

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Nos ventes sont soumises aux présentes conditions générales de vente, qui prévalent sur toutes conditions d'achat, sauf dérogation formelle et expresse de notre part. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente. Le fait que Savoie Labo ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des présentes clauses ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

### 1. Commandes

Chaque commande comprend les informations suivantes :

- le nom et l'adresse du client
- l'adresse de facturation
- le nom et l'adresse du destinataire des rapports d'analyses
- la nature et le nombre des échantillons à analyser
- la liste précise des déterminations à réaliser sur chaque échantillon, ou la référence du devis correspondant.

On entend par commande :

- tout document contractuel établi pour l'année et éventuellement renouvelable ; précisant les informations détaillées ci-dessus,
- tout document écrit par le client et accompagnant des échantillons déposés ou envoyés au laboratoire Savoie Labo (courrier, télécopie)
- toute fiche de demande d'analyse établie par Savoie Labo et complétée par le client ou son représentant, lors du dépôt des échantillons au laboratoire Savoie Labo.

Aucune analyse ne sera réalisée sous accréditation COFRAC en l'absence de cette commande dûment remplie et signée.

### 2. Confidentialité

Savoie Labo s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout ou partie des renseignements concernant des travaux qui lui sont confiés.

Le personnel de Savoie Labo est contractuellement tenu au secret professionnel.

### 3. Prix

Les prix sont H.T, TVA en vigueur en sus. Les prix indiqués aux devis sont établis sur la base des données fournies par le client et pour les conditions normales d'exécution de la prestation. Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'une facturation complémentaire.

### 4. Facturation

Les prestations sont facturées sur la base du tarif en vigueur au jour de la réception des échantillons. Savoie Labo se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Il en informera au préalable les clients pour lesquels il a été établi un document contractuel annuel.

L'absence de contestation des factures par le client dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission emporte acceptation pure et simple du montant des factures.

### 5. Annulation de commande

Une commande vaut contrat à durée déterminée, le terme est fixé par un évènement certain. Il est résiliable uniquement par consentement mutuel des parties. Toute résiliation unilatérale donnera lieu à facturation de dommages et intérêts et à minima aux remboursements des frais engagés.

### 6. Règlement

Le règlement s'effectue à la date d'échéance stipulée sur les factures. Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard équivalents à au moins 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi que le paiement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'une somme de 40 euros, prévue à l'article L.441-6 du Code du Commerce. En outre, après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse 30 jours après la date de réception, une pénalité de 15% du montant total de la somme due sera exigée du client. Sans préjudice de ce qui précède, en cas de défaut de paiement par le client d'une seule échéance, ou de non-respect des conditions de paiement, Savoie Labo se réserve le droit :

- de supprimer immédiatement toutes les facilités de paiement et conditions commerciales particulières accordées,
- de suspendre ou d'annuler sans préavis ni indemnité toute commande en cours,
- d'exiger, pour l'exécution de toute prestation ultérieure, le paiement comptant avant chaque prestation, ou tout autre moyen de paiement au choix de Savoie Labo,
- d'exiger le paiement immédiat de la totalité du solde restant dû.

### 7. Prélèvement des échantillons

Lorsque le prélèvement est réalisé par le client, la conformité et la représentativité des échantillons soumis à analyse sont sous sa responsabilité exclusive. Lorsque les prélèvements sont réalisés par Savoie Labo, ils le seront selon les modes opératoires en vigueur. La conformité et la représentativité des échantillons prélevés seront alors sous sa responsabilité.

### 8. Acheminement des échantillons

Les échantillons, dès lors qu'ils sont expédiés ou déposés au laboratoire par le client, voyagent sous la responsabilité de celui-ci, quel que soit le mode d'expédition. La bonne conservation des échantillons durant le transport, et donc le respect des exigences, notamment en matière de conditionnement, de température de conservation, de temps de transport, incombent alors au client.

Savoie Labo ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des dommages et casses de flacons et/ou supports d'échantillonnage survenus durant le transport des échantillons, quand bien même celui-ci a été pris en charge par Savoie Labo. Savoie Labo ne saura, non plus, être tenu responsable des conséquences liées aux éventuels retards d'acheminement des échantillons.

### 9. Réserves relatives aux conditions de prélèvement ou de transport des échantillons.

Savoie Labo se réserve le droit de refuser d'analyser, ou d'émettre des réserves quant au résultat pour tout échantillon dont les conditions de prélèvement ou de transport ne sont pas satisfaisantes compte tenu des analyses à réaliser (flaconnage non conforme, température et temps de transport inapproprié etc.)

### 10. Exécution de la prestation analytique.

Les prestations sont effectuées dans l'ordre d'enregistrement des commandes. Toutefois certaines commandes peuvent être exceptionnellement traitées en priorité moyennant une majoration de prix pour urgence.

