responsabilité qu'à partir de l'acceptation de l'échantillon à analyser/de l'appareil à étalonner.

QUALIO n'est pas responsable du prélèvement, de l'acheminement, de la conservation et de la livraison des échantillons à analyser. Le client est informé de l'existence de la série des normes NF EN ISO 5667 : « Qualité de l'eau - Échantillonnage : lignes directrices ... ».

La durée de conservation avant stabilisation, le conditionnement et le volume d'échantillon nécessaires pour les analyses demandées sont indiqués sur le tarif en vigueur.

L'acheminement des échantillons à analyser/des appareils à étalonner peut être organisé par le Laboratoire, moyennant une participation aux frais de la part du Client, variable selon le montant des analyses/des appareils à étalonner. Pour tout renseignement complémentaire, le Client peut contacter le Laboratoire.

QUALIO peut fournir au Client :

- des glacières pour le transport des échantillons ;

- du flaconnage de prélèvement, garanti exempt de contamination pour les paramètres analysés par QUALIO ;

QUALIO décline sa responsabilité pour tout flaconnage non fourni par ses soins.

LNE-LTFB : pour un appareil comportant une pile, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que celle-ci est en mesure d'assurer le fonctionnement correct de l'appareil pendant toute la durée de l'étalonnage ; le Client autorise implicitement le

LNE-LTFB à procéder au changement de la pile dans le cas où le LNE-LTFB constaterait que celle-ci est responsable d'un dysfonctionnement de l'appareil ; la pile sera alors facturée au Client. Le Client n'acceptant pas cette possibilité est prié de le signaler en amont au LNE-LTFB.

Quelles que soient les analyses/étalonnages à réaliser, les échantillons à analyser/les appareils à étalonner doivent parvenir au Laboratoire concerné, à l'adresse indiquée sur le devis (LNE-LTFB : UT 2-06 ou UT 2-13 en fonction du type d'étalonnage), pendant les horaires de réception indiqués ci-dessous, soit par envoi postal, soit par transporteur, soit par dépôt sur place par le Client et, pour le Client de QUALIO, dans le respect des délais indiqués dans la norme NF EN ISO 5667-3.

Réception des échantillons à analyser à QUALIO :

Lundi à jeudi : 8h00 – 12h00 et 13h00 – 16h00
Vendredi et veille de jour férié : 8h00 – 12h00

Réception du matériel à étalonner à l'UT 2-06 :

Lundi à jeudi : 8h30 – 12h00 et 13h00 – 16h00
Vendredi : 8h30 – 12h00

Réception du matériel à étalonner à l'UT 2-13 :

Lundi à vendredi : 9h30 – 12h00 et 14h00 – 17h00

5 - Réserves (QUALIO)

Des réserves sont émises sur les résultats obtenus si les échantillons analysés par QUALIO ne sont pas fournis dans des délais permettant la mise en route de l'analyse dans les délais prescrits par les normes en vigueur de la série NF EN ISO 5667.

Si des incohérences entre l'échantillon et les analyses demandées sont observées, des réserves sont également émises par QUALIO sur le rapport d'essai.

Pour tout renseignement complémentaire, le Client peut contacter QUALIO.

6 - Réalisation des essais/des étalonnages

Les échantillons à analyser/les appareils à étalonner livrés au Laboratoire doivent faire référence à un devis ou à un bon de commande précisant les paramètres à analyser et les méthodes à mettre en œuvre/les étalonnages à réaliser. Tout document valant bon de commande et appartenant au Client peut être fourni au Laboratoire s'il détaille les paramètres à analyser/les étalonnages à réaliser.

QUALIO : avant acceptation d'un échantillon, QUALIO vérifie que celui-ci est conforme aux conditions d'acceptation, selon les normes en vigueur de la série NF EN ISO 5667.

En cas d'impossibilité de réalisation ou de tenue de délais impératifs, QUALIO pourra sous-traiter tout ou partie des analyses à un laboratoire accrédité, avec l'accord du Client (cf note 3).

