

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS***Applicables aux commandes reçues à compter du 01/01/2023***[Réf. : COM-SE-003 – Indice :14]****1. Champ d'application - opposabilité**

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s'appliquent aux prestations d'analyses et/ou de prélèvements (ci-après les « Analyses » ou « Prestations ») conclues entre SAVOIE LABO (Ci-après le « Prestataire » ou le « Laboratoire ») et tout contractant pour les besoins de son activité professionnelle (ci-après le « Client »). Les CGV sont systématiquement communiquées aux Clients aux termes des documents commerciaux et/ou contractuels de SAVOIE LABO.

Les présentes CGV sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

Toute dérogation aux présentes CGV devra figurer dans les « clauses particulières » indiquées dans le Devis (tel que défini ci-après), ou faire l'objet d'un accord écrit conclu avec le Client écartant expressément les CGV.

2. Commandes

Toute Prestation d'Analyses sollicitée ou toute demande de Prestation donne lieu à l'émission d'un « Devis » comportant la nature, les caractéristiques et les conditions tarifaires des Analyses sollicitées par le Client, sur support électronique, à laquelle sont jointes les présentes CGV. Le Devis écrit et accepté par le Client, vaut passation de commande. Le Devis mentionne sa durée de validité.

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
- la référence du devis SLACXX-XXX correspondant et/ou la référence de l'échantillon type SLATXX-XXX correspondant.

On entend par Commande :

- Tout document contractuel, comme un Bon de Commande, établi pour l'année et éventuellement renouvelable ; précisant les informations détaillées ci-dessus,
- Tout courriel d'acceptation faisant référence à un Devis établi par SAVOIE LABO
- Tout document écrit par le client et accompagnant des échantillons déposés ou envoyés au Laboratoire Savoie Labo (courrier, télécopie, mail)
- 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
- Toute demande de flaconnage réalisée par le client via notre plateforme en ligne.

Toute passation de commande de Prestations dans les conditions visées ci-dessus implique de la part du Client l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV et du Devis.

Aucune Prestation ne sera engagée en l'absence de commande écrite et acceptée par SAVOIE LABO expressément. SAVOIE LABO se réserve le droit de refuser une commande. Sera considéré comme Contrat, la commande du Client acceptée par SAVOIE LABO ou le Devis de SAVOIE LABO accepté par le Client. Lorsque le client ne spécifie pas la méthode à appliquer, SAVOIE LABO sélectionnera la méthode.

Les analyses à réaliser sous accréditation COFRAC doivent être obligatoirement commandées par un formulaire de demande d'analyse ou tout autre document faisant référence à un devis.

Les conditions générales de réalisation d'analyses sous accréditation COFRAC sont explicitées à la suite.

3. Modification en cours de Prestation

De nouvelles données communiquées ou mises à disposition au démarrage de la Prestation peuvent en modifier le contenu et faire l'objet d'un avenant si besoin. Si le contenu initial de la Prestation est modifié en cours d'essai à la demande du Client, celui-ci doit en informer les interlocuteurs sur site et donner son accord par écrit pour l'établissement d'un avenant prenant acte de cette modification et de ses conséquences tarifaires. Toute demande de Prestation complémentaire fera l'objet d'un Devis et d'une facturation complémentaire.

4. Délais de livraison des résultats d'analyses

Les délais sont indicatifs. Un retard dans leur production ne pourra pas donner lieu à des dommages et intérêts, ni des pénalités, ni résolution ou résiliation de la commande ou encore substitution par un tiers.

5. Confidentialité, intégrité et impartialité

Sauf exigences légales applicables, Savoie Labo s'interdit de communiquer à des tiers extérieurs au groupe CARSO et ses filiales, 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 et à toute impartialité. Quelles que soient les informations concernant le Client, fournies par le Client lui-même ou par une autre source, celles-ci sont donc confidentielles. SAVOIE LABO informera le client, à l'avance, des informations qu'il a l'intention de rendre publiques. Lorsque SAVOIE LABO est tenu par la loi à divulguer des informations confidentielles, le client sera avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit ou dans le cas d'une demande provenant d'un organisme public (base SCOLA, inspection, DGAL, ...) ou d'une demande provenant de l'organisme de certification le COFRAC.

