

CAHIER DES CHARGES DE REALISATION DES PRESTATIONS

Entre les soussignés :

La société Eurofins Laboratoire Cœur de France Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro SIRET 78963293200016 et représentée par Pierre PIONNIÉ en sa qualité de directeur général et le client

Il a été convenu ce qui suit :

I. OBJET DU PRESENT CONTRAT

La société EUROFINS Laboratoire Cœur de France 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 (**Annexe II**).

II. CONTACTS OPERATIONNELS

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

- Pour l'actualisation de vos données administratives : ecdf@ftfr.eurofins.com
- Pour l'accompagnement sur l'extranet : edf-it@ftfr.eurofins.com
- Pour l'envoi de flaconnage et autres consommables pour vos échantillons : ecdf-plv@ftfr.eurofins.com
- Pour l'organisation des collectes transporteurs : ecdf-plv@ftfr.eurofins.com
- Pour toute autre demande concernant l'exécution de nos prestations : ecdf@ftfr.eurofins.com

Contacter le Service Client

Adresse mail : ecdf@ftfr.eurofins.com

Ligne directe : 04.70.47.71.00

Horaires : ouverture de 8h à 12h30 et 14h à 17h30 (sauf le vendredi 17h00).

III. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS : LOGISTIQUE

Si votre commande inclut une prestation de prélèvement, nous vous contacterons pour planifier sa réalisation et les analyses commandées.

Selon les modalités de votre devis, l'acheminement des échantillons jusqu'au laboratoire sera organisé par nos services ou par vos soins.

Attention : Dangerosité des échantillons : Vous devez vous assurer que les échantillons transmis ne représentent aucun danger pour Eurofins Cœur de France : laboratoire, matériels et équipements, personnel, représentants et éventuels sous-traitants, que ce soit sur le lieu de prélèvement de l'échantillon, pendant son transport, ou lors de sa manipulation dans les laboratoires ou établissements du laboratoire.

Il est indispensable que les échantillons soient en conformité avec les lois et réglementations en vigueur, notamment celles relatives au marquage et aux matières et déchets dangereux. Vous vous engagez à communiquer à Eurofins, par écrit, avant la remise de l'échantillon ou l'opération de prélèvement, toutes informations utiles concernant la sûreté et la sécurité du dit échantillon, son transport et son élimination, ce qui comprend toute caractéristique connue et/ou suspectée de toxicité et/ou de contamination, d'inflammabilité, risque d'explosion, et sur les risques que l'échantillon pourrait présenter pour les établissements, matériels, équipements, personnels, représentants et sous-traitants. **Cette information doit être l'objet d'un mail envoyé au laboratoire (mail en annexe V).**

Respect de l'environnement : Dans le cadre de notre démarche de développement durable, la destruction de vos échantillons sera réalisée selon des procédures contrôlées.

III.1 - Approvisionnement en consommables (non concerné pour les prélèvements effectués par le laboratoire)

Une attention particulière doit être portée sur l'utilisation de flacons adéquats (disponibles au laboratoire). Le type de flacon à utiliser (verre, plastique), l'adjonction éventuelle de stabilisant, dépendent des paramètres analysés. Nous vous recommandons vivement d'utiliser les flaconnages que nos services mettent à votre disposition.

Le laboratoire met à votre disposition les fiches de données de sécurité des différents stabilisants utilisés dans le flaconnage à cette adresse : <https://www.identipack.com/fr/fiches-sds>

Vous pouvez passer votre commande de flaconnage et contenants stériles auprès de l'un de vos interlocuteurs :

- notre service logistique : ecdf-plv@ftfr.eurofins.com, en précisant : la référence de ce devis, les analyses concernées, la typologie et le nombre d'échantillons
- votre contact commercial

Il est possible de planifier les envois de flaconnage et contenants stériles pour l'année. Nous pouvons également vous faire parvenir ce flaconnage en enceinte isotherme (dans ce cas, merci de nous préciser la date prévisionnelle d'envoi).

Le délai d'envoi des consommables est de 5 jours ouvrés.

III.2 - Envoi des échantillons

- **Cas 1 : envoi ou dépôt direct par la logistique du client avec prélèvement par ses soins**

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

**Eurofins Laboratoire Cœur de France
Boulevard de Nomazy
BP1707
03017 Moulins Cedex**

Horaires de dépôt

- Lundi au jeudi de 8h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30
- Vendredi de 8h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00

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 maîtrisées compte tenu du délai de mise en analyse

extrêmement courts pour certains paramètres (cf paragraphe III 3.3 du présent document). Sous réserve du respect de ces exigences, les résultats d'analyses pourront être émis sous couvert de l'accréditation. En aucun cas le laboratoire ne pourra être tenu responsable des informations fournies par le client pouvant affecter la validité des résultats.

- **Cas 2 : envoi via la logistique gérée par Eurofins avec prélèvement par ses soins**

Lorsque le laboratoire n'est pas en charge de l'étape de prélèvement, l'échantillonnage constitué en vue d'analyses est une donnée client. Nous déclinons toute responsabilité quant à l'utilisation des résultats pour une extrapolation sur des fractions non soumises aux essais.

Dans le cas où vous procédez au prélèvement, il est de votre responsabilité :

- De nous adresser toutes les données, en particulier date et heure de prélèvement. Ces informations doivent être complétées sur votre feuille de prélèvement
- De respecter nos préconisations en termes de flaconnage, consommables, délai, et température de transport

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 ...).

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

Votre demande de collecte doit nous parvenir **au plus tard la veille de votre besoin d'enlèvement** (prise en compte avant midi) en nous envoyant par mail la date souhaitée et les instructions propres à votre site, si nécessaire, à l'adresse suivante : ecdf-plv@ftfr.eurofins.com.

