

CONDITIONS GENERALES POUR LES PRESTATIONS DE CONSEIL ET D'ANALYSES

Art 1 - APPLICATION

Les présentes conditions générales de prestation constituent le régime auquel le laboratoire d'analyses et de conseil du service Vigne et Vin de la Chambre d'Agriculture de la Gironde (CA-33) subordonne ses prestations au client.

La transmission d'échantillons au laboratoire d'analyses par le client vaut commande et implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales auxquelles aucune dérogation ne sera apportée sans l'accord écrit de la Direction.

Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 1er juin 2020. Elles se substituent aux précédentes diffusées antérieurement par la CA-33.

Art 2 - CONTENU DE LA PRESTATION

2.1 Généralités

Les prestations du laboratoire, tarifs, délais, accréditation, méthodes, quantités nécessaires, sont indiquées dans le catalogue laboratoire disponible à l'accueil ou sur simple demande.

Lorsqu'une demande d'analyse est émise, il est automatiquement sous-entendu qu'un contrat est passé avec le laboratoire ; ce dernier peut alors effectuer les analyses comme à son habitude et il se réserve le droit de choisir la méthode d'analyse la plus appropriée pour répondre au mieux à la demande émise.

Les demandes spécifiques concernant la méthode, le matériel, feront l'objet d'une étude préalable et d'un accord écrit formalisé.

La prestation d'analyse comprend la réalisation des analyses et la transmission des résultats analytiques, sachant que l'utilisation de ces résultats incombe au client qui mettra en œuvre, sous sa seule responsabilité, les mesures adéquates. En cas de circonstances exceptionnelles ou de panne d'appareils, le client autorise le laboratoire à sous-traiter les essais concernés et lui délègue le choix du laboratoire sous-traitant.

Lorsque le laboratoire ne dispose pas des moyens nécessaires à la réalisation d'une analyse, il a recours à une prestation extérieure : les essais concernés sont identifiés sur les fiches de demande d'analyses et dans le catalogue du laboratoire. Pour toute autre demande, le client est informé des modalités de la prestation et son accord lui est demandé.

2.2 Conditions de réalisation, méthodes d'analyses, transmission des résultats

Prélèvement des échantillons :

Les prélèvements des échantillons à analyser sont réalisés par le client et ce, sous son entière responsabilité.

A ce sujet la CA-33 attire l'attention du client de l'incidence déterminante, sur la faisabilité des analyses par le laboratoire :

- des conditions et procédures de prélèvement
- de la qualité et de la représentativité des échantillons.

Le laboratoire met à la disposition du client sur simple demande de sa part, les protocoles de prélèvement d'échantillons préconisés pour certaines analyses spécifiques. Le client a la possibilité de récupérer, sur simple demande et dans un délai de 1 mois, les bouchons restants après analyses non destructrices.

Identification et transmission des échantillons :

Les échantillons soumis pour analyse à la CA-33 doivent être en bon état de conservation, avoir la taille minimale nécessaire à la réalisation des analyses et doivent être clairement séparés et identifiés par le client.

Toute transmission ou remise doit être accompagnée d'une fiche de demande d'analyses comportant l'ensemble des renseignements nécessaires à l'exécution des analyses commandées.

En cas de défaut de qualité des échantillons remis, la commande sera rejetée ; le client dûment informé pourra procéder à la transmission d'un nouvel échantillon.

Les délais de réalisation et de transmission des résultats d'analyses ne sont donnés par le laboratoire qu'à titre indicatif et en fonction de son plan de charge. Le dépassement de ces délais ne peut donner lieu au profit du client à des dommages et intérêts, retenues, ni annulation de la commande en cours.

Pour chaque analyse, les délais indicatifs ainsi que les quantités nécessaires à la réalisation des analyses sont présentés dans le Catalogue du laboratoire disponible à l'accueil et sur simple demande.

Réalisation des analyses et transmission des résultats :

Le laboratoire réalisera les analyses selon la méthode usuelle correspondant à chaque type d'analyse commandée, en application des modes opératoires élaborés par le laboratoire.

Les méthodes sont choisies selon des critères définis dans la norme ISO / CEI 17025.

Dans la limite de la portée d'accréditation et de la capacité du laboratoire, les analyses sont réalisées sous accréditation COFRAC (accréditation n°1-0530, portée disponible sur www.cofrac.fr), à l'exception (hors demande spécifique du client) des analyses œnologiques de routine pendant la période des vendanges et des paramètres dont la méthode par défaut est hors accréditation. Les rapports qui ne sont pas rendus sous accréditation ne sont par conséquent ni conforme au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

L'ensemble des méthodes est décrit dans le Catalogue du laboratoire disponible à l'accueil et sur simple demande. Les paramètres non accrédités sont analysés selon les méthodes usuelles mise en œuvre au laboratoire.