Certains contrats conjoints nécessitent la communication d'informations techniques entre le personnel du Groupe CARSO. L'ensemble du personnel du Groupe CARSO est contractuellement tenu au secret professionnel et à toute impartialité. Il en va de même pour les auditeurs externes au Groupe CARSO intervenant au sein de la structure SAVOIE LABO.

Toute information sur le client obtenue auprès d'autres sources sera être maintenue confidentielle, ainsi que l'identité de la source.

Les activités du laboratoire sont réalisées en toute impartialité et intégrité.

Le client s'engage à n'exercer aucune pression envers Savoie Labo et son personnel quant aux prélèvements à faire, aux résultats analytiques ou aux délais de rendu de résultats.

6. Tarifs

6.1 Les Prestations sont réalisées au tarif en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué ci-dessus. Les tarifs indiqués dans les CGV et le Devis sont établis hors taxes et hors TVA.

Les prix du Devis sont établis en fonction des données fournies par le Client et pour des conditions normales et/ou usuelles 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.

Les conditions de détermination du coût des analyses/Prestations dont le prix ne peut être connu ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article L.441-1, III du Code de commerce.

Dans le cas d'échantillons envoyés à SAVOIE LABO présentant des caractéristiques non conformes ou/ différentes des matrices usuelles (et non signalées expressément par le Client), de sorte qu'elles endommageraient les appareils analytiques de la Société, la Société se réserve le droit de facturer au Client les réparations liées à ces dommages, sans préjudice de toute faculté d'interrompre la réalisation des Prestations.

Une Prestation donne lieu à une facturation minimale de cinquante euros HT (50€), quand bien même le prix de la Prestation serait inférieur.

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS**

Applicables aux commandes reçues à compter du 01/01/2023

[Réf. : COM-SE-003 – Indice :14]

Autres Frais de dossier forfaitaires

Annulation paramètre/échantillon réceptionné ou analysé	30€+ prix facturé pour les analyses/paramètres dont les analyses ont été lancées
Rajout paramètres	30,00€ + prix du paramètre
Surcoût demande de prélèvement urgent entre 1 et 2 jours ouvrés	200,00€
Echantillon non conforme à réception	30,00€
Absence de demande d'analyse avec les prélèvements	30,00€
Modification de rapport	30,00€
Frais de réédition de facture ou rapport (par document)	15,00€
Frais de traduction	A la demande
Frais d'expédition de papier (résultat/facture)	5,00€
La reproduction/diffusion d'un document Savoie Labo sans accord est interdite. Tout manquement à cette règle imposera une facturation.	500€
Frais de préparation de flacons en urgence (sous 24h00)	50,00€
Glacière non retournée	75,00€
En cas d'attente de nos équipes sur site supérieur à 15 mn	50,00€/heure entamée

6.2 Clause d'indexation

Les prix du Prestataire seront modifiés chaque année pour l'année civile suivante et, le cas échéant, le Client en sera informé préalablement au plus tard un (1) mois avant la date de mise en application.

Les prix seront révisés chaque année au 1^{er} janvier suivant la combinaison des éléments économiques ci-dessous:

- Application d'un coefficient fixe de 5%
- Indice Syntec Révisé (Syndicat des sociétés d'ingénierie, de services informatiques, d'études et de conseil, de formation professionnelle) publié chaque mois par la Fédération SYNTEC sur son site internet <https://www.syntec.fr/>

Le prix sera révisé suivant la formule suivante :

$$P1 = P0 \times [1.05 + (S1-S0)/S0]$$

Où:

P1 : Prix révisé en année n,

P0 : Prix contractuel d'origine ou prix avant révision pour la première année (ou n-1), soit le prix à la date d'entrée en vigueur [du Devis] ou [du Contrat Cadre] ; et pour les années suivantes, le dernier prix révisé (P1) de l'année précédente

S0 : Indice SYNTEC de référence retenu à la date d'entrée en vigueur [du Devis] ou [du Contrat Cadre] d'origine pour la première révision, puis pour les suivantes l'indice de la précédente révision.