Il est également possible de commander :

- **une collecte directement sur le site TNT** (édition d'un bon prépayé) en utilisant le lien suivant :
<https://www.tnt.fr/client/ecdf/ramassage>
- **un bon Chronopost** en utilisant l'URL suivante avec le code d'authentification : **eurofinsECDF!**
<https://www.chronopost.fr/retourenligneV2/toDemande.do?codeProduit=8B&clientID=EUROFINSECDF&poids=1&codePoint=SAV&envoiEtiquetteParMail=O&typeColis=MAR&refDest=EUROFINSRETOUR>

Pour toute collecte d'échantillons, hors transporteur express ou Chronopost Healthcare (zones difficilement accessibles et/ou contraintes horaires particulières), nous proposons des solutions sur mesure par Taxis Colis. Merci de revenir impérativement vers votre contact commercial pour le chiffrage de cette prestation.

Sous réserve du respect de ces exigences, les résultats d'analyses pourront être émis sous couvert de l'accréditation. Selon les régions de prélèvement, le laboratoire Eurofins Cœur de France peut mandater des qualiticiens de son entité, d'un co-traitant du groupe Eurofins ou d'un sous-traitant externe.

- **Cas 3 : Prélèvement et logistique par nos soins**

Les prestations de prélèvement, selon leur type et leur date de réalisation, pourront être réalisées par nos soins ou sous-traitées, en respectant l'engagement contractuel d'accréditation s'il est requis. Lors du prélèvement, le préleveur

Référence : S-SA-FO169870	Version : 2.3	Date de publication : 08.10.2025
---------------------------	---------------	----------------------------------

se conformera aux exigences de sécurité de l'établissement dans lequel il intervient (disposition de carte d'identité, inventaire du matériel présent dans le véhicule...).

Le délai de prélèvement, et ses particularités, sont à définir lors de l'établissement du devis auprès de votre responsable commercial.

Les méthodes de prélèvements sont les suivantes :

- Prélèvements alimentaires XP CEN ISO/TS 17728
- Prélèvements de surfaces NF EN ISO 18593
- Prélèvements d'eaux en fonction des demandes clients : FDT 90-520*, FDT 90-521*, FDT 90-523-1*, FDT 90-523-2, FDT 90-523-3, FDT 90-522, NF EN ISO 19458, NF X31-615...

*Prélèvements réalisés sous couvert d'accréditation (portée accréditation N°1-2452 disponible sur www.cofrac.fr)

III.3 - Mise en œuvre et enlèvement des échantillons

III.3.1 Les conditions d'expédition doivent permettre d'assurer l'intégrité et la bonne conservation des échantillons.

Nous conseillons :

- Contenants propres
- Etiquettes d'expédition pré-imprimées du transporteur
- Papier Bulle – Ruban adhésif
- Plaques eutectiques en nombre suffisant
- Pour les produits surgelés, nous consulter

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

Si le client doit acheminer en même temps des échantillons alimentaires et des échantillons d'eaux ceux-ci doivent être répartis dans 2 glacières différentes.

Les échantillons destinés au service de microbiologie alimentaire et eaux doivent arrivées au laboratoire dans des contenants propres et non souillés à l'extérieur.

III.3.2 - Si la prestation prévoit des prélèvements et / ou des collectes assurées par le laboratoire, préciser les informations pratiques nécessaires. Toute modification des conditions de prélèvements ou collectes sont à envoyer par mail à ecdf-plv@ftfr.eurofins.com.

III.3.3 - Les échantillons prélevés ou collectés doivent être transportés dans les conditions suivantes de température, délais de mise en analyses et quantité à fournir :

Ces indications sont non contractuelles et peuvent être confirmées auprès de votre responsable commercial selon les procédures du laboratoire P-RC-WO11766 et P-RC-PR11525.

	T° transport avec mesure à réception	Délai de mise en analyse à partir du prélèvement	Volume/ flaconnage Quantité minimale à fournir
Chimie des eaux et environnement			
Analyses chimiques des eaux	5 ± 3 °C	24 heures mais variable en fonction des paramètres	Disponible sur demande auprès de votre responsable commercial
Analyses chimiques de boues	5 ± 3 °C	24 heures mais variable en fonction des paramètres	Disponible sur demande auprès de votre responsable commercial
Analyses chimiques de solides divers (Machefer, sols...)	Pas de contraintes	Pas de contraintes	Disponible sur demande auprès de votre responsable commercial
Analyses microbiologiques de boues	5 ± 3 °C	24 heures	1L stérile
Analyses de chimie alimentaire sur produits secs	Pas de contraintes	Pas de contraintes	Disponible sur demande auprès de votre responsable commercial
Glace	< 8°C	Après décongélation	2L dans la matière en fonction des analyses souhaitées
Microbiologie des eaux			
Eau de piscine, piscine de rééducation, de bain à remous et douches à jets	5 ± 3 °C	Le jour même	1L stérile avec thiosulfate
Eaux destinées à la consommation humaine (potabilité)	5 ± 3 °C	18 heures	500mL ou 1L stérile avec thiosulfate en fonction des paramètres + +5L si recherche de Salmonelle
Eau de baignade, superficielle, brute souterraine résiduaire	5 ± 3 °C	18 heures mais variable selon paramètres	500mL stérile en fonction des paramètres + 5L si recherche de Salmonelle
Recherche Légionnelles - Eaux propres	Ambiante	Le lendemain	500 mL stérile avec thiosulfate
Recherche Légionnelles - Eaux sales	Ambiante	Le lendemain	1L stérile avec thiosulfate
Glace	< 8°C	Après décongélation	2 L stérile avec thiosulfate
Hygiène hospitalière			
Eau pour soins standard	5 ± 3 °C	Le jour même	500 mL stérile avec thiosulfate
Eau de laveur - désinfecteur d'endoscope	5 ± 3 °C	Le jour même	500 ml stérile avec thiosulfate
Eau bactériologiquement maîtrisée	5 ± 3 °C	Le jour même	500 ml stérile avec thiosulfate
Endoscope	5 ± 3 °C	24 heures	100mL stérile avec thiosulfate et 80% du volume initial
Prélèvement d'air sur gélose	Ambiante	24 heures	Disponible sur demande auprès de votre responsable commercial
Prélèvement de surface gélose contact	Ambiante	24 heures	
Prélèvement de linge sur gélose	Ambiante	24 heures	
Hygiène alimentaire			
Echantillons surgelés ou congelés	≤ -15°C	48 heures	100g
Produits non stables à T° ambiante hors Mollusques bivalves et Echinodermes vivants	Entre 2°C et 8 °C	36 heures	100g
Mollusques bivalves et Echinodermes vivants	Entre 0 et 10 °C	24 heures	100g
Produits stables à T° ambiante (Séparés des autres produits lors du transport)	< 40 °C	24 heures	100g
Prélèvement de surfaces (Ecouvillon, chiffonnettes, éponge)	Entre 5 et 8°C	24 heures	/
	Entre 1 et 5°C	48 heures	
Prélèvement de surfaces (lames, bi lames, boîte contact)	Entre 1 et 8°C	48 heures	/
Echantillons pour analyse à DLC : Produits non stables à T° ambiante hors Mollusques bivalves et Echinodermes vivants *	Entre 2°C et 8 °C	Selon péremption	6 unités de 100g chacune

