

CAHIER DES CHARGES DE REALISATION DES PRESTATIONS**Date**

La Société SAS **Eurofins Laboratoire Nord** au capital social de 510000€ Dont le siège social est à Douai,
Immatriculée au RCS de Douai sous le numéro SIRET 523 428 134 00028,
Représentée par Camille ROUBIN, en sa qualité de **Président**,

Et

La société : [redacted] *

Activité :

Destinataire du contrat : [redacted] *

Téléphone :

Fax :

Mail :

Adresse : [redacted] *

N° SIRET : [redacted] *

N° TVA : [redacted] *

* Champ obligatoire

Il a été convenu ce qui suit :

1 – Objet du présent contrat

La société EUROFINS XXX s'engage à effectuer les prestations définies et tarifées dans les devis validés par le client.

Le présent Cahier des Charges complète le devis et les conditions générales de vente et de prestations de services jointes au devis

2 – Contacts opérationnels

Le **service clients** se tient à votre disposition :

- Pour l'actualisation de vos données administratives.
- Pour l'accompagnement et la formation à notre interface EOL.
- Pour l'envoi de flaconnage et autres consommables pour vos échantillons.
- Pour l'organisation des collectes transporteurs.
- Pour toute autre demande concernant l'exécution de nos prestations.

Contacter le Service Clients

Adresse mail : ELN-Serviceclient@tfr.eurofins.com

Ligne directe : **03.27.86.95.60**

Horaires : Du lundi au vendredi

Matin : 8h30 – 12h30

Après-midi : 13h30 - 16h30

3 – Conditions d'exécution des prestations : Logistique

3.1 – Envoi des échantillons

- Cas 1 : envoi direct par **la propre logistique client**

Les échantillons doivent être expédiés accompagnés de votre bon de commande imprimé à l'adresse suivante :

- **Eurofins Laboratoire Nord**
129 rue Maurice Caullery
59351 DOUAI Cedex

- Cas 2 : envoi via **logistique gérée par Eurofins**
 - Chargé de collecte
 - Transporteur

Dans le cas d'une logistique gérée par Eurofins, la logistique est intégrée au devis et sera facturable pour chaque passage réalisé.

Selon les régions de prélèvement, le laboratoire Eurofins Laboratoire Nord peut mandater des chargés de collecte de son entité, des qualitiens d'un co-traitant du groupe Eurofins ou d'un sous-traitant externe.

3.2- Mise en œuvre et enlèvements d'échantillons

3.2.1 – Les conditions d'expédition doivent permettre d'assurer l'intégrité et la bonne conservation des échantillons ainsi que la sécurité des opérateurs.

Nous conseillons :

- Contenants propres (Si contenants polypropylènes voir ci-dessous).
- Etiquettes d'expédition pré-imprimées du transporteur.
- Papier bulle – Ruban adhésif.
- Plaques eutectiques (pains de glace) en nombre suffisant pour les produits frais.
- Pour les produits surgelés, nous consulter.
- A compléter si besoin :

CONTENANT	Nombre de plaques eutectiques congelées
Contenant polypropylène de 20L (46x36x26)	6 plaques
Contenant polypropylène de 35L (46x36x40)	9 plaques

Nous demandons pour les échantillons dangereux (produits avec une phrase de risque associée) qu'ils soient estampillés avec la signalétique adéquate. Si le laboratoire doit procéder à un reconditionnement des frais pourront être appliqués.

3.2.2 - Si la prestation prévoit des **prélèvements et/ou des collectes** assurés par le laboratoire, merci de préciser les informations pratiques nécessaires à la bonne réalisation de la prestation (toutes demandes de modifications de vos conditions de prélèvements/collectes sont à envoyer au service clients).

