

Contrat et conditions particulières

Toute demande d'analyse entraînant l'enregistrement d'un échantillon, avec l'attribution d'un numéro d'échantillon, implique de la part du demandeur l'adhésion pleine et entière aux conditions décrites dans ce document qui fait foi de contrat. Toute demande de conditions de prestation particulière n'entrant pas dans le cadre du présent document fait l'objet d'un contrat écrit en accord entre le demandeur et le laboratoire.

Réception des échantillons

Le contenu et l'identification des échantillons sont sous la responsabilité des clients. Les résultats analytiques produits par le laboratoire, ainsi que les commentaires éventuels concernent l'objet fourni par le demandeur. Les échantillons sont remis en main propre au personnel du laboratoire ou envoyés par transporteur. Les frais de transport sont à la charge du demandeur. La stabilité des échantillons jusqu'à l'arrivée au laboratoire est sous la responsabilité du demandeur.

Pendant les vendanges, les échantillons sont généralement collectés par les œnologues-conseil au cours de leurs tournées. En confiant ses échantillons à un œnologue-conseil, le client est réputé d'accord avec la prestation. Le laboratoire se réserve le droit de refuser un échantillon qui ne présenterait pas, en apparence, les qualité ou caractéristiques requises pour l'analyse. Tout travail d'analyse qui serait invalidé par une mauvaise qualité de l'échantillonnage ou de l'échantillon, reste dû par le demandeur au laboratoire. Le laboratoire attire l'attention du demandeur sur l'importante des conditions de prélèvement, notamment, la qualité et la représentativité des échantillons et les conditions de conservation. Sauf conditions particulières annoncées par le demandeur au moment de la revue de contrat, le laboratoire conserve les échantillons 1 jour après la date d'analyse avant de les détruire ou de les recycler. Le temps de conservation des échantillons peut être réduit à une demi-journée en période de vinification. De même, sauf indication contraire lors de la revue de contrat, le laboratoire se réserve le droit d'utiliser les échantillons ainsi que les données analytiques à des fins de recherche ou de recyclage sous le couvert de l'anonymat. Aucune donnée personnelle ne sera transmise.

Méthode d'analyses

Les paramètres et les méthodes utilisées par le laboratoire sont décrits dans le catalogue de prestations du laboratoire et disponible sur simple demande. Les méthodes d'analyses sont choisies en accord avec les besoins et les exigences du demandeur. Les incertitudes de mesure associées à ces méthodes sont disponibles sur simple demande. Dans le cas où la méthode choisie ne serait pas réalisable sur l'échantillon fourni, une méthode de substitution, s'il en existe, sera proposée. En absence de demande particulière écrite par le demandeur, le laboratoire se réserve le droit de choisir la méthode d'analyse.

Délais

Les échantillons arrivés avant 11h au laboratoire sont enregistrés et analysés le jour même. Pour certaines analyses (microbiologie, test de rosissement, ...) le délai est plus important. Pour tout renseignement, merci de vous rapprocher de votre œnologue-conseil ou du laboratoire. Les urgences sont gérées au cas par cas. Le responsable laboratoire ne saurait être engagé en cas de non-respect desdits délais. De même, le non-respect desdits délais ne peut donner lieu ni au remboursement du prix de l'analyse ni au versement de dommages et intérêts.

Transmission des résultats

Les résultats d'analyses sont transmis sous forme d'un rapport d'analyses. Par défaut les bulletins d'analyses de routine sont transmis par courrier électronique au format .pdf (accord sur demande d'analyse ou fiche client). Les rapports d'analyses officielles portant le logo COFRAC sont transmis par courrier ou remis en main propre. Un scan de l'original est également transmis par voie électronique. Dans tous les cas, seul l'original fait foi. Dans le cas d'envoi par email, le laboratoire ne peut garantir l'intégrité des documents transmis si ceux-ci sont interceptés. Sauf demande écrite du demandeur, aucune donnée ne sera diffusée à des tiers non concernés par cette prestation.