Echantillons pour analyse à DLC : Mollusques bivalves et Echinodermes vivants *	Entre 0 et 10 °C	Selon péremption	6 unités de 100g chacune
Echantillons carcasses : selon la note de la DGAL/SDSSA/2015-619 du 20/07/2015	Entre 1 et 5°C	48 heures	20 cm ² par carcasse
Chimie alimentaire			
Produits stables (huiles, farines, épices, poudres...)	Pas de contraintes	Pas de contraintes	Disponible sur demande auprès de votre responsable commercial
Compléments alimentaires, produits et ou acides destinés à la pharmaceutique ou la cosmétiques...	Pas de contraintes	Pas de contraintes	
Produits non stables	0 à 8 °C	Pas de contraintes	
Produits de la pêche	0 à 10 °C	24 heures	50 – 100g
Virologie			
Eaux propres	Entre 1 et 8°C	/	1000 mL
Eaux sales	Entre 1 et 8°C	/	2000 mL
Mollusques bivalves vivants : Huitres	Pas de critères de température – Les mollusques doivent être vivants	/	Idéal : Huitres 10 unités Idéal : Moules, palourdes, corbicules 30 unités
Mollusques bivalves congelés : Huitres	< 0°C – Les mollusques doivent arriver congelés et non endommagés		
Fruits (frais, compote, coulis...), légumes, plats cuisinés	Entre 1 et 8°C	/	100 g
Fruits lyophilisés	<40°C		100 g
Herbes et épices	<40°C	/	25 g
Echantillons pour analyse de surface	Entre 1 et 8°C	/	300 cm ²

*Sur demande nous pouvons réaliser une rupture de la chaîne de froid à 8°C à 1/3 ou à 2/3 de la DLC.

Si l'échantillon congelé est réceptionné décongeler au laboratoire et dans le cas où les critères à réception sont respectés (température à réception entre -15°C et +8°C et délai depuis le début de décongélation <18h), l'analyse peut être immédiatement initiée.

Les analyses alimentaires (notamment analyses à DLC) dont les dates de mises en analyses arriveraient à échéance le samedi, dimanche ou jours fériés seront décalées à J-1 (samedi et ou jour férié) ou j+1 (dimanche et ou jour férié).

En cas non-conformité de température à réception de vos échantillons, vous avez 4 choix concernant la mise en analyse ou non de vos échantillons qui sont détaillés en III.4.

III.4 - Votre choix en cas d'anomalie à réception

NB : Les échantillons prélevés par nos soins ne sont pas concernés par ce paragraphe, en cas d'anomalie, la prestation est refaite sans impact financier pour le client.

En cas d'anomalie à réception sur vos échantillons (selon nos critères d'acceptabilité), vous avez 4 choix :

Choix 1 : Le laboratoire vous envoie un mail d'information pour vous signaler une non-conformité (délai, temps, température, quantité...), les analyses chimiques et microbiologiques **sont maintenues sans besoin de retour de votre part**. Les analyses impactées seront rendues avec une réserve sur votre rapport et retrait possible de l'accréditation en fonction des analyses et selon les critères d'acceptabilité définit en III.3.3.

Choix 2 : Le laboratoire vous envoie un mail d'information pour vous signaler une non-conformité (délai, temps, température, quantité...), les analyses chimiques et microbiologiques **sont bloquées en attente de retour de votre part**. En cas de non-réponse sous 24h, les analyses seront initiées et les résultats seront rendus avec une réserve sur votre rapport et retrait possible de l'accréditation en fonction des analyses et selon les critères d'acceptabilité définit en III.3.3.

Choix 3 : Le laboratoire vous envoie un mail d'information pour vous signaler l'anomalie à réception, les analyses chimiques et microbiologiques sont annulées. Les frais de déplacement, prélèvement, flaconnage et prise en charge vous seront facturés.

Choix 4 : Le laboratoire lance toutes les analyses possibles au regard de l'anomalie constatée et vous ne souhaitez pas être prévenu. Les analyses impactées seront rendues avec une réserve sur votre rapport et retrait possible de l'accréditation en fonction des analyses et selon les critères d'acceptabilité définis en III.3.3.

Remarque : Sans réponse de votre part, nous appliquerons par défaut le choix 4. Toutes les prestations réalisées sont facturées.

III.5 - 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 logistique)**. Vos demandes devront être adressées au service logistique : ecdf-plv@ftfr.eurofins.com

En cas de crise sanitaire, avec envoi d'échantillons potentiellement contaminés, le client s'engage à informer le laboratoire à l'adresse suivante : ecdf@ftfr.eurofins.com

IV. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS : ANALYSE

IV.1 - Commande d'analyse

La feuille de demande d'analyse doit accompagner les échantillons et dans la mesure du possible être envoyée en amont pour les analyses de microbiologie alimentaire aux adresses : ecdf-reception@ftfr.eurofins.com et ecdf-ha@ftfr.eurofins.com ; pour les analyses d'eaux à l'adresse : ecdf-receptionchimie@ftfr.eurofins.com.

Pour d'autres modalités de commande, consulter le service client du laboratoire.