7 - Gestion des échantillons après essais/des appareils après étalonnage

QUALIO : les échantillons sont conservés à minima jusqu'à validation du rapport d'essai. Ils sont, à l'expiration de ce délai, soit détruits, soit stockés plus longtemps, soit retournés par QUALIO au Client si celui-ci en fait la demande écrite au plus tard le jour de la réception des échantillons par QUALIO ou si les échantillons s'avèrent toxiques. Le coût de la réexpédition est à la charge du Client.

Les échantillons de matières instables, corrodables ou nécessitant pour leur conservation des installations spécifiques sont détruits dès la validation du rapport d'essai.

La destruction accidentelle des échantillons ne saurait en aucun cas être une cause de responsabilité de QUALIO.

LNE-LTFB : les appareils sont ré-expédiés au Client ou à un tiers désigné par le Client par le LNE-LTFB après vérification des résultats d'étalonnage.

Le coût de ré-expédition, pris en compte dans le devis, est à la charge du Client.

8 - Émission des rapports d'essai/certificats d'étalonnage

Lorsque l'analyse d'un échantillon/étalonnage d'un appareil est terminée, un rapport d'essai/un certificat d'étalonnage est édité, vérifié et validé conformément aux directives de la norme NF EN ISO/CEI 17025 (signature originale ou apposition de l'imprime numérique de la signature de l'une des personnes habilitées).

Le rapport d'essai/le certificat d'étalonnage est ensuite envoyé par le Laboratoire au Client, par courriel avec pièce jointe, après signature par le Client d'une convention pour transmission par voie électronique.

Le Laboratoire est autorisé par le Client à délivrer le rapport d'essai/le certificat d'étalonnage à un tiers, s'il en a reçu instruction du Client ou si cela découle implicitement des circonstances, usages pratiques ou règlements.

À l'exception des informations rendues publiques par le Client, des cas convenus entre le Client et le Laboratoire et des exigences légales applicables, toutes les informations auxquelles le Laboratoire a accès pour la prestation à réaliser pour le Client sont traitées de façon confidentielle.

Le Laboratoire est juridiquement responsable de tout rapport d'essai/certificat d'étalonnage original validé transmis au Client. Si le Client souhaite plus de précision par rapport aux résultats fournis sur le rapport d'essai/le certificat d'étalonnage ou par rapport aux incertitudes de mesure associées, il lui revient de contacter le Laboratoire.

QUALIO : les résultats rendus par QUALIO prennent en compte les matières en suspension (MES) sauf quand la filtration est indiquée dans les normes analytiques ou rendue nécessaire par la matrice ; dans ce dernier cas, ceci est précisé dans le rapport d'essai.

En l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels, l'incertitude n'apparaît pas sur les rapports d'essai. Elle est disponible sur demande du Client.

LNE-LTFB : le Client équipé de systèmes Syref qui le supportent (v2-5 et ultérieures) a un accès direct via l'interface en ligne du récepteur aux certificats d'étalonnage validés et signés. Dans ce cas, l'envoi par email n'est pas automatique et n'est fait si nécessaire qu'à la demande du Client.

9 - Délai d'émission des rapports d'essai/des certificats d'étalonnage

Délais pour envoi du rapport d'essai/du certificat d'étalonnage validé après réception de l'échantillon à analyser/de l'appareil à étalonner (sauf discussion avec le Client, les délais indiqués par celui-ci sur sa commande ne peuvent se substituer à ceux-ci-après) :

QUALIO :

- Analyse physico-chimique = 10 jours

- Analyse avec métaux = 20 jours

- Analyse avec micropolluants organiques = 30 jours

- Autres = 30 jours

LNE-LTFB :

- Chronographes = 15 jours

- Horloges atomiques (court terme) = 15 jours

- Horloges atomiques (long terme) = 2 mois

- Horloges atomiques (court terme + long terme) = 2,5 mois

- Autres = 30 jours

Ces délais pourront varier en fonction de l'évolution de l'activité et des aléas de réalisation de l'essai/de l'étalonnage. Un retard dans la réalisation de l'essai/de l'étalonnage ne pourra donner lieu ni à dommages et intérêts, ni à pénalités. En cas d'urgence pour le Client, des délais particuliers pourront être négociés.