Réédition ou modification des rapports d'analyse

Le demandeur peut demander l'édition du rapport en plusieurs exemplaires. La demande de modification est étudiée au cas par cas et fait l'objet d'une procédure particulière. Certains éléments comme la dénomination commerciale, la raison sociale ou encore le numéro de lot ne sont pas modifiables (sauf erreur du laboratoire). Le nombre de rééditions avec modification est limité à deux fois.

Analyses Export

A la demande des importateurs japonais, nous rendons sur les rapports d'analyses « Absence » pour la mesure de l'acide sorbique lorsque le résultat obtenu est inférieur à 20mg/L.

Durée de validité des rapports d'analyses

Les rapports d'analyses font état de l'échantillon à la date de l'analyse et sont valables 6 mois.

Tarifs

Les tarifs s'entendent en euro HT et sont valables pour la France métropolitaine. Ils sont définis par le laboratoire, revus périodiquement et disponibles sur simple demande.

Règlement

Le laboratoire se réserve le droit de demander un acompte lors de la demande d'analyse. Les conditions de règlement sont indiquées en bas de page des factures. Le numéro de TVA intracommunautaire du laboratoire est mentionné sur la facture également. Toute somme non payée à son échéance entraînera de plein droit des pénalités de retard calculées sur la base d'un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément au décret n°2012-1115 du 02/10/2012 du code du commerce. A défaut de paiement d'une seule facture à échéance, les autres factures échues ou non échues deviendront exigibles sans mise en demeure ou autres formalités. Le laboratoire se réserve le droit, en cas de non-paiement d'une facture à son échéance, de suspendre sa prestation d'analyses œnologiques.

Horaires d'ouverture

L'accueil du laboratoire est ouvert du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h00 à 13h00. En période de vendanges ces horaires sont aménagés.

Impartialité

Le laboratoire réalise ses activités en toute impartialité et ne saurait accepter de pressions commerciales, financières ou de toute autre nature.

Confidentialité

Le laboratoire applique un principe strict de confidentialité, et les rapports d'analyse ne sont transmis qu'au demandeur de l'analyse. Cependant, ce dernier peut néanmoins faire une demande écrite et explicite pour qu'une copie du rapport d'analyses soit transmis à un tiers. Les informations relatives au client ne sont jamais rendues publiques par le laboratoire. Seuls des résultats d'analyses sous anonymat peuvent faire l'objet de traitements statistiques publiés. Lorsque le laboratoire est tenu par la loi, ou autorisé par des dispositions contractuelles, à divulguer des informations confidentielles, le client est avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit. Au cours des audits internes et audits Cofrac, les auditeurs peuvent avoir accès à des informations concernant nos clients. Ces auditeurs sont soumis à une astreinte de confidentialité, ils ne peuvent donc pas divulguer ces informations.

Assurance qualité

Le laboratoire fonctionne sous système d'assurance qualité, selon la norme NF EN ISO IEC 17025 applicable aux laboratoires d'essais ; il est accrédité par le COFRAC sous le n° 1-7468 (portée disponible sur www.cofrac.fr). A ce titre un « Manuel Qualité » décrivant le fonctionnement et l'organisation du laboratoire est à la disposition des demandeurs.

Utilisation de la marque COFRAC

Les clients du laboratoire ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation du laboratoire. La reproduction des rapports d'analyses et la référence à l'accréditation de laboratoire ne sont donc pas autorisées. Le client s'engage à utiliser les analyses aux seules fins pour lesquelles elles ont été établies. En cas d'utilisation à des fins non prévues par le contrat, le laboratoire décline toute responsabilité envers le client et/ou envers les tiers, des conséquences de l'utilisation des analyses.

Par défaut et à la demande du demandeur, les analyses de routine ne sont pas éditées avec le logo COFRAC et ne peuvent être par conséquent ni présumées conformes au référentiel d'accréditation. Ces analyses peuvent être réalisées sous accréditation COFRAC (accréditation n° 1-7468 (portée disponible sur www.cofrac.fr). Dans ce cas, une demande écrite explicite doit être réalisée par le demandeur qui le désire. Les rapports émis hors accréditation sont destinés à un usage interne et ne peuvent donc pas être mis à disposition ou envoyés à des tiers, sauf exigences légales ou réglementaires contraires.

