

1-CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations d'analyses et/ou de prélèvements conclues entre AQUANALYSE LABORATOIRE (« le **prestataire** ») et tout contractant pour les besoins de son activité professionnelle ou ses besoins personnels (le « **client** »).

Les CGV sont disponibles sur le site <https://www.aquanalyse-laboratoire.fr>. Les CGV peuvent être transmises par mail aux clients sur demande.

Toute dérogation aux présentes CGV devra figurer dans les « clauses particulières » indiquées dans le devis, ou faire l'objet d'un accord écrit conclu avec le client écartant expressément les CGV.

Les présentes CGV sont expressément 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.

2-CONFIDENTIALITE, INTEGRITE ET IMPARTIALITE

Sauf exigences légales applicables, AQUANALYSE LABORATOIRE s'interdit de communiquer à des tiers extérieurs à la société AQUANALYSE LABORATOIRE, sans accord préalable, tout ou partie des renseignements concernant des travaux qui lui sont confiés. Le personnel de AQUANALYSE LABORATOIRE est contractuellement tenu au secret professionnel et à toute impartialité. Il en va de même pour les auditeurs externes intervenant au sein du laboratoire.

Quelles que soient les informations concernant le client, fournies par le client lui-même ou par une autre source, celles-ci sont donc confidentielles.

AQUANALYSE LABORATOIRE informera le client, à l'avance, des informations qu'il a l'intention de rendre publiques.

Lorsque AQUANALYSE LABORATOIRE 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 (évaluation COFRAC, inspection, ...).

Dans le cadre des activités d'essais et de prélèvements, AQUANALYSE LABORATOIRE est susceptible de communiquer des informations lors d'audits externes **ou** internes dès lors que les auditeurs s'engagent à les garder strictement confidentiels. **Les activités du laboratoire sont réalisées en** toute impartialité. Le client s'engage à **n'exercer aucune pression envers** AQUANALYSE et son personnel quant aux résultats analytiques, ou le délai de rendu de résultats.

3-DEVIS

Toute demande de prestation donne lieu à l'édition d'un devis numéroté et signé, comportant la nature, les caractéristiques et les conditions tarifaires des analyses et/ou prélèvements sollicités par le client. Le devis complète ou peut modifier les présentes Conditions générales de vente, il constitue à ce titre des conditions particulières applicables.

Chaque devis comprend :

- Le nom et l'adresse postale du client
- La description de la prestation en préambule du devis
- La durée de validité du devis
- Les frais généraux éventuels
- La description de l'échantillon à analyser et/ou à prélever ainsi que sa nature
- Le nombre d'échantillons (ou un tarif unitaire si précisé dans le texte préambule)
- Les analyses et/ou prélèvements qui sont attribués aux échantillons

- L'unité ainsi que la méthode des analyses et/ou prélèvements, choisie par le Client ou, à défaut, sélectionnée par AQUANALYSE LABORATOIRE selon les méthodes qu'il juge les plus adaptées
- L'indication du caractère accrédité ou non accrédités des prestations (présence ou non du symbole *)
- L'indication le cas échéant d'une sous-traitance (présence ou non des lettres ST)
- L'origine des critères utilisées pour les déclarations de conformité
- Le tarif des analyses détaillées ou sous forme de menu analytique et le tarif de la prestation globale
- Les prix indiqués dans le devis sont établis hors taxes et sont majorés de la TVA au taux en vigueur de 20%.
- Les conditionnements, conditions d'envoi et autres informations importantes pour la bonne réalisation des prestations y sont stipulés si nécessaire.
-

4-COMMANDE

Toute commande de prestations doit être l'objet d'une commande écrite à l'entête du client ou du donneur d'ordre. Cette demande doit être signée et identifiable elle doit comporter les indications suivantes :

- Les coordonnées clients, celles du payeur s'il est différent et celles des éventuelles autres destinataires autorisées à recevoir les résultats
- Ou le nom et l'adresse du Client, l'adresse de facturation, le nom et l'adresse du destinataire des rapports d'analyses (via le remplissage de l'ENR PREANA 33 : fiche de renseignement client joint au devis et/ou via une commande)
- 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
- Le numéro du devis émis par AQUANALYSE.