10 - Usage des logos QUALIO/LNE-LTFB et Cofrac par le Client

Le Laboratoire autorise le Client, sous réserve d'accord préalable, à reproduire ses rapports d'essais/les certificats d'étalonnage ou à incorporer ceux-ci dans ses propres documents uniquement si le rapport d'essai/le certificat d'étalonnage est reproduit ou incorporé sous sa forme intégrale.

Le Laboratoire autorise également le Client à indiquer qu'il fait appel à un laboratoire accrédité pour la réalisation des prestations concernées.

En revanche, le Client n'est pas autorisé à utiliser le/les logos du Laboratoire et du Cofrac, seuls ou conjointement, ni la référence textuelle officielle à l'accréditation du Laboratoire.

11 - Classement des données et traçabilité

Le Laboratoire s'engage à une traçabilité des données brutes sur cinq ans.

QUALIO : chaque Client possède un dossier, incluant commandes, devis, courriers, ... Le Client peut avoir accès à tout ou partie de ce dossier sur une période de cinq ans.

LNE-LTFB : chaque matériel étalonné possède un dossier d'étalonnage regroupant toutes les informations utiles à l'établissement de la traçabilité de l'étalonnage. Le Client peut avoir accès à tout ou partie des informations issues de ce dossier sur une période de cinq ans.

12 - Prix, facturation et modalités de paiement

Les tarifs du Laboratoire sont fixés annuellement. Le tarif applicable, hors contrat particulier accepté par les deux parties, sera celui en vigueur le jour de la réception des échantillons à analyser/des appareils à étalonner sur le site du Laboratoire.

Les prix du tarif général s'entendent Hors Taxes. La TVA en vigueur au jour de la facturation s'applique.

La date d'émission du titre de paiement constitue la date d'exigibilité de la créance, sauf indication différente du Client portée sur sa commande. Le comptable chargé du recouvrement est l'Agent Comptable de l'Université de Franche-Comté, 1 rue Goudimel, 25030 BESANCON Cedex.

Les modalités de règlement sont détaillées par celui-ci.

En cas de difficultés pour régler la somme réclamée, le Client s'adressera au comptable chargé du recouvrement. En cas d'impayé, même partiel, le Laboratoire sera fondé à suspendre immédiatement tous travaux et rompre unilatéralement les contrats en cours.

Les conditions d'application, le taux d'intérêt des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement, ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont définis dans les CGV de l'Université de Franche-Comté.

13 - Renseignements, réclamations

Une description du processus de traitement des réclamations par le Laboratoire peut être mise à disposition du Client ou de toute partie intéressée, sur demande.

Pour réclamer ou obtenir des renseignements sur le décompte ou la mise à sa charge de sommes dues, le Client s'adressera à l'Agent Comptable de l'Université de Franche-Comté.

Pour toute réclamation portant sur la qualité de la prestation, le Client s'adressera au signataire du rapport d'essai/du certificat d'étalonnage.

Les parties chercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable. Les litiges qui naîtraient à l'occasion de la facturation 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 mois suivant la notification du titre. Pour les litiges qui ne seraient pas de la compétence du tribunal administratif, seuls seront compétents les tribunaux de Besançon.

14 - Conditions financières

Tarifs en vigueur pour l'année (QUALIO : précisant les paramètres sous accréditation et les méthodes utilisées).

- Note 1 :** si plusieurs méthodes sont utilisables pour le même essai/étalonnage, le Client accepte que le Laboratoire puisse choisir la plus appropriée techniquement et sans modification de prix, même si celle-ci diffère de celle indiquée sur le bon de commande ; dans le cas contraire, le Client doit contacter le Laboratoire.
- Note 2 :** pour des raisons techniques, le Client accepte de laisser à QUALIO la possibilité de rendre les résultats liés à ses essais hors accréditation même si ces derniers font partie de sa portée d'accréditation ; le fait qu'un paramètre ait été analysé hors accréditation sera alors indiqué au Client sur le rapport d'essai ; dans le cas contraire, le Client doit contacter QUALIO.
- Note 3 :** le Client accepte les possibilités que QUALIO sous-traite une analyse à un laboratoire accrédité et que, dans ce cas, la limite de quantification puisse être supérieure à celle annoncée par QUALIO ; dans le cas contraire, le Client doit contacter QUALIO.