S1 : Dernier indice SYNTEC publié à la date de Révision.

Si l'indice ci-dessus venait à disparaître, les parties lui substitueront un indice de remplacement. A défaut, un nouvel indice sera choisi par le Tribunal de commerce de LYON, indice qui sera choisi de telle sorte qu'il sera le plus proche possible de l'indice disparu.

6.3 - Majoration des prix hors révision annuelle

Les prix annuels indiqués dans le Devis ou le Contrat Cadre pourront être majorés en cours d'exécution des Prestations, et après information préalable du Client, dans les cas suivants :

- Impact sur les Prestations et paramètres analytiques suite à un changement de méthode imposé par une évolution normative ou réglementaire survenant en cours de Contrat.
- Prix des paramètres confiés par le Prestataire à des sous-traitants externes au groupe CARSO et faisant l'objet de hausses tarifaires imposées par ce sous-traitant.

- Si les propriétés particulières des échantillons/prélèvements, inconnues lors de l'établissement du Devis ou du Contrat, génèreraient des coûts supplémentaires pour l'exécution de la Prestation.
- Hausse significative et imprévisible du coût des matières premières, des coûts des fournisseurs impactant le prix des analyses, et répercuter de façon équitable et équilibrée ces évolutions et variations, pour autant que l'économie générale du contrat ne soit pas remise en cause.

En cas de contrat Cadre, le Prestataire s'engage à adresser au Client un avenant indiquant les modifications tarifaires majorées. En cas de difficultés, les parties pourront se réunir dans un délai d'un mois suivant cette notification pour renégocier les conditions contractuelles ou décider du sort du contrat en cours.

7. Facturation

Les prestations sont facturées sur la base des prix indiqués dans les CGV ou dans le Devis en vigueur au jour de la réception ou de l'enregistrement des échantillons (Sauf cas particuliers contractualisés).

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Prestations Sauf avis contraire du Client, Savoie Labo se réserve le droit de procéder à une facturation différée des prestations. L'absence de contestation des factures par le Client dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture emporte acceptation pure et simple du montant des factures.

8. Conditions de paiement

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 trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi que le paiement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'une somme de quarante euros (40€), prévue à l'article L.441-10 du Code du Commerce. En outre, après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse trente (30) jours après la date de réception, une pénalité de quinze pour cent (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/ou conditions commerciales particulières accordées,
- De suspendre ou d'annuler sans préavis ni indemnité toute Prestation de 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.

Aucun escompte ne sera pratiqué pour le paiement dans un délai inférieur à la date butoir indiquée sur la facture. Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités de retard pour la fourniture des Prestations commandées ou non-conformité à la commande d'une part, et les sommes dues par le Client au Prestataire au titre de l'achat des dites Prestations d'autre part.

9. 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. Les prélèvements et le transport des échantillons réalisés par les techniciens-préleveurs de SAVOIE LABO voyagent sous la responsabilité de SAVOIE LABO et sont conformes aux protocoles de prélèvement, de conditionnement, de conservation et de transport mis en œuvre à SAVOIE LABO. La conformité et la représentativité des échantillons prélevés seront alors sous sa responsabilité. Savoie Labo mentionnera clairement dans ses rapports d'analyses, les informations communiquées par le client.

Lors des interventions programmées, le Client s'engage à respecter les dates, lieux et horaires de rendez-vous préalablement définis avec le Laboratoire. En cas d'annulation, refus ou report des interventions préalablement définies avec un délai de prévenance du Laboratoire inférieur ou égale à 5 jours ouvrés, le Client encourra des frais supplémentaires d'indemnité de deux cents (200) euros HT.

10. Conditionnement, acheminement et réception des échantillons

Les échantillons, dès lors qu'ils sont expédiés ou déposés chez SAVOIE LABO 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 le respect des exigences, notamment en matière de conditionnement, de température de conservation, de temps de transport, incombent alors au Client. SAVOIE LABO s'engage à communiquer les conditions de transport à respecter. La société SAVOIE LABO ne pourra, en aucun cas, être tenue 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. La société SAVOIE LABO ne saura, non plus, être tenue responsable des conséquences liées aux éventuels retards d'acheminement des échantillons.

