



Conditions Générales de Ventas

V2 26/01/2024

01. COMMANDES

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'intégralité de nos prestations et ventes. En conséquence, le fait de passer commande implique de la part du client l'acceptation sans réserve de ces conditions générales. Un devis est considéré accepté après signature du « bon pour accord », dès réception du 1er échantillon ou après accord téléphonique confirmé par mail.

02. RÉCEPTION DES ÉCHANTILLONS

Toute réception doit être accompagnée d'une demande d'analyses comprenant :

- Noms et adresses du demandeur et du payeur
- La référence de la commande (N° de convention ou de devis)
- Description et références du ou des échantillons envoyés
- Analyses demandées

Les activités d'échantillonnage et de prélèvement sont exclues du domaine d'activité du laboratoire LEMPA. La prise d'échantillon et son acheminement incombent au client. Pour une demande non prévue dans le tarif et pour des séries spéciales, il est possible de nous consulter auparavant. Le laboratoire est ouvert tous les jours ouvrés de 9h à 17h. Tout échantillon arrivé après 14h est considéré étant arrivé le jour ouvré suivant.

03. ÉCHANTILLONS

À réception, les critères techniques d'acceptation (conditionnement, état, préservation de l'intégrité...) ainsi que la correspondance de l'échantillon à l'offre préalablement acceptée par le client sont vérifiés. En cas de manquement, l'échantillon est mis en attente et le client en est informé pour clarifier au plus vite la demande. Le temps de mise en attente de l'échantillon n'est pas considéré comme un retard d'analyse.

L'échantillon doit être conditionné de manière à conserver son intégrité et sa qualité. Il doit être de taille suffisante. Il est possible dans certains cas et après accord de réduire ces quantités. Le laboratoire se réserve le droit de refuser une demande d'analyse en cas d'échantillon insuffisant, mal conditionné ou mal identifié. Les reliquats d'échantillons sont conservés deux mois, sauf accord contraire. Ils peuvent être détruits avant en cas d'échantillons trop humides ou pollués par des insectes. Il est possible dans certains cas de prolonger ce délai à la demande du client et avec l'accord du Laboratoire LEMPA. Les frais d'un éventuel retour d'échantillon avant ou après analyse est à la charge du demandeur. Le Laboratoire LEMPA ne peut être tenu pour responsable d'un retard, d'une perte ou d'une dégradation d'échantillon imputable au transport.

04. ANALYSES

Analyses : les analyses sont, suivant des techniques reconnues et d'après les normes en vigueur, réalisées en appliquant les méthodes adéquates et précisées sur le bulletin d'analyses. En cas de nécessité, le LEMPA peut être amené à sous-traiter les échantillons auprès d'un laboratoire de son choix de même niveau de qualité et faisant l'objet d'une évaluation annuelle. Si le client ne souhaite pas que ses échantillons soient sous-traités, il doit le préciser sur le bon de commande en cochant la case dédiée à cet effet. Les analyses sont réalisées selon l'ordre d'arrivée des échantillons. Les délais dépendent du type d'analyse demandé et du nombre d'échantillons dans la série. Ils peuvent être assurés en cas de demande de devis ou de contrat et prennent effet le jour d'arrivée de l'échantillon si ce dernier arrive avant 14h. La qualité des analyses est vérifiée par notre système qualité (métrologie, échantillons de références, témoins systématiques, participation à un circuit d'inter-comparaison, cartes de contrôles...). L'obtention de nos agréments est renouvelée régulièrement. Les résultats consignés sur les rapports ne concernent que les échantillons soumis à l'analyse.

Accréditation : Le laboratoire est accrédité selon la norme NF EN ISO CEI 17025 par le Cofrac sous le n° 1-6970. L'accréditation est valable pour des couples analyses / produits définis dans l'annexe technique Cofrac de LEMPA. Toutes les informations correspondant aux accréditations de LEMPA sont disponibles sur demande ou consultables sur le site du www.cofrac.fr. Les informations sur l'accréditation sont valables au moment de l'édition du devis. Pour les analyses mentionnées dans ce devis, la référence à l'accréditation est communiquée sur la base des éléments transmis par le client et des connaissances que LEMPA peut avoir des produits susceptibles de lui être confiés au moment de l'édition de celui-ci. En cas de doute sur l'éligibilité des analyses à l'accréditation par rapport aux définitions présentes dans l'annexe technique Cofrac, il revient au client de vérifier auprès de LEMPA si les produits et/ou analyses rentrent bien dans le cadre de l'accréditation. La décision d'éligibilité définitive est prise par les responsables techniques de LEMPA en fonction des produits réellement reçus au laboratoire (nature exacte, état à réception, quantité fournie, nature du contenant, délai avant analyse, intégrité de l'échantillon...). Ces informations sont communiquées au client par le biais de l'accusé de réception. Les accusés de réception transmis valent avenants au devis et/ou au contrat. L'usage du logo de LEMPA conjointement à la marque d'accréditation Cofrac est soumis aux règles ci-après. 1- La reproduction des rapports d'essais n'est autorisée que sous leur forme intégrale. 2- Par défaut les analyses couvertes par notre portée d'accréditation sont émises sous accréditation. 3- La marque d'accréditation ne peut être reproduite qu'en combinaison avec le logo ou le nom de LEMPA, son numéro d'accréditation et une référence à sa portée d'accréditation accolée. 4- La marque d'accréditation ne doit pas être reproduite sur des produits (y compris leurs emballages). 5- Les clients ne sont pas autorisés à reproduire la marque d'accréditation sur leurs courriers à en-tête.

05. RÉSULTATS

Les bulletins d'analyses sont édités dès la fin de la dernière analyse et envoyés le jour même au demandeur par mail. Des bulletins partiels peuvent-êtres envoyés à la demande du client en cas d'urgence et dans le cas où toutes les analyses ne sont pas terminées. La notification « Bulletin Partiel » est alors clairement visible sur le bulletin envoyé. Le Laboratoire LEMPA et son personnel s'engagent à respecter l'impartialité, l'indépendance, la confidentialité et la préservation de la propriété du client. Les informations fournies par le client appartiennent à ce dernier. Ces informations peuvent être rendues publiques uniquement lors des évaluations effectuées par le COFRAC ou dans un cadre légal. Les résultats d'analyses communiqués aux clients ne se rapportent qu'aux objets soumis à l'essai. La description du processus de traitement des réclamations peut, à la demande du client, être mise à sa disposition.

06. FACTURATION

Les factures sont envoyées avec l'édition des bulletins et payables à réception. Toute demande d'analyse n'ayant pas fait l'objet d'une entente préalable sera facturée sur la base du tarif en vigueur. Ce tarif est envoyé gratuitement sur simple demande. Tout litige relatif à une prestation du Laboratoire LEMPA sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Rouen. Tout paiement en retard entraîne l'application d'un taux de majoration de 8% par an. Une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement de 40€ HT sera due de plein droit pour le débiteur.

07. IMPARTIALITÉ / CONFIDENTIALITÉ

LEMPA et l'ensemble de son personnel ou de ses représentants, s'engagent à réaliser la Prestation en toute impartialité et à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, commerciales, financières ou autres fournies par le Client ou par une autre source, dont il serait amené à avoir connaissance concernant le Client ou les clients du Client. De plus, LEMPA et l'ensemble de son personnel ou de ses représentants s'engagent à conserver confidentiels les rapports et à ne pas communiquer à des tierces personnes, physiques ou morales, les résultats des analyses, sauf accord préalable entre les parties. Dans le cas où le Laboratoire serait contraint par la réglementation à communiquer quelque information que ce soit, le client sera systématiquement informé au préalable.