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...)
- Référence du devis ainsi que les paramètres demandés

IV.2 - Choix des méthodes de préparation et d'analyse pour l'alimentaire

Nous vous invitons à nous communiquer toutes les informations de composition de matrices pouvant influer 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...)
- Caractéristiques physico-chimiques (Matière grasse, pH, activité de l'eau...).

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

Dans le cadre d'analyse non couverte par le règlement 2073/2005, le client doit nous informer des critères qu'il souhaite appliquer pour son échantillon.

Dans ce cas-là, la déclaration de conformité sera rendue selon la norme client.

Référence : S-SA-FO169870	Version : 2.3	Date de publication : 08.10.2025
---------------------------	---------------	----------------------------------

IV.3 - Quantité nécessaire à la réalisation de l'analyse microbiologique alimentaire, analyse microbiologique des eaux et virologie alimentaire

Pour les 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) comprenant les détections en PCR STEC	100g	50g
<i>Salmonella spp</i> / 25g + numérations	100g	50g
<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	100g	50g
Analyses sur coquillages <u>vivants</u>	100g de chair + liquide inter valvaire	100g de chair + liquide inter valvaire

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

Pour les analyses de virologie alimentaire, la quantité d'échantillon fournie doit permettre de réaliser l'analyse sur le grammage ou volume demandé :

Paramètres analytiques en virologie / matrice	Quantité optimale	Quantité minimale
Détections dans les fruits	100g	50g
Détections dans les herbes et les épices	25g	10g
Détections dans les mollusques	8g de glandes digestives	4g de glandes digestives
Détection dans les eaux propres	1 L	300 mL
Détection dans les eaux sales	2 L	1 L
Détection sur les surfaces	300 cm ²	200 cm ²

Pour les analyses de chimie des eaux et alimentaire, les quantités sont différentes selon les analyses, merci de vous référer au devis en votre possession ou de contacter votre responsable commercial. Si votre offre comprend la logistique, il faut remplir l'ensemble des flacons à votre disposition.

Dans le cas où la quantité n'est pas suffisante pour faire les analyses demandées, le client sera contacté en fonction de son choix en III.4 afin de déterminer si la prestation doit être annulée, réalisée ou si un complément sera envoyé. Toute quantité insuffisante impactera potentiellement la date de mise en analyse, la date de rendu de résultat, les analyses impactées seront rendues possiblement avec une réserve sur votre rapport et retrait de l'accréditation.

IV.4 - Délai de mise en analyse

Le laboratoire analyse les échantillons le jour de la réception à condition de recevoir les colis et la commande correspondante avant 15H30. Dans le cas contraire, le laboratoire s'autorise à décaler la mise en analyse.

Dans le cas des échantillons alimentaires arrivés au laboratoire congelé, une étape de décongélation est nécessaire pouvant justifier du décalage de la mise en analyse.

En cas de force majeure le laboratoire peut être amené à décaler la mise en analyse. Dans ce cas, vous serez avertis par notre service client.

Les analyses alimentaires dont les dates de mises en analyses arriveraient à échéance le samedi, dimanche ou jours fériés seront décalées à J-1 (samedi et/ou jour férié) ou j+1 (dimanche et/ou jour férié).

IV.5 - Conservation des échantillons

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

- Produits périssables ou très périssables : 15 jours à partir de la mise en analyse et en froid positif
- Produits laitiers : 15 jours à partir de la mise en analyse et en froid positif
- Produits secs : 15 jours à partir de la mise en analyse et en zone stockage à température ambiante
- Analyses de *Legionella* et microbiologie des eaux : 2 semaines à partir de la mise en analyse et en température ambiante
- Analyses chimiques : une semaine après validation du dossier à 3+/-2°C ou congelé selon les paramètres
- Analyses de microbiologie des eaux : ils sont conservés jusqu'à rendu des résultats

IV.6 - Conservation des souches pathogènes (Microbiologie uniquement)

Les souches isolées par le laboratoire : *Listeria* spp, *Listeria monocytogenes*, *Salmonella* spp et *Legionella pneumophila* sont conservées pendant une durée de 3 mois (minimum) à compter de la date de lecture. Une altération des caractéristiques des souches pathogènes est possible pendant la durée de conservation.

Le laboratoire Eurofins Cœur de France dispose de solutions de conservations de souches sur du long terme en souchier. Pour tout renseignement sur cette prestation, contacter notre support analytique et service commercial.

IV.7 - Contres analyses, relances et analyses complémentaires

Les analyses pouvant être déclenchées, à partir du produit conservé en échantillothèque dans les conditions les plus favorables au maintien de la population microbienne, sous réserve d'une quantité suffisante, à l'issue de l'analyse initiale sont :

- Les analyses conditionnelles qui répondent à un objectif analytique différent de l'analyse initiale (analyses prévues dans le devis du client telles que la numération de *Listeria monocytogenes* si suspicion)
- Les relances en cas de travaux non-conformes sur processus (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 « Ininterprétable »
Les résultats de ces analyses mises en œuvre sont alors représentatifs du produit maintenu dans ces conditions.
- En cas de présence de colonies confluentes ou d'envahissement par des colonies non caractéristiques pouvant masquer les colonies caractéristiques, le résultat est saisi en NI « Non Interprétable ». En fonction de la demande du client, une analyse complémentaire de l'échantillon peut être initiée idéalement à partir d'un nouvel échantillon renvoyé par le client, en mettant en œuvre une dilution supplémentaire ou en proposant une méthode alternative.

Les modalités de stockage des produits sont explicitées au paragraphe IV.5.

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
- Stockage en froid positif de l'échantillon avec réserve incluant *Listeria monocytogenes* si stockage > 2°C
- *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.

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.

Les résultats des contre-analyses en cas d'acceptation sont alors représentatifs du produit maintenu dans ces conditions et peuvent de ce fait donner des résultats différents.

Le rapport d'analyse ne pourra pas être exploitable dans un cadre réglementaire.

Les contre-analyses sur les échantillons d'eau ne peuvent être faites à l'exception de certains paramètres pour les analyses de chimie.