Les analyses réalisées sous accréditation COFRAC font l'objet de conditions générales de réalisation particulières, figurant à la suite des présentes dispositions. En dehors de ce cadre, si le client désire voir appliquer une méthode ou norme d'analyse spécifique, il devra obligatoirement formuler la demande par écrit sur la commande. En absence de toute indication, Savoie Labo adoptera la méthode qui lui semble la plus appropriée, signalée comme telle dans le catalogue des prestations sans que sa responsabilité puisse être recherchée par le client pour le non-respect d'une méthode précise.

Si nécessaire, le demandeur autorise Savoie Labo à mettre en oeuvre les moyens d'analyse les plus appropriés compte tenu de l'expérience de ce dernier.

Savoie Labo s'engage à exécuter les services requis avec prudence et diligence dans l'état de l'art et n'acceptera de responsabilité que pour des cas de faute prouvée.

### 11. Transmission des rapports d'analyses.

L'acceptation du devis vaut accord du client pour l'envoi des rapports d'analyse par courrier au format pdf simple, sans compression ni mot de passe.

Sur demande expresse du client, les rapports d'analyses pourront également être transmis au format papier, par voie postale. Dans ce cas, Savoie Labo ne pourra être tenu pour responsable de tout retard ou anomalie imputable aux services postaux. Dans le cas d'envoi des rapports par courrier, le message et toutes les pièces jointes sont confidentiels et établis à l'intention exclusive de leurs destinataires. Ces destinataires sont communiqués par le client, sous sa responsabilité. Toute utilisation de ces messages non conforme à leur destination, toute diffusion ou toute publication, totale ou partielle, est interdite, sauf autorisation expresse. Le transit via internet ne permettant pas de garantir l'intégrité des messages, Savoie Labo décline toute responsabilité au titre des messages s'ils ont été modifiés, altérés, déformés ou falsifiés.

Un site web extranet de consultation et de téléchargement des résultats est également disponible. Les identifiants sont fournis sur demande au service commercial.

Les résultats des prestations analytiques sont archivés informatiquement pour une durée de trois ans.

Toute autre forme de référence aux prestations de Savoie Labo doit faire l'objet d'un accord écrit préalable de la Direction.

### 12. Informations et réclamations.

Le Service Clients est disponible pour répondre à toutes les questions.

Toute réclamation peut être transmise à Savoie Labo par courrier ou courriel.

Elle mentionnera, dans la mesure du possible, pour un traitement efficace :

- Le numéro de l'échantillon concerné
- L'objet détaillé de la réclamation

### 13. Sous traitance.

En cas de nécessité technique, le laboratoire Savoie Labo se réserve le droit de sous-traiter les échantillons dans un laboratoire du groupe CARSO ou dans un laboratoire accrédité ayant des performances analytiques compatibles avec la commande du client.

### 14. Compétences contestation

Les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable.

En toutes circonstances, le droit applicable sera le droit français.

### 15. Hygiène et sécurité

Il est de la responsabilité du client d'avertir Savoie Labo des dangers que pourraient présenter un échantillon. En fonction de ces dangers, Savoie Labo se réserve le droit de refuser l'analyse dans les conditions opératoires habituelles.

#### CONDITIONS GENERALES DE REALISATION DES ANALYSES SOUS ACCREDITATION COFRAC

Les présentes conditions générales de réalisation d'analyse s'appliquent à l'ensemble des analyses couvertes par l'accréditation COFRAC N°1-0168 du laboratoire – portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).

Par défaut, les dispositions décrites plus haut s'appliqueront.

##### **16. Correspondance**

Toute correspondance relative à une prestation couverte par l'accréditation COFRAC doit mentionner la référence de la commande correspondante, et du devis si il y a lieu.

Toute modification par rapport aux prestations définies au sein d'une commande ou d'un devis fera l'objet d'un document écrit, qu'elle résulte de l'initiative de Savoie Labo ou de celle du demandeur.

##### **17. Exécution de la prestation analytique**

La prestation analytique est exécutée exclusivement sur la base des informations mentionnées dans la commande et l'ensemble des documents s'y rattachant (devis, contrat, fiche de demande d'analyses ...), et conformément aux règles de l'accréditation COFRAC (NF EN ISO/CEI 17025).

Les échantillons pris en charge dans les délais impartis et respectant les exigences normatives (en terme de prélèvement, flaconnage, transport, délai de mise en analyse, conservation, méthodes) sont couverts par l'accréditation COFRAC.

Le client autorise le laboratoire Savoie Labo à mettre en œuvre, si nécessaire, les moyens d'analyse les plus appropriés compte tenu de son expérience. Dès lors, si des modifications par rapport au texte de référence doivent être apportées dans le cadre de l'exécution des analyses, elles sont mentionnées sur le rapport d'analyse.

Si le demandeur souhaite qu'apparaissent les incertitudes liées aux résultats sur le rapport d'analyse, il en fera la demande par écrit avant remise des échantillons.

Le laboratoire n'émet pas d'avis et interprétation.

##### **18 Utilisation de la marque COFRAC**

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