Précisions administratives :

Lieu de prélèvement(s) (si différents de l'adresse du client signant le contrat) : [REDACTED]

Ouverture quotidienne de : [REDACTED] h [REDACTED] à [REDACTED] h [REDACTED]

Possibilité de réaliser les prestations l'après-midi : Oui / Non (rayer la mention inutile)

Condition d'accès au site : [REDACTED]

Nom du contact : [REDACTED]

Numéro de téléphone : [REDACTED]

Fermeture hebdomadaire : [REDACTED]

Fermeture annuelle : [REDACTED]

Autres commentaires : [REDACTED]

Types d'échantillons :

- Frais
- Température ambiante
- Congelés

3.2.3 - Les échantillons sont transportés dans les conditions suivantes :

- Dans des conditions garantissant la conformité des températures à réception :
 - Échantillons surgelés ou congelés $\leq -15^{\circ}\text{C}$, pour mise en analyse le jour de réception.
 - Produits de la pêche : entre 0°C et 10°C comme indiqué dans la norme ISO 6887-3.
 - Produits non stables à température ambiante (hors produits de la pêche) : entre 2°C et 8°C ou selon exigences normatives.
 - Prélèvements de surface (Ecouillons, chiffonnettes, hydrasponges, bilames, boîtes contacts) : entre 1°C et 8°C dans un délai de 24 heures après le prélèvement. Il convient que les échantillons soient examinés de préférence dans les 24h suivant le prélèvement. Si l'analyse est retardée après réception par le laboratoire, les échantillons doivent être conservés à une température de $3^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ pendant une durée maximale de 48 h à compter du prélèvement.
 - Échantillons eaux pour analyses microbiologiques : entre 2°C et 8°C , exceptée les glaces hydriques (réception congelées).
 - Échantillons eaux pour analyses Légionnelles : à température ambiante.
 - Échantillons eaux pour analyses physico-chimiques : à température ambiante
- Selon les recommandations spécifiques du client
A réception la température des échantillons doit être comprise entre :

Si l'échantillon congelé est destiné aux analyses microbiologiques et arrive décongelé au laboratoire, l'analyse est immédiatement réalisée.

Si l'échantillon congelé est destiné aux analyses physico-chimiques et arrive décongelé au laboratoire, ceci pourrait avoir un impact sur les analyses demandées. Dans ces conditions, souhaitez-vous maintenir les analyses demandées ou bien nous adresser un nouvel échantillon ? En l'absence de retour de votre part sous 24 heures, nous considérerons que vous validez la mise en analyse.

Selon les modalités de prélèvements, certains prélèvements pourront être sous-traités.

Ex : prélèvements d'eau pour analyse de légionnelles.

Nom du sous-traitant : Eurofins Hydrologie Nord, n° accréditation 1-2202.

NB : Les prestations de collecte et/ou de prélèvement assurés par Eurofins Laboratoire Nord ne sont pas réalisées sous accréditation.

Afin d'assurer la fiabilité de la prise de température, nous vous recommandons d'inclure un petit flacon avec de l'eau dans votre colis en notant dessus « Témoin Température ».

- En cas de prélèvements par le laboratoire, les méthodes de prélèvements sont les suivantes :

- Pour les échantillons alimentaires : méthode par prélèvement instantané, référence mode opératoire méthode par prélèvement instantané PV-WO6843.
- Pour les échantillons d'environnement de production : méthode par prélèvement instantané sur une surface, référence NF EN ISO 18593 / mode opératoire PV-WO6843.
- Pour les échantillons d'eaux :
 - o Eaux destinées à la consommation humaine : méthode par échantillonnage instantané, références FD T 90-520 / NF EN ISO 19458.
 - o Eaux de tours aéroréfrigérantes : méthode par échantillonnage instantané, références FD T 90-522 / NF EN ISO 19458 / Circulaire Régionales n°2002/243 du 22/04/2002 / Arrêté ministériel rubrique n°2921.
 - o Eaux de réseaux sanitaires froides et chaudes : méthode par échantillonnage instantané, référence références FD T 90-522 / NF EN ISO 19458 / Circulaire Régionales n°2002/243 du 22/04/2002 / Arrêté ministériel du 01/02/2010 / Circulaire Régionales n°2010/448 du 21/12/2010.