Remarque : Le stockage au froid négatif peut potentiellement impacter la population microbienne à l'exception du paramètre *Listeria monocytogenes*. Pour ce dernier paramètre, une étude menée par Eurofins est disponible et démontre que l'impact sur les résultats n'est pas significatif.

IV.8 - Résultats

IV.8.1 Délais de rendu des résultats

Les délais de rendu des résultats dépendent des méthodes analytiques mises en œuvre. Ils sont variables en fonction des analyses et peuvent être communiqués sur demande par votre responsable commercial ou sur votre devis.

IV.8.2 Besoin d'un délai plus court pour vos analyses chimiques ?

Des délais plus courts sont possibles en fonction de la charge du laboratoire et des contraintes techniques liées aux analyses demandées. Nous vous invitons à contacter notre responsable technique pour étudier et planifier votre demande.

Le prix de chaque prestation est majoré en fonction de l'urgence demandée. Tout échantillon devra être accompagné impérativement de son bon de commande et fera apparaître le besoin d'urgence (pastille rouge).

Majoration de la prestation lorsque la méthode permet de raccourcir le délai :

- J0 : + 150% (ex : réception lundi matin avant 09h, rendu lundi soir avant 18h)
- 24h : + 100% (ex : réception lundi avant 17h, rendu mardi avant 17h)
- 48h : + 75% (ex : réception lundi avant 17h, rendu mercredi avant 17h)
- 72h : + 50% (ex : réception lundi avant 17h, rendu jeudi avant 17h)

IV.8.3 Rapport d'analyses

Les rapports d'analyses sont envoyés par voie électronique sous format PDF, en cas de refus de votre part d'avoir les résultats par mail, un frais de non-dématérialisation sera appliqué selon les conditions tarifaires du laboratoire.

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 à notre laboratoire pour mise à jour du paramétrage de votre compte.

Conformément à la norme NF EN ISO 17025 : 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.

Elles ne seront pas prises en compte dans le cadre des référentiels qui intègrent déjà les incertitudes de mesures.

Pour les analyses de microbiologie alimentaire, les référentiels suivants sont utilisés pour les déclarations de conformités.

- Règlement CE 2073/2005
- Critères microbiologiques applicables à partir de 2022 aux marques de distributeurs, marques premiers prix et matières premières dans leur conditionnement initial industriel
- Critères microbiologiques applicables à partir de 2022 aux activités de fabrication, préparation, découpe ou simple manipulation de denrées nues en rayon « à la coupe » et en atelier
- Recommandations, en vigueur, fournies par les professionnels de la restauration
- Normes clients

Pour les analyses sur les eaux, les référentiels suivants sont utilisés pour conclure sur la conformité des échantillons :

Microbiologie et chimie des eaux	Arrêté du 30 décembre 2022 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine
Hygiène hospitalière	Guides et recommandations du ministère de la santé
Eau embouteillée (à l'émergence et en commercialisation)	Arrêté du 14 mars 2007 relatif aux eaux conditionnées consolidé le 31 Aout 2017 modifié par l'arrêté du 10 janvier 2023
Eau de Tour Aéro-réfrigérante	Arrêtés du 14/12/2013 relatif aux installations relevant du régime de la déclaration ou de l'enregistrement au titre de la rubrique n°2921 Arrêté du 23 juillet 2021 modifiant l'arrêté du 14 décembre 2013 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique no 2921 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement
Eau chaude sanitaire	Arrêté du 1er février 2010 sur les réseaux de distribution d'eau chaude sanitaire modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022

Eau de piscine/jacuzzi	Arrêté du 26 mai 2021
Brumisateur	Arrêté du 07 Août 2017 relatif aux systèmes collectifs de brumisation d'eau
Jacuzzi	Circulaire de la DGS/EA4 n° 2010-289 du 27 juillet 2010 relative au suivi des bains à remous à usage collectif et recevant du public

Pour les analyses de *Legionella* effectuées selon l'arrêté du 1er février 2010 (Eaux Chaudes sanitaires), il ne sera pas émis de déclaration de conformité. Les critères à respecter selon le type de point de prélèvement seront indiqués sur le rapport d'essai, et une alerte sera envoyée quand le résultat dépassera 1000 UFC/L en *Legionella pneumophila*.

IV .8.4 Mise à disposition des résultats sur notre extranet (compris dans votre offre)

Dans un souhait d'amélioration permanente de nos prestations, un extranet est à votre disposition. Chaque client qui en fait la demande se verra attribuer un espace qui lui sera dédié. Nous proposons également des services étendus pour les donneurs d'ordres. **Voir Annexe III.**

Cet outil pourra être développé en fonction de vos souhaits. Vous trouverez notamment en ligne :

- Vos rapports d'analyse et factures
- Les alertes pour dépassement des seuils réglementaires
- La mise en ligne en temps réel des tableaux de bord d'analyses
- La possibilité d'extraire par requête des statistiques spécifiques...

Cet outil sécurisé est un espace qui vous est dédié, et les résultats analytiques seront accessibles uniquement aux ayant droits de votre entreprise.

L'accès à cet outil est intégré dans notre offre prix. Vous pourrez donc en bénéficier aux conditions du présent devis.

IV.9 - Envoi d'alertes

Eurofins s'engage à prévenir le client par les moyens d'alerte définis entre les 2 parties :

Par mail

Selon le(s) périmètre(s) choisi(s) :

<input type="checkbox"/> Pathogène (*) :	<input type="checkbox"/>	Suspicion	<input type="checkbox"/> Autres germes :	<input type="checkbox"/>	critères (à préciser)
	<input type="checkbox"/>	Détection		<input type="checkbox"/>	seuil (à préciser)

(*) : *Salmonella spp, Listeria monocytogenes*

Demande particulière : à préciser

Les destinataires des alertes sont désignés en annexe I et toutes modifications doivent être spécifiées au laboratoire pour mise à jour de votre compte client.

IV.10 - 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 retirer 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 en vigueur. Il ne pourra pas être exploitable dans un cadre réglementaire.