Le Client devra scrupuleusement respecter les conditions générales d'échantillonnage prescrites par le laboratoire.

Dans le cas où l'acheminement des échantillons est assuré par un transporteur indépendant proposé par le Prestataire, lesdits échantillons voyagent aux risques et périls du Client. 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 inappropriés, etc.) sans préjudice du paiement par le client des prestations déjà réalisées à ce stade.

Dans ce cas, un commentaire pourra être mentionné sur le rapport d'analyse tout en conservant l'accréditation COFRAC.

Le laboratoire pourra procéder à la congélation des échantillons alimentaires avant analyse, sans notification préalable au client. Une mention référant à ce procédé sera reportée sur le rapport d'analyse.

Savoie labo ne peut pas s'engager à conserver des échantillons au-delà d'une durée de 3 mois.

Sauf demande spécifique du Client, les échantillons destinés aux analyses de microbiologie ne sont pas conservés par le laboratoire à l'issue des Prestations et seront détruits par le laboratoire, sans avertissement au préalable. Les échantillons destinés aux analyses chimiques sont conservés pendant deux semaines à compter de leur réception. Au-delà de ces périodes de conservation, les échantillons seront détruits par le laboratoire, sans avertissement au préalable.

11. Exécution des Prestations analytiques

Les Prestations sont fournies dans les délais maximums convenus lors de la passation de la commande. Toutefois certaines commandes peuvent être exceptionnellement traitées en priorité moyennant une majoration de prix. La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la Prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de toutes ses obligations à l'égard du Prestataire.

La prestation analytique est exécutée exclusivement sur la base des informations mentionnées dans le devis validé par le client et conformément aux règles d'accréditations COFRAC.

Les analyses réalisées sous accréditation COFRAC font l'objet de conditions générales de réalisation particulières, figurant ci-après. 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. Le cas échéant, le Client autorise SAVOIE LABO à mettre en œuvre les moyens d'analyse les plus appropriés compte tenu de l'expertise et expérience de ce dernier. Toutes modifications de méthodes initiées par Savoie Labo en cours de contrat feront l'objet d'une notification au client soit sur le rapport lui-même, soit par le biais d'une information écrite. Sans retour de sa part sous un mois, les modifications apportées seront jugées comme acceptées.

En dehors de ce cadre, si le Client désire voir appliquer une méthode ou norme spécifique, elle devra figurer sur le devis et être acceptée par les deux parties. Toutefois, les écarts demandés par un client ne doivent pas avoir d'incidence sur l'intégrité du laboratoire ou sur la validité des résultats.

Les résultats d'analyses sont représentatifs de l'échantillon tel qu'il est parvenu à SAVOIE LABO et ne concerne que l'échantillon soumis à l'analyse. Il ne saurait par conséquent se rapporter au lot sur lequel ces échantillons ont été prélevés.

Toute demande de déclaration de conformité (conclusion par rapport à des spécifications) devra être associée à un référentiel, réglementation et/ou cahier des charges du client spécifié sur le Devis. La déclaration de conformité ne tient pas compte de l'incertitude associée aux résultats.

Les prestations donnent lieu à l'émission de rapports d'analyses approuvés par un signataire habilité selon des critères définis. La signature manuscrite numérisée de l'approbateur du rapport d'essai est apposée à l'issue d'un processus formel de validation des résultats. Cette signature reste sous le contrôle exclusif de son propriétaire.

12. Sous traitance

En cas de nécessité technique, SAVOIE LABO se réserve le droit de sous-traiter les échantillons dans un laboratoire du groupe CARSO ou dans un laboratoire accrédité, lorsque l'accréditation est requise, ayant des performances analytiques compatibles avec la commande du client (Accréditation COFRAC n°1-1531 du laboratoire CARSO-LSEHL, n°1-1410 du laboratoire Labexia, n°1-0729 du laboratoire CAR, n°1-1501 du laboratoire Laeps, n°1-1946 du laboratoire Larebron, n°1-0273 du laboratoire SOCOR, n°1-1674 du laboratoire Biofaq, n°1-5590 du laboratoire Bevac, N°1-6761 AGROLAB'S ;N°1-038 ALGADE- portées disponibles sur www.cofrac.fr).