3.2.4 Si la prestation des **prélèvements et/ou des collectes** n'est pas assurée par le laboratoire, il est de la responsabilité du client d'adresser au laboratoire non seulement toutes les données permettant de garantir la validité de la prestation « prélèvement » (en particulier date et heure de prélèvement) mais aussi d'assurer un acheminement rapide des échantillons dans des conditions de température maîtrisée compte tenu des délais de mise en analyse extrêmement courts pour certains paramètres. Sous réserve du respect de ces exigences, les résultats d'analyses pourront être émis sous couvert de l'accréditation (Cf. 3.9). En aucun cas, le laboratoire ne pourra être tenu responsable des informations fournies par le client pouvant affecter la validité des résultats.

De façon générale, les ustensiles et les contenants de prélèvement doivent être propres et/ou stériles et aptes au contact alimentaire.

L'échantillon doit être clairement identifié (client, dénomination de l'échantillon, date de prélèvement, numéro de lot, état du produit ...).

Les conditions pour le prélèvement (température) et le conditionnement des échantillons d'eaux sont disponibles sur notre site EOL ou sur notre bon de commande.

3.3- Urgences, crises et analyses ponctuelles

Sur demande de votre part en dehors des visites contractuelles, le **laboratoire Eurofins** s'engage à intervenir dans les meilleurs délais en fonction des disponibilités de l'équipe logistique. Ces interventions occasionnelles sont facturées en supplément sur la base d'un **forfait de déplacement (à définir préalablement avec le service commercial)**. Vos demandes devront être adressées au service logistique : ELN-Serviceclient@ftfr.eurofins.com

En cas de crise sanitaire, avec envoi d'échantillons potentiellement contaminés, le client s'engage à informer le laboratoire, qui mettra en place des précautions supplémentaires visant à limiter les risques liés à la manipulation des échantillons.

4 – Conditions d'exécution des prestations : Analyse

4.1- Commande d'analyse

Le passage de commande se fait via Eurofins On Line (E.O.L): interface internet sécurisée, les accès à EOL sont créés à réception du cahier des charges signé.

Une copie de la commande doit obligatoirement accompagner les échantillons et peut être envoyée par mail au service codage :

- ELN-Codage@ftfr.eurofins.com

Tout échantillon reçu sans commande sera stocké en attente de commande. L'échantillon ne pourra être traité qu'après la réception de sa commande associée. La date de réception de l'échantillon indiquée sur le rapport d'analyse correspondra à la date de traitement de l'échantillon.

Pour les analyses des eaux, le laboratoire doit connaître :

- Lieu de prélèvement.
- Fréquences d'analyse ou date de début de consommation d'eau.
- Contexte (réglementaire, agrément, ...).

4.2 Choix des méthodes de préparation et d'analyses.

Nous vous invitons à nous communiquer toutes les informations de composition de matrices pouvant influencer sur le choix des méthodes de préparations (série des normes NF EN ISO 6887) et des méthodes d'analyses :

-Matrices chargées en micro-organismes (flores technologiques, etc.) et ingrédients spécifiques (épices, épaississants, texturants, etc.)

-Caractéristiques physico-chimiques (Matière Grasse, pH, Activité de l'eau, etc.).

En l'absence de ces informations, les analyses seront mises en œuvre avec une préparation standard pouvant potentiellement impacter les résultats.

4.3 – Quantité nécessaire à la réalisation de l'analyse.

Analyses de microbiologie :

La quantité d'échantillon fournie doit permettre de réaliser l'analyse sur le grammage demandé :

