

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

Les Conditions Générales de Vente de l'Université Marie et Louis Pasteur sont disponibles sous : <http://www-old.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.

Toute commande de la part du Client fait office d'acceptation de ces Conditions Générales de Vente par celui-ci 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 prestationsRapports d'essais (RE) pour QUALIOCertificats d'étalonnage (CE) pour le LNE-LTFB

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 1-7474, étalonnage temps-fréquence 2-7475 et 2-7476, liste des sites accrédités et portées disponibles sur www.cofrac.fr.

Pour tout élément/toute plage inclus dans sa portée d'accréditation, le Laboratoire se doit de rendre des résultats sous accréditation, hors cas particulier ; QUALIO et le LNE-LTFB émettent donc respectivement des RE et des CE sous accréditation.

Si le Client souhaite un RE/CE hors accréditation, il doit contacter le Laboratoire afin de valider ou non la faisabilité de sa demande. S'il s'avère qu'il devient impossible de rendre un RE/CE sous accréditation, ou si cela correspond à une demande du Client validée par le Laboratoire, le Client est informé qu'un RE/CE non rendu sous accréditation n'est pas présumé conforme à la NF EN ISO/CEI 17025 en vigueur, ni couvert par les accords de reconnaissance internationaux.

Constat de vérification, avis et interprétations :

Le Laboratoire n'émet pas de constat de vérification.

Le Laboratoire n'émet ni avis, ni interprétations.

Déclaration de conformité LNE-LTFB :

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

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, au plus tard lors de la commande.

Les spécifications et la règle de décision proposées seront alors validées pendant la revue de la demande et seront indiquées au

Client par QUALIO ; la règle de décision apparaîtra dans le RE (sauf si elle est inhérente à une spécification ou à une norme).

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, sauf cas cité §8 ci-après.

Toute déclaration de conformité figurant sur un RE est rendue sous accréditation lorsque l'ensemble des résultats pour lesquels elle s'applique sont eux-mêmes rendus sous accréditation.

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

Le Client peut fournir au Laboratoire un mode opératoire particulier pour l'analyse/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.

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 ne 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 son catalogue et pourra refuser une analyse/un étalonnage n'entrant pas dans le cadre de ses compétences.

QUALIO :

Le catalogue de prestations du Laboratoire indiquant norme suivie, limite de quantification, volume nécessaire, accréditation, ... est disponible sur la page web de QUALIO.

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.

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.

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 2-7475 ou UT 2-7476 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 en vigueur.

Réception des échantillons à analyser à QUALIO :

Lundi à jeudi :

8h00 – 12h00 et 13h00 – 16h30

Vendredi et veille de jour férié :

8h00 – 12h00

Réception du matériel à étalonner à l'UT 2-7475 :

Lundi à jeudi :

8h30 – 12h00 et 13h00 – 16h00

Vendredi :

8h30 – 12h00

Réception du matériel à étalonner à l'UT 2-7476 :

Lundi à vendredi :

9h30 – 12h00 et 14h00 – 17h00

- 1) **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 et ce, sans nouvelle revue de contrat ; dans le cas contraire, le Client doit contacter le Laboratoire.
- 2) **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 et ce, sans nouvelle revue de contrat ; 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.

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.

QUALIO :

Le Laboratoire n'est pas responsable du prélèvement, de l'acheminement, de la conservation avant réception 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 nécessaire pour les analyses demandées sont indiqués sur le tarif en vigueur.

Le Laboratoire 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.

Le Laboratoire dégage sa responsabilité pour tout flaconnage non fourni par ses soins.

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 :

Lors de l'acceptation d'un échantillon, le Laboratoire vérifie que celui-ci est conforme aux conditions d'acceptation, selon les normes en vigueur de la série NF EN ISO 5667 ; le Laboratoire peut émettre des réserves, le cas échéant (cf §5).

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

Dérogation / dispositions préconisées par la norme NF EN ISO 5667-3 en vigueur concernant la conservation des échantillons d'eaux au sein du Laboratoire :

1) **Filtration in situ** (au moment du prélèvement) nécessaire pour les paramètres nitrates, nitrites, sulfates, ammonium, silicates et phosphates pour tous les échantillons d'eaux, à partir du moment où ceux-ci présentent une quantité significative de particules. Cette filtration doit être réalisée avec une membrane de porosité 0,45 µm.

QUALIO déroge à cette préconisation en réalisant lui-même la filtration au Laboratoire, dans un délai maximal de 2 heures suivant la réception des échantillons. Cette mention figure dans le rapport d'essai.

Si le Client souhaite réaliser cette filtration par ses propres moyens, il devra la réaliser avec un filtre de porosité 0,45 µm dans un flacon séparé (que QUALIO peut lui fournir) et indiquer au Laboratoire le type de filtre utilisé (matière, porosité, marque) au moment de la commande.