L'identification de la sous-traitance est mentionnée dans le rapport et le rapport du sous-traitant joint.

13. 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 normales.

Tout produit dangereux ou polluant doit être acheminé par le Client dans un emballage garantissant sa manutention aisée, la sécurité, l'hygiène et la protection des personnes et doit obligatoirement être accompagné de sa fiche de donnée de sécurité ou de tout autre document permettant d'identifier les dangers qu'il représente et les précautions à prendre lors de sa manipulation et tout autre information utile pour la réalisation des prestations. Le Client garantit l'étiquetage approprié. Nos intervenants sont équipés d'EPI (Equipements de Protection Individuel) correspondant aux risques normalement prévisibles pour l'intervention concerné et mentionnés dans le Document Unique de SAVOIE LABO. Tout EPI spécifique sortant de ce cadre et rendu nécessaire par l'intervention sera facturé en sus et fera l'objet d'un avenant.

14. Transmission des rapports d'analyses

L'acceptation du Devis et par conséquent des Conditions Générales de Ventes vaut accord du client pour l'envoi des rapports d'analyse par courriel au format pdf simple, sans compression ni mot de passe, à l'attention du personnel et/ou représentant du Client désigné lors de la passation de la Commande. Ces adresses mail ne peuvent être modifiées que sur demande écrite du Client. Sur demande prévue dès l'établissement du devis et sous réserve de faisabilité validée par le laboratoire, les résultats peuvent être transmis selon un format spécifié par le client. Tout rapport au format pdf est codé par un numéro unique. Toute modification du rapport pdf par le client est interdite. La préservation de l'authenticité du courriel émis est garanti par la seule adresse mail de l'émetteur du courriel est celle du laboratoire Savoie labo dont le domaine est resultats@groupecarso.com ou XXX@savoie-labo.fr. Les mails d'envoi des résultats sont expédiés par les personnes habilitées à l'approbation des rapports d'analyses ou toute autre personne autorisée. La confidentialité des résultats est garantie par des courriels adressés aux adresses mail fournies par le client lors de l'établissement du devis. Dans le cas d'envoi des rapports par courriel, 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 si ces documents ont été modifiés, altérés, déformés ou falsifiés par une tierce partie. L'archivage des rapports stockés au laboratoire est l'exacte copie des rapports reçus par le Client. Quant à l'usage du logo de la Société, associé conjointement à la marque d'accréditation, les Clients ne sont pas autorisés à reproduire le logo et autres signes distinctifs de SAVOIE LABO associé à la marque d'accréditation, ou du logo du Groupe CARSO.



Sur demande expresse du Client, les rapports d'analyses pourront lui être envoyés au format papier par voie postale. Dans ce dernier cas, SAVOIE LABO ne pourra être tenu pour responsable de tout retard ou anomalie imputable aux services postaux. Un site web extranet de consultation et de téléchargement des résultats est disponible : <http://www.groupecarso.com> (onglet "CARSO online").

Les identifiants de connexion sont fournis sur simple demande. Les résultats d'analyses sont consultables en ligne 18 mois.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client dans un délai de dix (10) jours ouvrés à réception des rapports d'analyse, les Prestations seront réputées conformes à la commande, en quantité et en qualité. De telles réserves ou réclamations seront transmises au Prestataire par écrit, avec tous les justificatifs y afférant. Aucune réclamation ne pourra valablement être acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délai par le Client. En cas de défaut de conformité prouvée par le Client, le Prestataire réitérera les Prestations et/ou établira un nouveau rapport d'analyses sur les critères contestés par le Client, dans les plus brefs délais et à ses frais. Si la contre analyse est demandée expressément par le client, celle-ci sera facturée selon le prix convenu dans le devis. Néanmoins, une nouvelle analyse ne sera possible que dans l'hypothèse où le Prestataire dispose de l'échantillon d'origine en quantité suffisante au jour de la réclamation du Client, et compte tenu des délais de mise en analyses normatives et/ou réglementaires. Si SAVOIE LABO édite une nouvelle version annulant et remplaçant une précédente édition, le Client s'engage à détruire la version informatique ou papier précédente.