Paramètres analytiques en microbiologie / matrice	Quantité optimale	Quantité minimale
Numérations seules	100g	20g
Détections (hors grammage spécifiques)	100g	50g
<i>Salmonella spp</i> / 25g + numérations	100g	60g
<i>Salmonella spp</i> / 25g + <i>Listeria monocytogenes</i> / 25g + numérations	100g	70g
<i>Salmonella spp</i> / 25g + <i>Listeria monocytogenes</i> / 25g + numérations + numération <i>Listeria monocytogenes</i> conditionnelle	100g	80g
Autres recherches ou autres grammages		Poids demandé x 2
Analyses sur coquillages <u>vivants</u>	100g de chair + liquide intervalvaire	100g de chair + liquide intervalvaire
<i>Legionella</i> par culture/PCR	1L Plastique avec thiosulfate de sodium	1L Plastique avec thiosulfate de sodium
Microbiologie des Eaux	0.5L Plastique avec thiosulfate de sodium ou 1L Plastique avec thiosulfate de sodium si le nombre de germes à analyser est supérieur à 5	1L Plastique avec thiosulfate de sodium
Glace hydrique	2x1L Plastique avec thiosulfate de sodium	2x1L Plastique avec thiosulfate de sodium

* : Cas farine et céréales : 50 g minimum pour les numérations.

Analyses de chimie :

Se référer au devis et aux fiches techniques – les quantités varient selon le type d'analyse à effectuer. En cas de quantité insuffisante, les analyses sont mises en attente et ELN s'engage à prévenir le client d'un complément nécessaire pour la réalisation des analyses. La date de rendu des résultats sera reportée en fonction de la date de réception du complément d'échantillon.

Les quantités nécessaires sont également visibles sur EOL après validation de la commande EOL.

En cas de quantité insuffisante, des frais de traitement peuvent être appliqués.

Sans retour de votre part sous 14 jours, l'échantillon sera détruit.

4.4 – Délai de mise en analyse des échantillons destinés aux analyses microbiologiques

Le laboratoire analyse les échantillons le jour de la réception à condition de recevoir les colis et la commande correspondante avant 16h (validation de la commande sur EOL pour 15h30). Dans le cas contraire, le laboratoire s'autorise à décaler la mise en analyse. La date de réception des échantillons indiquée sur le rapport d'analyse correspondra à la date de traitement des échantillons.

En cas de force majeure le laboratoire peut être amené à décaler la mise en analyse.

4.5 – Conservation des échantillons

Après analyse, les échantillons sont conservés dans des conditions d'intégrité satisfaisantes :

- Produits périssables ou très périssables : 14 jours à partir de la mise en analyse et en chambre froide négative
- Produits secs : 14 jours à partir de la mise en analyse et en zone stockage à température ambiante

4.6- Conservation des souches pathogènes :

Les souches pathogènes isolées par le laboratoire *Listéria spp* dont *Listeria monocytogenes*, *Salmonella spp*, sont conservées pendant une durée de 3 mois à compter de la date de lecture. Le laboratoire Eurofins Laboratoire Nord dispose de solutions de conservations de souches pathogènes sur long terme en souchier. Pour tout renseignement sur cette prestation, contacter notre support analytique et service commercial.

4.7- Contres analyses, relances et analyses complémentaires

Les analyses pouvant être déclenchées, à partir du produit conservé en échantillothèque, sous réserve d'une quantité suffisante, à l'issue de l'analyse initiale sont :

- Les analyses conditionnelles (analyses prévues dans le devis du client telles que la numération de *Listeria monocytogenes*)
- Les relances (réanalyses faites à l'initiative du laboratoire avant libération du résultat),
- Les contre-analyses (réanalyses faites à la demande du client après libération du résultat **sous réserve d'acceptation cf. critères ci-après**),
- Les autres analyses complémentaires (analyses demandées non prévues initialement par le client),

- Les analyses avec un résultat « non interprétable »

En cas de présence de colonies confluentes ou d'envahissement par des colonies non caractéristiques pouvant masquer les colonies caractéristiques, le résultat est saisi « Non Interprétable » ou « Ininterprétable ». En fonction de la demande du client, une relance de l'échantillon peut être initiée en mettant en œuvre une dilution supplémentaire ou en proposant une méthode alternative.

Les modalités de stockage des produits sont la température ambiante ou le froid négatif.