On entend par commande :

- Tout document contractuel établi pour la prestation devisée durant la période de validité du devis et éventuellement renouvelable ; précisant les informations détaillées ci-dessus
- Tout document écrit par le client et accompagnant des échantillons déposés ou envoyés à AQUANALYSE LABORATOIRE (courrier, mail)
- Toute fiche de demande d'analyses ENR PREANA 08 établie par AQUANALYSE LABORATOIRE et complétée et signée par le Client ou son représentant, lors du dépôt des échantillons au laboratoire.
- Le devis établi par AQUANALYSE LABORATOIRE, visé par le demandeur, en précisant son nom et la date d'acceptation du devis.

Toute passation de commande de prestations 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 acceptée par AQUANALYSE LABORATOIRE. AQUANALYSE LABORATOIRE se réserve le droit de refuser une commande.

5-CONDITIONS FINANCIERES

La société AQUANALYSE LABORATOIRE se réserve la possibilité d'appliquer une révision tarifaire en cas de modification réglementaire, d'augmentation des frais généraux (tel que les transporteurs ou prestations sous-traitées), ou de particularités liées aux échantillons rendant la prestation plus coûteuse (matrices non attendues ou non usuelles). Toute majoration est préalablement justifiée au Client.

Une Prestation donne lieu à une facturation minimale de 20€ (vingt euros) HT.

Des frais annexes pourraient être facturés dans les cas suivant :

Frais de dossier : 10,00€

Frais de déplacement en cas d'annulation sur place : facturé selon devis

Surcoût demande de prélèvement ou d'analyse urgent : + 20%

Glacière non retournée : 20,00 €

Visite de sites ou plan de prévention : 50€ de l'heure + déplacement

6-FACTURATION

Les prestations sont facturées sur la base des prix indiqués dans les CGV et/ou dans le devis en vigueur au jour de la réception ou de l'enregistrement des échantillons. Sauf avis contraire du client, AQUANALYSE LABORATOIRE se réserve le droit de procéder à une facturation différée des prestations. Toute facture non contestée dans un délai de 30 jours calendaires est réputée acceptée.

7-REGLEMENT

Le règlement s'effectue en date de 60 jours net date de la facture. Tout retard entraîne l'application de plein droit d'intérêts au taux légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, prévue à l'article L.441-10 du Code du Commerce. En cas de défaut de paiement par le Client d'une seule échéance, ou de non-respect des conditions de paiement, AQUANALYSE LABORATOIRE se réserve le droit :

- de suspendre ou d'annuler sans préavis ni indemnité toute commande en cours,
- d'exiger le paiement immédiat de la totalité du solde restant dû.
- d'exiger un paiement comptant pour toute prestation future

8-ECHANTILLONS ET SECURITE

Il est de la responsabilité du client d'avertir AQUANALYSE LABORATOIRE des dangers que pourraient présenter un échantillon. En fonction de ces dangers (chimiques, bactériologiques), AQUANALYSE LABORATOIRE 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 concernée.

9-PRELEVEMENT DES ECHANTILLONS

Lorsque le Client réalise lui-même les prélèvements, il assume l'entière responsabilité de la conformité et de la représentativité des échantillons. Le client devra scrupuleusement respecter les conditions générales d'échantillonnage prescrites par le laboratoire.

A sa demande, les mesures communiquées par le client seront mentionnées sur le rapport comme « Données client ».

Le Client s'engage à respecter les dates et horaires convenus pour les interventions. Tout report ou annulation peut donner lieu à facturation.

Lorsque le prélèvement est effectué par AQUANALYSE LABORATOIRE, celui-ci applique les protocoles internes de prélèvement, de conditionnement, de conservation et de transport mis en œuvre au laboratoire et garantit la conformité et la représentativité des échantillons au regard des normes applicables.

Les prélèvements réalisés sur une période de 24h seront asservis au temps ou au débit selon les installations présentes sur site.

A noter que le prélèvement asservi au temps est une technique non représentative d'un flux si l'écoulement de l'effluent varie en composition chimique et/ou en débit.

Dans le cas où les conditions de prélèvement ne permettent pas de respecter les normes et/ou textes de référence en vigueur, AQUANALYSE LABORATOIRE se réserve le droit d'émettre des réserves quant à la représentativité du prélèvement.

Les auditeurs COFRAC et toute autre auditeur d'AQUANALYSE LABORATOIRE ont la possibilité d'assister aux activités de prélèvements réalisés sur le site du client.