Les rapports d'analyses sont archivés informatiquement pendant une durée de trois (3) ans à compter de leur édition. Tout rapport partiel ou provisoire n'est communiqué au client qu'à titre indicatif, seul le rapport approuvé finale fait foi et engage la responsabilité du Laboratoire.

En cas de demande expresse et préalable du Client, les échantillons pourront lui être restitués. Les frais de transport, d'emballage, d'assurance seront à la charge du Client.

15. Service au Client

SAVOIE LABO s'engage à exécuter les Prestations requises avec prudence et diligence dans l'état de l'art et n'acceptera de responsabilité que pour des cas de faute prouvée. Le Service Clientèle de SAVOIE LABO est disponible pour répondre à toutes les questions. Toute réclamation doit être transmise à SAVOIE LABO par courrier ou courriel. Elle mentionnera, dans la mesure du possible, pour un traitement efficient, le numéro de l'échantillon concerné et l'objet détaillé de la réclamation.

Le processus de gestion des réclamations est disponible sur simple demande par courriel au service client. Si le client dispose d'une adresse mail, dès l'enregistrement de la réclamation, un accusé de réception est adressé par mail.

16. Clause applicable en cas de données fournies par le client ou collectées pour les besoins d'une prestation

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » ou son acronyme « RGPD »). Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour assurer ses prestations. Les données à caractère personnel traitées sont limitées au périmètre nécessaire à la Prestation. Les catégories de personnes concernées sont limitées au périmètre nécessaire à la Prestation. La nature des opérations réalisées et la finalité du traitement sont limitées au périmètre nécessaire à la prestation. Pour l'exécution des missions confiées, le Client met à la disposition du Prestataire les informations nécessaires. Le prestataire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance ;
- traiter les données conformément aux instructions documentées du Client. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client. En outre, si le Prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;

SAVOIE LABO n'encourt de même aucune responsabilité pour tous frais, dommage ou perte résultant des actions engagées par des tiers (y compris sans que cela soit limitatif les actions en responsabilité du fait du produit) que pourrait subir le client.

- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des prestations confiées ;
- veiller à ce que les personnes, autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la Prestation confiée, s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- aider, dans la mesure du possible et du raisonnable, le Client à s'acquitter s'il y a lieu de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité des données). Le Client et ses employés peuvent être informés sur l'utilisation de leurs données personnelles et la méthode pour contacter le DPO sur le site web du Prestataire s'il y a lieu ou en contactant le DPO à l'adresse : dpo@groupecarso.com.
- Le Prestataire notifie au Client toute violation de données à caractère personnel au plus vite après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à ses clients, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates pour la protection des données personnelles traitées pour le compte du Client. Sur demande du Client, une synthèse des mesures de sécurité est fournie. Au terme des prestations confiées, le prestataire s'engage à ne conserver que les données nécessaires en cas de contrôles institutionnels ou pouvant faire office de preuves pendant les périodes de recours légaux ainsi que les données à conserver par obligations réglementaires le temps de ses obligations.

Le Client s'engage à :

- fournir des instructions et données qui ne constituent pas une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données ;
- fournir au Prestataire les données nécessaires à la réalisation des prestations confiées ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données.

17. Garanties et responsabilités

La société SAVOIE LABO est tenue par une obligation de moyens et non de résultat. Par conséquent, SAVOIE LABO s'engage à exécuter les prestations contractuelles avec prudence et diligence dans l'état de l'art et n'engagera sa responsabilité qu'en cas de faute prouvée.

Les rapports sont élaborés sur la base d'informations, de documents et/ou d'échantillons fournis par le client ou pour son compte, et pour le seul intérêt de celui-ci qui décide seul de l'usage qu'il entend faire des rapports.