La contre-analyse alimentaire pourra être acceptée au cas par cas, avec prise en considération des aspects suivants :

- Stockage de l'échantillon stable à température ambiante
- Stockage en froid négatif de l'échantillon avec réserve sauf pour *Listeria monocytogenes* pour laquelle, une étude a été menée par Eurofins qui démontre que l'impact sur les résultats n'est pas significatif
- *Listeria monocytogenes* Non détectée & dénombrement simultané positif
- *Listeria monocytogenes* Non détectée (Suspicion Non confirmée) & dénombrement conditionnel positif

La notion « avec réserve » s'entend en termes d'impact sur le résultat.

La contre-analyse sera réalisée sous une nouvelle référence d'échantillon et vous sera facturée sauf si un dysfonctionnement du laboratoire a été mis en évidence.

En dehors des cas d'acceptation, le laboratoire pourra mettre en œuvre, sur demande de la part du client, une nouvelle analyse sur un nouveau numéro d'échantillon, sous réserve de la disponibilité du produit.

4.8 – Résultats

Les rapports d'analyses sont envoyés par voie électronique sous format PDF et sont disponibles sur le site EOL.

Les rapports électroniques font foi et offrent la même valeur légale que les rapports papiers.

- Ils sont signés via une signature certifiée répondant aux exigences posées par l'article 1316-4 du Code Civil, à savoir l'identification du signataire, la fiabilité du procédé qui garantit le lien de la signature avec l'acte auquel elle est rattachée.
- Ils sont transmis par voie sécurisée.

Les destinataires des rapports d'essais doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation (annexe I). Toute modification de contact est à signaler au service clients pour mise à jour du paramétrage de votre compte.

Compte tenu des aléas liés aux analyses sur les microorganismes vivants, aucune indemnité ne pourra être réclamée au laboratoire pour tout retard dans le rendu des résultats.

Conformément à la norme NF EN ISO17025 : 2017, dans le cas où une déclaration de conformité est requise, le laboratoire adopte les règles de décision suivantes :

- ✓ La déclaration de conformité prend en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. La déclaration de conformité sera couverte par l'accréditation si l'ensemble des résultats pris en considération pour conclure sont couverts par l'accréditation.
- ✓ Microbiologie des aliments, microbiologie et chimie des eaux : pour déclarer la conformité ou non à la réglementation en vigueur ou aux spécifications clients définies dans les cahiers des charges, **il ne sera pas tenu compte de l'incertitude de mesure associée au résultat.**
- ✓ Chimie des aliments : pour déclarer la conformité ou non à la réglementation en vigueur ou aux spécifications client définies dans les cahiers des charges, les incertitudes de mesure associées aux résultats seront ajoutées ou retranchées de façon à obtenir sans conteste des résultats opposables aux spécifications clients ou à la réglementation en vigueur **afin de privilégier le risque client.**
Elles ne seront pas prises en compte dans le cadre des référentiels qui intègrent déjà les incertitudes de mesures.

La mise en œuvre par le laboratoire d'une confirmation fera l'objet d'une mention explicite dans le rapport d'analyse pour le paramètre concerné : « test de confirmation réalisé ».

Les conclusions ne peuvent être apportées que si la nature exacte de l'échantillon est connue et il existe une réglementation ou un cahier des charges client applicables.

4.8 – Envoi d'alertes

Eurofins s'engage à prévenir le client par les moyens d'alerte (Mail, multi destinataires) définis entre les 2 parties :

- | | | | |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Pathogène (*) : | <input type="checkbox"/> | Suspicion |
| | | <input type="checkbox"/> | Déecté |

- | | | |
|--------------------------|---------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Germes d'intérêt : | <input type="text"/> |
| | | <input type="text"/> |
| | | <input type="text"/> |

(*) : *Salmonella spp*, *Listeria spp*, *Listeria monocytogenes*, *Cronobacter spp*, *Campylobacter spp*, *Escherichia Coli O157*, *Vibrio spp*

Les destinataires sont désignés en annexe I.

Eurofins garantit la confidentialité des résultats et ne les communique qu'aux personnes formellement désignées par le Client.