Les documents seront transmis au client par le moyen de son choix (mail, courrier) spécifié sur la fiche de demande d'analyse ou dans le contrat pour les clients concernés. Aucun résultat ne pourra être transmis à une personne non désignée sauf concours (transmission à l'organisateur). Après transmission des résultats au client aux coordonnées communiquées, le laboratoire se dégage de toute responsabilité en ce qui concerne la confidentialité à réception.

Les rapports d'essai sont conservés pendant 5 ans. Au delà de cette période, il ne sera plus possible d'émettre de duplicata ou copie des rapports.

Le client n'est pas autorisé à faire référence à l'accréditation COFRAC du laboratoire sur l'ensemble de ses supports, quelle que soit leur nature, ni à utiliser la marque d'accréditation (à l'exception de la reproduction intégrale des documents que le laboratoire lui a émis, notamment les rapports d'analyse).

2.3 Commentaires des analyses et conseil œnologique

Les commentaires des analyses ainsi que les préconisations et conseils associés ne sont pas couverts par l'accréditation COFRAC.

Les décisions de récolte, de vinification et de tout ordre œnologique ainsi que leurs modalités de réalisation restent sous l'entière responsabilité du client.

Pour la partie analyses œnologiques, le client est libre de ne pas demander une ou plusieurs analyses que nous jugeons indispensables (document « Analyses à effectuer en fonction des stades d'élaboration »). La CA-33 ne pourra être tenue responsable de l'absence de diagnostic concernant ces analyses.

2.4 Déclaration de conformité

En cas de déclaration de conformité, l'utilisation de l'incertitude de mesure est à la fois fonction des exigences exprimées par le client et celles contenues dans les référentiels.

2.5 Réclamations

Toute réclamation devra être transmise au laboratoire. La procédure de traitement des réclamations est disponible à l'accueil ou sur simple demande.

Art 3 - FACTURATION ET PAIEMENT

La facturation des prestations analytiques est établie en application des tarifs en vigueur pratiqués par la CA-33 au moment de la commande.

Ces tarifs sont consultables au laboratoire et disponibles sur demande. Les tarifs sont révisables chaque année.

En cas d'établissement d'un devis, ou d'un contrat, tout envoi d'échantillon vaut acceptation du devis.

Les prestations sont réglées comptant à réception de la facture.

Tout paiement à une date ultérieure à l'échéance entraînera l'application des pénalités de retard calculées sur la base du taux des intérêts moratoires en vigueur (loi du 31/12/1992) augmenté du montant de l'indemnité pour frais de recouvrement conformément à l'article 121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012. Cette indemnité est fixée à 40 € par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.

Tout retard de règlement entraînera, après mise en demeure, l'application de la procédure interne de recouvrement.

Art 4 - CONFIDENTIALITE ET IMPARTIALITE

Le laboratoire s'engage à ne pas diffuser à des tiers les résultats analytiques ou toute autre information relative au client sans son accord ou exigences légales.

La direction s'engage à exercer ses activités en toute impartialité.

Art 5 - RESPONSABILITE

Il est rappelé que la CA-33 intervient en qualité de prestataire de service. En cette qualité, elle s'engage à exécuter sur les échantillons transmis par le client, les prestations d'analyses commandées dans le respect des règles de fonctionnement interne et des règles de l'art du moment. Le client ne pourra mettre en cause la responsabilité de la CA-33 qu'en prouvant son comportement fautif. Au cas où la responsabilité de la CA-33 serait retenue, le montant des réparations mises à sa charge sera limité toutes sommes confondues, au montant des prestations effectivement réglées par le client à la CA-33 durant la campagne au cours de laquelle est constaté l'incident ou la difficulté ayant entraîné la responsabilité de la CA-33.

Art 6 - FORCE MAJEURE

La CA-33 se réserve la faculté de suspendre ou de résilier tout ou partie de la prestation analytique, de plein droit, en cas de force majeure ou de cas fortuits, tels que : les grèves, les intempéries, accidents ou toute cause extérieure susceptible d'arrêter ou de réduire l'exécution de la prestation, ou toute cause non directement et exclusivement imputable à la CA-33. Elle devra informer le client à ce titre, dès connaissance d'un tel événement, et ne sera redevable à son égard d'aucune indemnité de quelque nature que se soit.

Art 7 - DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies par la Chambre d'agriculture de Gironde dans le cadre de la prestation sus-mentionnée sont nécessaires à sa réalisation. Cependant, ces mêmes données serviront à mettre à jour la base régionale Gestion Relation Client des Chambres d'agriculture de Nouvelle Aquitaine accessible à l'ensemble de leurs salariés, dont l'objectif est de pouvoir vous communiquer des informations susceptibles de vous intéresser : actualités réglementaires et institutionnelles, calamités agricoles, prestations, formations ... Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, reportez-vous à notre page du site internet (<https://gironde.chambre-agriculture.fr>).

Art 8 - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

En cas de litige, avant toute action contentieuse, les parties rechercheront un accord amiable.

Si le litige persiste, seul le Tribunal d'Instance de Bordeaux est compétent. Cette clause s'applique sans que les clauses attributives de juridiction contenues sur les documents du client puissent y faire obstacle.