Sous-traitance

Après acceptation du client, le laboratoire peut avoir recours à la sous-traitance totale ou partielle lorsqu'il est dans l'incapacité de réaliser certaines demandes d'analyses ne figurant pas dans son catalogue ou en cas de circonstances imprévues (panne, ...). Le laboratoire choisit le sous-traitant réputé compétent et garde la responsabilité des travaux effectués. Le client peut néanmoins stipuler le choix du sous-traitant, auquel cas, la responsabilité des travaux effectués lui incombe.

Avis et interprétation : déclaration de conformité

L'interprétation des résultats d'analyses par le laboratoire se limite à une déclaration de conformité ou non-conformité des résultats analytiques par rapport aux exigences légales et réglementaires en vigueur au moment de l'analyse. La déclaration de conformité ou non-conformité analytique est couverte par l'accréditation COFRAC que si tous les paramètres sur laquelle elle repose sont couverts par l'accréditation du laboratoire. La déclaration de conformité

analytique repose sur le respect des caractéristiques analytiques définies dans les cahiers des charges des appellations, des indications géographiques protégées ou autres règlements d'exécution. Pour le vin, le laboratoire prend en compte les incertitudes de mesure du laboratoire au bénéfice du client pour l'établissement des déclarations de conformité ou non-conformité (directive INAO). Pour l'huile d'olive et conformément au règlement européen en vigueur, les incertitudes de mesure du laboratoire ne sont pas prises en compte pour l'établissement des déclarations de conformité ou non-conformité.

Les œnologue-conseil du laboratoire assurent sur demande un suivi et conseil personnalisé en vinification, assemblage, élevage et travail du vin, jusqu'à l'embouteillage et la mise en marché. Les conseils et commentaires de dégustation ne sont pas couverts par l'accréditation COFRAC.

Responsabilité

Le laboratoire s'engage à exécuter la prestation d'analyses œnologiques avec le matériel performant dont il dispose et avec la diligence requise par les usages de la profession, dans la limite des éléments et informations fournies par le demandeur. En raison de la nature des produits objets de la prestation susceptibles d'évoluer dans le temps, notamment dans leur qualité, les analyses et déclarations du laboratoire ne valent qu'au jour où elles ont été réalisées. Il appartient en tout état de cause au demandeur de se rapprocher du laboratoire pour toute information complémentaire qu'il souhaiterait sur les résultats d'analyses. Le demandeur agissant en tant que professionnel et gardant l'entière maîtrise de ses produits, il est le seul responsable de l'exécution des opérations réalisées sur ses produits à la suite des résultats d'analyses du laboratoire et d'une façon générale. Tout litige découlant de la formation, l'exécution la cessation et l'interprétation de la présente proposition sera soumis à la compétence des Tribunaux du siège social du Laboratoire, y compris en cas de référé, pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Dans le cas où la responsabilité du laboratoire dans le cadre de l'exécution de la prestation prévue par le présent document serait retenue par un tribunal, le montant des dommages et intérêts dus par le laboratoire au demandeur sera limité, toutes causes de préjudice confondues, aux sommes versées par le demandeur au laboratoire durant l'année civile au cours de laquelle le fait à l'origine de la responsabilité du laboratoire se sera produit. Le laboratoire décline toute responsabilité envers le demandeur et/ou les tiers, des conséquences liées à une utilisation frauduleuse des rapports d'analyses.

Réclamations

Les demandeurs peuvent faire part de leurs observations et de leurs réclamations au laboratoire. Ces dernières font l'objet d'un enregistrement sous la forme d'une fiche de réclamation. Elles déclenchent la mise en œuvre d'actions correctives qui alimentent le processus d'amélioration continue instigué par le fonctionnement sous assurance qualité. Le processus de traitement est disponible sur simple demande.

Mise à jour

En fonction des évolutions du laboratoire, de la réglementation, le présent document sera mis à jour.