4.9 – Maintien de l'accréditation :

Les analyses réalisées sous accréditation sont mentionnées dans le devis. Les résultats seront rendus sous accréditation pour les analyses concernées. Dans certains cas particuliers, le laboratoire pourra être amené à lever l'accréditation et la prestation ne correspondra donc pas à la prestation demandée initialement, ces situations seront tracées dans notre système d'enregistrement de la qualité.

A ce titre, les analyses non rendues sous accréditation ne seront par conséquent ni présumées conformes au référentiel d'accréditation ni couvertes par les accords de reconnaissance internationaux. Le rapport associé aux analyses rendues hors accréditation ne pourra en conséquence pas être mis à disposition ou envoyé à des tiers (Public ou autorités) conformément au document Cofrac GEN REF 11 version en vigueur.

Les cas suivants justifient la levée de l'accréditation :

1- Pour les analyses d'eaux :

- Si le délai entre le prélèvement et la mise en analyse ne respecte pas les exigences de l'annexe B de la norme NF EN ISO 19458 c'est-à-dire :
 - Délai inférieur à **18 heures pour les Potabilités**.
 - Délai inférieur à **24 heures pour les Légionnelles par culture et par PCR** (notion de lendemain).

Si les analyses sont lancées au-delà de J+2 après le prélèvement.

- Si la température à réception n'est pas conforme aux spécificités clients ou aux exigences normatives :
 - Potabilité : (5+/-3) °C.
 - Légionnelle : température ambiante.
 - Chimie des eaux : température ambiante.
- Si le flaconnage utilisé pour le prélèvement n'est pas conforme aux exigences normatives :
 - Potabilité : flacon plastique avec thiosulfate.
 - Légionnelle : flacon plastique avec thiosulfate.
 - Chimie des eaux : flaconnage adapté aux paramètres demandés.

2- Pour les analyses alimentaires :

- Si la température à réception n'est pas conforme aux exigences normatives ou aux spécificités clients :
 - Produits surgelés autre que glace : $\leq - 15^{\circ}\text{C}$.
 - Glace $\leq 8^{\circ}\text{C}$.
 - Surface (chiffonnette, écouvillon, boîte contact, hydrasponge, ...) : entre 1°C et 8°C .
 - Produits frais, réfrigérés et appertisés instables : $5^{\circ}\text{C} \pm 3^{\circ}\text{C}$.
 - Produits de la mer : 0 à 10°C .
 - Produits stables : température ambiante.

Si le transport ne respecte pas les exigences du LAB GTA 59 qui stipule « Le transport des échantillons vers le laboratoire est réalisé dans des conditions évitant toute modification du nombre de microorganismes ». D'une façon générale, le laboratoire doit éviter la remontée en température entre le prélèvement et l'analyse. Les produits congelés ou surgelés doivent être transportés, de préférence à une température négative, de façon à ce que le produit arrive congelé au laboratoire. Si un échantillon congelé arrive décongelé au laboratoire, la recongélation n'est pas possible et l'analyse est réalisée immédiatement.

- Si la combinaison du délai entre prélèvements de surface et mise en analyse, et la température à réception ne respecte pas les exigences de la norme ISO 18593 :

- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est ≤ 24 h & La température à réception est supérieure à 8°C
- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est >24 et ≤ 48 h & La température max à réception est supérieure à 5°C
- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est >24 et ≤ 48 h & La température max à réception est inférieure à 1°C
- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est supérieur à 48h.

4.11 – Urgences et analyses ponctuelles

Les analyses ponctuelles autres que celles détaillées dans les devis seront facturées au tarif catalogue en vigueur à la date d'exécution de la prestation. Les demandes particulières feront l'objet d'une offre spécifique devant être approuvée par les deux parties.

Pour les analyses physico-chimiques, un surcoût sera appliqué pour le traitement rush (urgence) des analyses.

4.12 – Annulations logistiques & analytiques

Les annulations de collecte ou de prélèvement doivent être faites au minimum **24 heures ouvrées avant la date prévue**.

Dans le cas contraire, les prestations prévues seront facturées.