Les cas suivants justifient le retrait de l'accréditation :

1- Pour les analyses d'eaux :

- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse ne respecte pas les exigences normatives :

Paramètre	Délai normatif entre prélèvement et analyse (heures)
Flore aérobie 22°C	18 h
Flore aérobie 36°C	18 h
Spores ASR	72 h
Coliformes	18 h
Entérocoques intestinaux	18 h
<i>Escherichia coli</i>	18 h
Legionella	Surlendemain à compter de la date de prélèvement
Staphylocoques	18 h (sauf eaux de piscine)
Pseudomonas	12 h
Salmonella	18 h
Paramètres chimiques	24h00 mais possible plus en fonction des paramètres et stabilisants (voir votre responsable commercial)

- La température à réception n'est pas conforme aux spécificités clients ou aux exigences normatives (voir détail en III.3.3) :
 - Légionnelle : température ambiante
 - Chimie et Microbiologie des eaux : 5+/- 3 °C
- Le flaconnage utilisé pour le prélèvement n'est pas conforme aux exigences normatives (voir détail en III.3.3) :
 - Microbiologie : flacon stérile plastique avec thiosulfate pour les eaux traitées et sans pour les eaux non traitées
 - Légionnelle : flacon plastique avec thiosulfate
 - Chimie des eaux : flaconnage adapté aux paramètres demandés

2- Pour les analyses alimentaires :

- La température à réception n'est pas conforme aux exigences normatives ou aux spécificités clients :
 - Produits surgelés autre que glace : ≤ - 15°C
 - Glace ≤ 8°C
 - Surface (chiffonnette, écouvillon, boîte contact, hydrasponge, ...) : entre 1°C et 8°C

- Produits frais, réfrigérés et appertisés instables hors Mollusques bivalves et Echinodermes vivants : entre 2°C et 8°C
- Mollusques bivalves et Echinodermes vivants : entre 0°C et 10°C
- Produits stables : <40°C
- Le transport ne respecte pas les exigences du LAB GTA 59 qui stipule « Le transport des échantillons vers le laboratoire doit être 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
- Pour des raisons de sécurité, les échantillons congelés ne sont pas mis en analyse avant décongélation complète.
- 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 (*Microbiologie de la chaîne alimentaire*) :
 - Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est ≤ 24h et La température à réception est supérieure à 8°C
 - Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est >24 et ≤ 48h et La température maximum à réception est supérieure à 5°C
 - Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est >24 et ≤ 48h et La température maximum à réception est inférieure à 1°C
 - Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est supérieur à 48h.
- Le délai entre prélèvement et mise en analyse des surfaces sur carcasses ne respecte pas les exigences de la norme ISO 17604 (48 heures maximum).
- Pour les échantillons pour les analyses de virologie alimentaire :
 - Les échantillons sont fortement dégradés
 - Les mollusques ne sont pas vivants.

IV.11 - 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.

IV.12 - Annulations logistiques & analytiques

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

Dans le cas contraire, les prestations prévues seront facturées.

Les annulations analytiques doivent être demandées avant la mise en analyse des échantillons ; la mise en analyse par le laboratoire engage la facturation des analyses réalisées.

V. UTILISATION DE NOS RAPPORTS D'ANALYSE

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 entiereté 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.

VI. RECLAMATION

Chaque réclamation, fait systématiquement l'objet d'un enregistrement sur notre outil de gestion des anomalies et réclamations afin de lui attribuer un numéro et d'en assurer le suivi. Notre procédure de gestion des réclamations est disponible sur demande.

Un mail est systématiquement envoyé en cas de réclamation en vous indiquant la bonne prise en charge et le numéro de celle-ci.

La première étape est une traçabilité complète qui consiste à vérifier l'enregistrement de votre échantillon, l'étiquetage de celui-ci, l'homogénéité entre les différents flacons, puis une vérification sur l'analyse (conformité des contrôles, dilutions, vérification des calculs...).

Si la première étape est confirmée, vous êtes informés, et si besoin nous pouvons initier une contre analyse. Pour réaliser cette contre analyse, nous créons un dossier d'annule et remplace afin que vous receviez les résultats de la contre analyse dans un rapport, comme les analyses classiques. Cette contre analyse sera à la charge du laboratoire si le résultat est différent du résultat initial et à votre charge dans le cas contraire.

VII. SOUS-TRAITANCE

Par la signature de ce devis, vous acceptez la possibilité pour le laboratoire de sous-traiter les prélèvements ou analyses dans l'un ou l'autre des sites accrédités de notre réseau, notamment ceux de la liste ci-dessous :

- Eurofins Laboratoire Microbiologie Ouest : COFRAC ESSAIS N° 1-1830
- Eurofins Analyses Nutritionnelles : COFRAC ESSAIS N° 1-7085
- Histalim : COFRAC ESSAIS N° 1-1794
- LABCO : COFRAC ESSAIS N° 1-6933
- Eurofins Microbiologie de l'Est : COFRAC ESSAIS N° 1-1147
- Laboratoire Départemental d'Analyses de l'Ain : COFRAC ESSAIS N° 1-0742
- Eurofins Analyses pour l'Environnement France (Saverne) : COFRAC ESSAIS N°1-1488
- Eurofins Hydrologie Est (Maxéville) : COFRAC ESSAIS N°1-0685
- Eurofins Hydrologie Nord (Douai) : COFRAC ESSAIS N°1-2202

Portées disponibles sur www.COFRAC.fr

VIII. MODALITES DE FACTURATION

Les factures seront transmises 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.

En cas de refus de dématérialisation des factures, un frais sera appliqué selon les tarifs applicables au laboratoire.

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 de préférence. **Voir Annexe IV**

IX. AMELIORATION CONTINUE

Outre notre expertise technique et notre système qualité, le laboratoire Eurofins Cœur de France s'implique dans une démarche d'amélioration continue. Cette démarche se concrétise à travers la mise en place de différentes actions dans les domaines de l'optimisation des processus et de l'environnement.