La responsabilité de SAVOIE LABO ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Pour des faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des Prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement,
- En cas d'exploitation des rapports ou / et des résultats des Prestations analytiques pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, ni des conséquences d'une diffusion du rapport d'analyse par le client.
- En cas de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire,
- En cas d'actions engagées ou non engagées sur la base des dits rapports ou de résultats incorrects (non fautif) comportant des écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés par les réglementations en vigueur/ ou par le cahier des charges émis par le client.

➤ Limitation de responsabilité :

En cas de responsabilité retenue de la société SAVOIE LABO, le montant des réparations mises à sa charge sera limité au montant le moins élevé des deux montants ci-après :

- (i) Cinq (5) fois le montant hors taxes facturé par la société au titre de la réalisation des analyses concernées par la réclamation, et
- (ii) Quinze mille euros (15 000€).

En outre, SAVOIE LABO n'encourt aucune responsabilité pour tout préjudice indirect subi par le Client et/ou un tiers, y compris sans que cela soit limitatif pour manque à gagner, perte de revenus, perte d'opportunités, perte de clientèle ou

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS***Applicables aux commandes reçues à compter du 01/01/2023***[Réf. : COM-SE-003 – Indice :14]**

atteinte à la réputation et frais ou dépenses engagés pour procéder à un rappel de produits.

SAVOIE LABO n'encourt de même aucune responsabilité pour tous frais, dommage ou perte résultant des actions engagées par des tiers (y compris sans que cela soit limitatif les actions en responsabilité du fait du produit) que pourrait subir le client.

Le client doit notifier toute réclamation à la société SAVOIE LABO par écrit et de façon motivée (identification de l'échantillon, motif et objet de la réclamation) dans les trente (30) jours calendaires suivant la réception du rapport d'analyse et, en tout état de cause, s'agissant d'une réclamation sur les analyses proprement dites, dans le délai contractuel de conservation des échantillons.

Les parties s'informent mutuellement, dès qu'ils en ont connaissance, de toute réclamation ou procédure diligentée à leur encontre dans le cadre de l'exécution d'une analyse, ou susceptible de l'être, et mettant en cause l'autre partie ou de nature à lui porter préjudice.

Dans le cas d'édition de rapport "annule et remplace", SAVOIE LABO exige du client qu'il détruise la version informatique et toute version papier du rapport d'essais original. SAVOIE LABO ne pourrait être tenu responsable de l'utilisation du rapport erroné. Toute utilisation non conforme à sa destination, toute diffusion ou toute publication est interdite. SAVOIE LABO décline toute responsabilité si ces documents ont été modifiés, altérés, déformés ou falsifiés par une tierce partie.

➤ Responsabilités et garanties du client :

Le client garantit et s'engage à indemniser la société SAVOIE LABO, et ses préposés pour toute réclamation (existante ou potentielle) faite par tout tiers pour toute perte, tout dommage ou frais, de quelque nature que ce soit, y compris les frais de justice et leurs frais annexes, quelle que soit leur origine, relatifs à l'exécution réelle ou supposée ou l'inexécution réelle ou supposée des prestations.

Le client garantit et s'engage à indemniser SAVOIE LABO et ses préposés contre tout préjudice direct ou indirect quelle qu'en soit sa nature, causée par un échantillon, y compris si SAVOIE LABO avait été informée par le client de la dangerosité de l'échantillon.

18. Propriété intellectuelle

Le laboratoire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Prestations au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation des dites études, prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du laboratoire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

19. Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

20. Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de trente (30) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de trente (30) jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour force majeure ».

Pendant cette suspension, les parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge du Client.

21. Loi applicable - Litiges

De convention expresse entre les Parties, les présentes CGV et relations contractuelles sont régies et soumises au droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent Contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties. La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable. Toutefois, si au terme d'un délai d'un mois, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, **LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS A LA COMPETENCE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE GRENOBLE.**

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS

Applicables aux commandes reçues à compter du 01/01/2023

[Réf. : COM-SE-003 – Indice :14]

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°1-0618 essai du laboratoire – portée disponible sur www.cofrac.fr ainsi qu'aux analyses sous traitées et rendues sous accréditations.