Une autorisation préalable devra être demandée au client.

10-ACHEMINEMENT DES ECHANTILLONS

Les échantillons expédiés par le Client voyagent à ses risques et périls. AQUANALYSE LABORATOIRE ne peut être tenu responsable des retards, casses, non-conformités de température ou tout autre incident survenu avant réception.

Lorsque l'acheminement est assuré par AQUANALYSE LABORATOIRE, il s'engage à respecter les exigences réglementaires relatives à la conservation (température à $5\pm 3^{\circ}\text{C}$ excepté pour les eaux chaudes sanitaires ou les échantillons de TAR) et au transport (18h pour les échantillons avec analyses de bactériologie, 48h pour la détection de légionelles et 24h pour toutes autres échantillons entre le prélèvement et le début des analyses).

11-RECEPTION DES ECHANTILLONS

Les échantillons doivent être réceptionnés dans un état permettant la réalisation des prestations dans des conditions normales.

En cas de non-respect de ces conditions (absence de demande d'analyse, volume insuffisant, flaconnage non conforme, température et temps de transport inapproprié, délai de transport, etc.), le laboratoire émettra une réserve sur l'intégralité des résultats ou sur les résultats de certaines analyses. Le client en est informé et peut demander l'arrêt des analyses non encore engagées. Un commentaire précisant que les résultats sont susceptibles d'être affectés, sera mentionnée sur le rapport d'analyse tout en conservant l'accréditation.

12-EXECUTION DE LA PRESTATION ANALYTIQUE

Les prestations sont effectuées dans l'ordre d'enregistrement des commandes, sauf priorité exceptionnelle. La prestation analytique est exécutée exclusivement sur la base des informations mentionnées sur la commande, et conformément aux règles de l'accréditation COFRAC (NF EN ISO/CEI 17025).

Les résultats d'analyses sont représentatifs de l'échantillon tel qu'il est parvenu à AQUANALYSE LABORATOIRE 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.

AQUANALYSE LABORATOIRE se réserve le droit d'appliquer des réserves sur les analyses si les conditions analytiques ne sont pas conformes aux normes en vigueur.

Le délai d'obtention des résultats indiqué dans le devis n'est qu'indicatif, celui-ci peut évoluer en fonction des différents aléas inhérents au laboratoire (panne machine, problème de main d'œuvre, ...).

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 au laboratoire sur demande.

Hors demande spécifique, passé le délai de 15 jours après validation et envoi du rapport d'analyse, AQUANALYSE LABORATOIRE pourra procéder à la destruction des échantillons.

13-SOUS TRAITANCE

Certaines prestations analytiques pourront être sous-traitées, celle-ci seront indiquées dans le devis via les lettres « ST ». Dans le devis, pour une analyse sous-traitée, le signe * indique si l'analyse est réalisée par le laboratoire de sous-traitance sous accréditation ou non.

AQUANALYSE LABORATOIRE se réserve le droit de sous-traiter une ou plusieurs analyses non prévues initialement, dans un laboratoire ayant des performances analytiques compatibles avec la demande du client. Si le paramètre devait être réalisé sous accréditation, AQUANALYSE LABORATOIRE sélectionnera un laboratoire dont la portée d'accréditation couvre le paramètre en question.

Dans ce cas, AQUANALYSE LABORATOIRE préviendra le client et justifiera la sous-traitance. Sans opposition dans un délai de 48 h, la sous-traitance est réputée acceptée.

Dans le rapport d'analyse d'AQUANALYSE LABORATOIRE, si une analyse est réalisée en sous-traitance sous accréditation et la méthode analytique ne fait pas partie de la portée d'accréditation d'AQUANALYSE LABORATOIRE, l'analyse ne sera pas indiquée comme réalisée COFRAC. Cependant, le rapport d'analyse du sous-traitant sur lequel figure l'accréditation de l'analyse sera à disposition du client.

Dans le rapport d'analyse d'AQUANALYSE LABORATOIRE, si une analyse est réalisée en sous-traitance sous accréditation et la méthode analytique fait partie de la portée d'accréditation d'AQUANALYSE LABORATOIRE, l'analyse sera indiquée comme réalisée COFRAC. Le rapport d'analyse du sous-traitant sur lequel figure l'accréditation de l'analyse sera également à disposition du client.