Les 2 cas de figures suivants entraînent la facturation de la prise en charge :

- Annulation des analyses demandées avant la mise en analyse des échantillons .
- Annulation des analyses sur des échantillons à DLC.

Dès lors que la mise en analyse des échantillons a été lancée, le laboratoire engage la facturation des analyses réalisées.

4.13- Confidentialité et impartialité

Toutes les informations transmises ou obtenues par le laboratoire concernant les échantillons envoyés ainsi que les informations relatives aux résultats sont strictement confidentielles et sont traitées en toute impartialité.

En aucun cas le laboratoire ne divulguera ces informations à une tierce partie, sans l'accord du client. Dans le cas d'une obligation réglementaire, le client sera averti de la mise à disposition de son rapport.

Dans le cas d'une exigence d'accréditation, le laboratoire pourra être amené à présenter le rapport d'un client à l'auditeur pour démontrer le respect des exigences qualité.

5 -Utilisation de nos rapports d'analyse

Attention : si vous transmettez à vos clients nos rapports d'analyse, il vous faut vous-même leur spécifier les conditions dans lesquelles ils peuvent reproduire les rapports ou les incorporer dans leurs propres documents.

Conformément à la version en vigueur du GEN REF 11, le Client n'est pas autorisé à utiliser la marque d'accréditation de la Société. La reproduction par le Client du rapport dans son entièreté n'est pas considérée comme un usage de la marque d'accréditation, mais doit faire l'objet d'une autorisation préalable de la Société pour toute diffusion.

Que la diffusion du rapport d'analyse permette ou non d'identifier la Société, le Client garantit la Société contre toutes les conséquences, de quelque nature que ce soit, d'une diffusion du rapport d'analyse, d'un mauvais usage ou d'un usage abusif de la marque d'accréditation de la Société, ou de toute référence à celle-ci

Toute ré-édition de rapport peut faire l'objet d'une facturation.

6- Modalités de facturation

Les factures seront transmises exclusivement par voie électronique :

- Les factures électroniques ont la même valeur légale que les factures papier.
- Elles sont signées via une signature certifiée répondant aux exigences posées par l'article 1316-4 du Code Civil, à savoir l'identification du signataire, la fiabilité du procédé qui garantit le lien de la signature avec l'acte auquel elle est rattachée.
- Elles sont transmises par voie sécurisée.

Les destinataires doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation (Annexe I) et toute modification des contacts habituels devra être signalée au laboratoire pour mise à jour du compte client.

Les factures sont payables sous 30 jours par virement.

Un envoi des factures au format papier est possible, il sera facturé au tarif indiqué sur votre devis.

7- Informations disponibles pour le client

Le laboratoire met à disposition de tous ses clients divers documents sur le site Eurofins On Line (EOL) :

- Portée d'accréditation du laboratoire.
- Procédure de gestion des réclamations.
- Procédures de réalisation et d'envoi des prélèvements de surface.
- Vos contacts laboratoire.

En complément, les informations suivantes sont mises à votre disposition dans les documents remis par nos équipes commerciales :

- Méthode renseignée dans le devis ou dans les fiches techniques associées
- Accréditation renseignée dans le devis ou dans les fiches techniques associées
- Critères d'interprétation dans le devis // règles d'interprétation disponibles sur demande au laboratoire.

Pour Eurofins

Directeur

(dater et faire précéder la signature de la mention manuscrite "Bon pour accord")

Pour le Client

(préciser le nom du signataire, dater et faire précéder la signature de la mention manuscrite "Bon pour accord")

Annexe I : Destinataire des rapports, des alertes et des factures

Eurofins garantit la confidentialité des résultats et ne communique qu'aux personnes formellement désignées par le cocontractant.

Nom et prénom, adresse mail des destinataires des alertes, rapports et factures :

-
 Alertes Rapports Factures

-
 Alertes Rapports Factures

Le client s'engage à prévenir le laboratoire en cas de modification de destinataire des alertes et/ou des rapports et/ou des factures.