22. Correspondance

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

23. Exécution de la prestation analytique COFRAC

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 termes 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. Les performances des méthodes analytiques appliquées au laboratoire (domaine d'application, limites de quantification et incertitudes), ainsi que les dates d'exécution des analyses sont disponibles sur demande auprès de votre contact technique. SAVOIE LABO peut prendre en compte sous accréditation les écarts demandés par le client aux méthodes proposées que lorsque sa portée d'accréditation le permet.

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. Dans ce cas SAVOIE LABO ne prend pas en compte l'échantillonnage dans l'évaluation de l'incertitude. Cette mention figurera explicitement dans le rapport. SAVOIE LABO inclut des déclarations de conformité à la demande du client. Dans ce cas, les règles doivent être validées avant transmission des échantillons au laboratoire. Une déclaration de conformité sera établie exclusivement sur la base de texte réglementaire ou sur la base de traces écrites du client. Les déclarations de conformité sont couvertes par l'accréditation si l'ensemble des résultats sont couverts par l'accréditation.

Sauf exigences réglementaires ou normatives et sauf demande spécifique du client, il n'est pas tenu compte des incertitudes de mesure dans les déclarations de conformité.

24 Dispositions diverses

Dans le cadre des audits réalisés par le COFRAC, les auditeurs peuvent auditer une prestation réalisée chez un client. Dans ce cas, Savoie Labo peut être amené à solliciter le client. Après accord, un contrat sera établi pour définir les conditions d'intervention.

En cas de nécessité technique, le laboratoire 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.

La sous-traitance est sous la responsabilité du laboratoire SAVOIE LABO. L'identification de la sous-traitance sera mentionnée dans le rapport d'analyse ou par remise direct du rapport du sous-traitant.

25. Droits d'usage des marques d'accréditation, de la marque et /ou du logo du laboratoire et des rapports d'essais

Le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) définit dans son document GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC », disponible sur son site www.cofrac.fr, les exigences à respecter par les clients sur les droits d'usage des marques d'accréditation.

Ce paragraphe décrit les exigences à respecter par les clients lors de l'usage des marques d'accréditation du laboratoire Prestataire. En cas de doute du Client sur l'usage de celle-ci, il convient de le contacter par mail.

1. Les droits d'usage de la marque COFRAC sont réservés à son titulaire, le COFRAC.
2. Les marques d'accréditation (logo COFRAC + indication de l'activité d'évaluation de la conformité couverte par l'accréditation) peuvent être reproduites par le laboratoire Prestataire, pour les seules activités portées sur l'accréditation en vigueur, moyennant le respect des règles spécifiées dans le document GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC »
3. Le droit d'exploiter des marques d'accréditation accordé au laboratoire Prestataire est strictement personnel. Il ne pourra être cédé, transféré ou transmis, à qui que ce soit, sous quelque forme que ce soit, directement ou indirectement, à titre onéreux ou gratuit.
4. La reproduction d'un rapport d'essais n'est autorisée que sous forme de fac-similé photographique intégral.
5. Il est interdit de reproduire, copier et imiter les marques d'accréditation et/ ou la référence textuelle à l'accréditation sur les documents, courriers, brochures, sites internet et supports de communications, les supports à caractère publicitaire de type gadgets (stylos, casquettes...), produits (y compris emballage) ainsi que sur les cartes de visites nominatives. Cette interdiction de reproduction, totale ou partielle, porte également sur les marques du Prestataire (logo associé ou non à une marque verbale) sauf accord préalable écrit de ce dernier, sous peine de poursuites.
6. Toute autre forme de référence aux prestations ou activités du laboratoire Prestataire doit faire l'objet d'un accord écrit préalable du Prestataire. Toute utilisation frauduleuse des résultats communiqués par le Prestataire ou toute référence à ses travaux de nature à tromper l'esprit d'un tiers (tel qu'un consommateur de biens et services, ou bénéficiaire d'un document contrefait) pourra être poursuivie devant les tribunaux.
7. Le Prestataire signalera aux clients, tout mauvais usage ou usage abusif de la référence à l'accréditation et prendra les actions appropriées en cas d'usage contrefaisant. Le Cofrac sera prévenu.