Dans le rapport d'analyse, le lieu de sous-traitance sera indiqué.

Les données à caractère personnel du client transmises au sous-traitant sont limitées au périmètre nécessaire à la prestation.

14- RAPPORT D'ESSAIS

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

AQUANALYSE LABORATOIRE inclut une déclaration de conformité notifiée dans le devis à la demande du client. Cette déclaration de conformité fait référence à l'un des textes réglementaires suivant :

- L'arrêté du 30 décembre 2022 lorsqu'il s'agit d'eaux brutes, d'eaux destinées à la consommation humaine ou d'eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique.
- Au guide technique de l'eau dans les établissements de santé concernant les eaux du réseau provenant du milieu hospitalier.
- L'Instruction N° DGOS/PF2/DGS/VSS1/2016/220 du 4 juillet 2016 relative au traitement des endoscopes souples thermosensibles à canaux au sein des lieux de soin.
- La norme NF EN 1008 concernant les eaux de gâchage.
- L'arrêté du 26 mai 2021 concernant la qualité des eaux de piscine
- Les spécifications microbiologiques du CNSA, (annexe 2 cahier des charges version 6 Qualimat Transport) concernant les eaux de rinçage.
- L'arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des Légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire
- L'arrêté du 15 avril 2019 concernant la qualité des eaux de baignade
- L'arrêté du 15 avril 2019 concernant la qualité des eaux de baignade
- L'instruction DGS/EA4/2022/168 du 18 Juin 2022 relative aux modalités de recensement, gestion et classement des eaux de baignade naturelle.
- L'arrêté du 14 décembre 2013 aux prescriptions générales applicables aux installations relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique n° 2921 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement pour les installations de refroidissement par dispersion d'eau dans un flux d'air (TAR)

Les déclarations de conformité sont couvertes par l'accréditation si l'ensemble des résultats utilisés pour cette déclaration sont couverts par l'accréditation. Cela inclut les analyses réalisées en sous-traitance sous accréditation qui ne figurent pas dans la portée d'accréditation d'AQUANALYSE LABORATOIRE.

La déclaration de conformité ne tient pas compte de l'incertitude associée aux résultats, sauf demande spécifique du client ou dans un cadre réglementaire.

Les rapports rendu hors accréditation ne sont ni présumés conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

15-TRANSMISSION DES RAPPORTS D'ANALYSE

L'acceptation du devis et par conséquent des CGV vaut accord du client pour l'envoi des rapports d'analyses au format PDF simple, sans compression ni mot de passe.

Le mode de transmission peut être un envoi par courrier électronique aux adresses communiquées lors de la demande d'analyse ou un dépôt sur site dédié. Sur demande expresse du client, les rapports d'analyses pourront également être transmis au format papier par voie postale.

Toute modification du rapport par le client est sous sa responsabilité.

En cas de demande spécifique de la part du client sur des modalités de rendus des résultats et non spécifiés dans les textes normatifs ou réglementaires (unité de présentation de résultat, ...) ; AQUANALYSE LABORATOIRE se désengage de toute responsabilité de l'utilisation de ces données par le client.

16-INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

Les Chargés d'affaire sont disponibles pour répondre à toutes les questions. Toute réclamation peut être transmise à AQUANALYSE LABORATOIRE par courrier ou courriel : sur l'adresse mail personnalisée des chargés d'affaire ou sur l'adresse générique du laboratoire : contact@aquanalyselabo.fr
Pour un traitement efficient, la réclamation devra mentionner le numéro de l'échantillon concerné et l'objet détaillé de la réclamation. Le traitement se fera selon l'instruction INS QUAL 00, disponible sur demande.

17-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°1-2194 d'AQUANALYSE LABORATOIRE – portée disponible sur le site www.cofrac.fr - ainsi que l'accréditation des sous-traitants, dans le cas où les analyses sont sous-traitées.

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 :

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. La reproduction d'un rapport d'essais est autorisée pour les clients que sous forme de fac-similé photographique intégral.
4. 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 ou services, ou bénéficiaire d'un document contrefait) pourra être poursuivie devant les tribunaux.
5. 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.

18-ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable. En cas de contestation, le litige sera de la compétence exclusive du tribunal de TROYES, à qui l'attribution de juridiction est faite, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.