2) **Filtration pour le dosage de l'ammonium**
QUALIO ne filtre pas les échantillons pour l'analyse de l'ammonium.

Le Client sera averti de toute modification de méthodes analytiques si celles-ci venaient à évoluer.

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 ensuite détruits, sauf demande écrite de la part du Client au plus tard le jour de la réception des échantillons par QUALIO, pour que le Laboratoire les stocke plus longtemps ou les lui retourne ; le coût de la réexpédition est alors à la charge du Client.

QUALIO se réserve le droit de refuser une demande de stockage si les conditions au laboratoire ne le permettent pas.

La destruction accidentelle des échantillons lors de la réexpédition ne saurait en aucun cas être imputée à QUALIO.

LNE-LTFB :

Les appareils sont réexpédiés par le LNE-LTFB au Client ou à un tiers désigné par le Client après vérification des résultats d'étalonnage.

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

8 - Émission des RE/CE

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

Le RE/CE est ensuite envoyé par le Laboratoire au Client, par courriel avec pièce jointe, après réception d'une convention pour transmission par voie électronique par le Client. Si le Client n'accepte pas cette convention, le RE/CE lui est envoyé en version papier par courrier postal.

Le Laboratoire est autorisé par le Client à délivrer le RE/CE 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.

Les résultats du Client sont cependant susceptibles d'être vus par des auditeurs, internes ou externes, ceux-ci étant soumis à confidentialité.

Le Laboratoire est juridiquement responsable de tout RE/CE original validé transmis au Client.

Si le Client souhaite plus de précision par rapport aux résultats fournis sur le RE/CE 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, ou préconisée par la norme NF EN ISO 5667-3 en vigueur (cf §6) ; si une filtration n'est pas prévue lors de la revue de contrat et qu'il est nécessaire d'en réaliser une au Laboratoire, ceci est précisé dans le rapport d'essai.

- 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, l'incertitude n'apparaît pas sur les RE, sauf cas nécessaire à l'interprétation d'un résultat et si le Client n'en a pas fait la demande contraire au préalable.

- Dans le cas d'un paramètre faisant appel à un calcul, les valeurs inférieures à la limite de quantification (LQ) ne sont pas prises en compte dans le calcul ; si l'ensemble des composantes est inférieur à la LQ, il sera indiqué « < seuil » pour ce paramètre.

Ce calcul est rendu sous accréditation si et seulement si les différents résultats d'essais contribuant à celui-ci ont eux-mêmes été rapportés individuellement sous accréditation.

- L'unité de résultat de la matière sèche (MS) est le g/l ou le g/kg selon la matrice, à l'appréciation du technicien ; si le Client souhaite obtenir un résultat dans l'une ou l'autre de ces unités spécifiquement, il doit en faire la demande à QUALIO en amont de l'analyse.

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 CE validés et signés. Dans ce cas, l'envoi par courriel n'est pas automatique et n'est fait si nécessaire qu'à la demande du Client.

9 - Délai d'émission des RE/CE validés

Après réception de l'échantillon à analyser/de l'appareil à étalonner, les délais ci-après s'appliquent ; sauf discussion avec le Client, les délais indiqués par celui-ci sur sa commande ne peuvent se substituer à ceux ci-après :

3) **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.

QUALIO :

- Physico-chimie de base sur eaux et composés organiques volatils : 2 semaines
 - Métaux sur eaux et cyanures : 3 semaines
 - Micropolluants organiques sur eaux (hors volatils) : 4 semaines
 - Métaux et micropolluants organiques sur boues : 5 semaines

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 RE/CE ou à incorporer ceux-ci dans ses propres documents uniquement si le RE/CE 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, fixés annuellement, peuvent être obtenus par le Client sur simple demande.

Le tarif applicable est celui indiqué sur le devis (accompagné de la date de validité de celui-ci), le cas échéant.

Sans devis et hors contrat particulier accepté par les deux parties, le tarif sera celui en vigueur le jour de la réception des échantillons à

analyser/des appareils à étalonner sur le site du Laboratoire.

Les prix 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 Marie et Louis Pasteur, 1 rue Goudimel, 25030 Besançon 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 Marie et Louis Pasteur.

LNE-LTFB :

Les frais de douanes/dédouanement, d'importation temporaire, de renvoi d'appareil étalonné sont facturés au Client par le LNE-LTFB.

Pour les clients hors France, la fourniture du certificat d'étalonnage n'a lieu qu'après paiement de la facture par le Client.

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 Marie et Louis Pasteur.

Pour toute réclamation portant sur la qualité de la prestation, le Client s'adressera au signataire du RE/CE.

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).

15 - Politique générale d'utilisation des données personnelles

<https://www.univ-fcomte.fr/politique-generale-dutilisation-des-donnees-personnelles>