Optimisation des processus : Afin d'améliorer nos services, nous recherchons l'optimisation et l'harmonisation des processus, avec les outils du Lean Management.

L'environnement : conscient des enjeux climatiques actuels, nous travaillons sur la diminution des déchets produits par notre laboratoire ainsi que sur l'amélioration du taux de valorisation matière. Ces actions s'inscrivent dans notre volonté de réduire notre empreinte carbone. Le réseau Eurofins a pour objectif la neutralité carbone à l'horizon 2025.

X. INFORMATIONS DISPONIBLES POUR LE CLIENT

Le laboratoire met à disposition de tous ses clients divers documents sur le site du laboratoire :

- Portée d'accréditation du laboratoire
- Procédure de gestion des réclamations
- Procédures de prélèvements de surfaces
- Conditions prélèvement des eaux
- 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.

Le laboratoire informe ses clients qu'ils ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation du laboratoire.

XI. AVANTAGES DE L'OFFRE – RECONNAISSANCE DE LA QUALITE DE NOTRE LABORATOIRE

Accréditation Cofrac :

Eurofins Laboratoire Cœur de France est accrédité selon la norme NF EN ISO 17025 version en vigueur par le Comité France accréditation (COFRAC ESSAIS n° 1-2452 disponible sur www.cofrac.fr) pour la réalisation de certains types de prélèvements et d'analyses.

Le Laboratoire Eurofins Cœur de France fait partie du réseau Eurofins et afin de vous apporter une qualité de service optimale, vos analyses pourront, si nécessaire, être sous-traitées simultanément dans des laboratoires accrédités COFRAC du réseau Eurofins. C'est pour vous une garantie de sécurité et de continuité de services.

Les portées d'accréditation détaillant la liste des paramètres accrédités de chacun des laboratoires sont communiquées sur simple demande auprès du Service Commercial (Tél : 04 70 47 71 00) et consultables sur le site internet du Cofrac (www.cofrac.fr).

Agréments Environnement :

Eurofins Laboratoire Cœur de France est agréé par le ministère chargé de l'Environnement pour l'analyse des eaux. La liste complète des paramètres et des laboratoires agréés est publiée sur le site du Ministère (www.labeau.ecologie.gouv.fr).

Agréments Santé :

Eurofins Laboratoire Cœur de France est agréé par le ministère en charge de la Santé au titre du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine.

Agrément Sécurités Alimentaires :

Eurofins Laboratoire Cœur de France est agréé par le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche et des Affaires Rurales pour l'analyse des denrées alimentaires

Fiabilité :

Participation à de nombreuses commissions de normalisation (AFNOR, ISO, ...) et à différents circuits d'intercalibration (AGLAE - BIPEA -LGC - Raema ...).

Accompagnement :

Bien plus que les activités de laboratoire, nous pouvons répondre à vos problématiques environnement-santé à travers nos pôles de compétences.

Pour Eurofins Cœur de France



Pour le Client

NOM de la société :

N° SIRET :

NOM du signataire :

Date :

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

Pierre PIONNIÉ,
Directeur SAEML
Eurofins Laboratoire Cœur de France

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 client.

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

-
 Alertes Rapports Factures

Nom et prénom, adresse mail des destinataires en copie des alertes, rapports et 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.

Annexe II : Conditions générales de ventes et de prestations de services - Applicables à compter du 15/09/2023

1.Champs d'application - Opposabilité

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») régissent toute commande, demande ou relation contractuelle portant sur (i) toutes prestations de services rendues par la Société prestataire (telle que désignée à l'article 2 ci-après) et notamment les prestations d'analyses, de prélèvements, d'audits, d'inspections, de visites, d'études, de formations et d'expertises, d'assistance technique (ci-après désignées les « Prestations ») et/ou (ii) sur la fourniture par la Société de produits et notamment de consommables, réactifs, kits, matériels, logiciels ou autres (ci-après désignés les « Produits »).

La Société et le client qui commande les Prestations ou les Produits sont ci-après dénommés ensemble « Parties » ou individuellement « Partie ».

Les présentes CGV constituent le socle de la négociation commerciale entre les Parties et prévalent sur tous autres conditions, dispositions ou documents émanant du client, de quelque nature que ce soit, notamment ses conditions d'achat, auxquelles il renonce expressément et définitivement.

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date figurant en tête des présentes et remplacent à compter de cette date toute version précédente des CGV. Le client est informé qu'elles peuvent être modifiées à tout moment et seront le cas échéant soumises à une nouvelle acceptation du client.

Toute dérogation aux présentes CGV requiert obligatoirement un accord exprès, écrit et signé par une personne dûment habilitée à représenter la Société. Par conséquent, toute dérogation ou disposition spécifique proposée par le client, à quelque moment que ce soit et sous quelque forme que ce soit, qui dérogerait et/ou compléterait les présentes CGV et qui n'aurait pas été dûment acceptée par écrit par un représentant de la Société dûment habilité, sera rejetée et considérée comme inopposable.

2.Commandes

La Société ne fournit les Prestations et les Produits qu'à des clients professionnels. Aucune commande ou demande de Prestations ou de Produits ne peut être passée par un non-professionnel ou un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la Consommation.

Toute demande de Prestations et de Produits transmise par le client à la Société implique l'acceptation et l'application pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

Une demande de Prestations et de Produits doit être adressée par écrit à la Société, le client s'engageant à recourir de manière privilégiée à l'outil logiciel EOL ou tout autre type d'outil d'Echanges de Données Informatisées (EDI), sauf en cas d'indisponibilité temporaire de ces outils, en raison de circonstances remettant en cause la sécurité de l'échange des données. Toute demande de Prestations ou de Produits formulée par oral (notamment par téléphone) implique, pour être recevable, une confirmation écrite du client. A défaut, la Société se réserve le droit de ne pas la traiter.

Une demande de Prestations et de Produits fait l'objet d'un devis, d'une offre écrite de la Société ou d'un accord contractuel, sans que cette liste ne soit limitative, précisant la nature des Prestations et/ou Produits commandé(e)s et leur prix. La « Société » s'entend, au sein des présentes CGV, de l'entité légale EUROFINS qui établit le devis ou l'offre ou conclut l'accord contractuel. L'absence de réponse à une demande de Prestations ou de Produits du client ne vaut pas acceptation tacite de sa demande par la Société.

Les devis et offres communiqués au client sont valables pour la durée qui y est stipulée. La commande de Prestations ou de Produits (ci-après la « Commande ») est ferme pour le client à la première des dates suivantes : (i) au moment de la réception par la Société du devis, offre ou accord contractuel signé par le client sous format papier ou électronique, (ii) de l'envoi des échantillons à la Société même en l'absence de retour signé du devis, offre ou accord contractuel ou (iii) du paiement par le client de tout ou partie du prix des Prestations et/ou des Produits commandés.

La Commande est ferme pour la Société à réception du devis, de l'offre ou accord contractuel signé par le client et sous réserve de l'envoi par le client des échantillons dans les délais et conditions convenus ou, à défaut de retour du devis, offre ou accord contractuel signé, à compter du commencement d'exécution des Prestations ou de la livraison des Produits par la Société.

La Société peut conditionner l'acceptation d'une Commande au paiement par le client d'un acompte pouvant aller jusqu'à 100% du montant de la Commande.

Le client reconnaît que les présentes CGV s'appliquent à toute(s) Commande(s) future(s) du client, à toutes nouvelle(s) Prestation(s) ou nouvelle(s) livraison(s) de Produits au client même en l'absence de nouvelle acceptation formelle de sa part desdites CGV.

Tous les termes de la Commande complètent les présentes CGV. Toute disposition contraire aux présentes CGV figurant dans la Commande doit être validée expressément par la Société.

Toute condition particulière consentie au titre d'une Commande ne s'appliquera pas automatiquement aux Commandes suivantes du client, chacune des Commandes passées par le client constituant un contrat indépendant et distinct.

Le bénéfice d'une Commande est personnel au client qui s'interdit de céder ou transférer sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de la Société, ses droits et obligations au titre des présentes CGV et de la Commande.

Une Commande ne peut pas être partiellement ou totalement modifiée ou annulée par le client sans l'accord préalable, exprès et écrit de la Société.

En cas d'annulation totale ou partielle d'une Commande, de suspension ou de report d'exécution de celle-ci à l'initiative du client, y compris en cas d'accord de la Société, (i) les acomptes/sommes déjà versé(e)s à la Société lui restent acquis(es),

(ii) le prix des Prestations et/ou des Produits de la Commande concernée ayant reçu commencement d'exécution est dû en intégralité, et (iii) le client est redevable envers la Société d'une indemnité équivalente au préjudice subi par celle-ci incluant les frais engagés en vue de l'exécution de la Commande, sans que le montant de cette indemnité ne puisse en tout état de cause être inférieur à 50% du montant total HT de la Commande concernée, sauf si le client peut prouver que le préjudice subi par la Société est inférieur à 50% auquel cas l'indemnité est équivalente au préjudice réellement subi par la Société.

Les Prestations suivantes sont soumises à des délais d'annulation spécifiques, l'annulation après le délai indiqué entraînant la facturation de l'intégralité de la Commande : 48h à l'avance pour une collecte, 96h à l'avance pour un prélèvement, une semaine à l'avance pour un audit.

En cas de Commande impliquant une intervention sur le site du client (s'agissant notamment des prestations de prélèvement, audit et formation), toute impossibilité de réaliser la Commande du fait de conditions d'intervention ne permettant pas de garantir la sécurité des salariés et intervenants de la Société ou en cas d'impossibilité d'accéder au site, sera considérée comme une annulation de la Commande à l'initiative du client au jour prévu de réalisation de la Commande et entraînera les conséquences exposées ci-avant.

La Société se réserve le droit d'interrompre, modifier et/ou résilier une Commande en cours en cas de modification de la réglementation ou législation applicable ayant un impact sur l'exécution de la Commande, sans qu'aucune indemnité ou remboursement ne puisse être réclamé par le client à ce titre. En cas de résiliation de la Commande pour ce motif, le client demeure tenu au paiement des Produits livrés et des Prestations en tout ou partie exécutée et à la prise en charge des frais engagés par la Société aux fins d'exécution de la Commande.

Toute demande de Prestations ou de Produits non prévu(e) dans la Commande fait l'objet d'un nouveau devis, offre ou accord contractuel précisant le prix de ces Produits et/ou Prestations nouvelles. L'envoi par le client d'échantillons supplémentaires non prévus dans la Commande constitue une nouvelle demande de Prestations et fait l'objet d'une nouvelle Commande.

3.Exécution des prestations

3.1 Conditions d'exécution

La Société demeure libre de déterminer seule les méthodes, procédés, techniques, produits ou autres nécessaires à l'exécution des Prestations commandées.

Les délais d'exécution précisés dans la Commande ne sont donnés qu'à titre indicatif et leur non-respect ne saurait engager la responsabilité de la Société.

L'exécution de la Prestation commandée par le client est conditionnée à la réception par la Société et dans les délais communiqués par la Société, du ou des échantillon(s) devant être analysé(s) et de l'ensemble des informations nécessaires devant être fournies par le client. Tout retard du client dans la transmission des échantillons et informations entraînera le report des délais indicatifs d'exécution et pourra justifier la facturation de frais complémentaires par la Société ou une révision du prix des Prestations, ce que le client reconnaît et accepte expressément.

La Société est libre de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Prestations, ce que le client accepte expressément. La Société demeure responsable de la bonne exécution des Prestations par ses sous-traitants.

La Société se réserve la possibilité d'exécuter les Prestations par tranche, chaque tranche de Prestations pouvant être facturée séparément.

Dans l'hypothèse où le client commande une Prestation d'analyse couverte par une portée d'accréditation, le client autorise néanmoins la Société à lui délivrer un rapport d'analyse hors accréditation, dès lors que les conditions d'analyse n'ont pas permis à la Société de réaliser la prestation conformément au référentiel d'accréditation. La Société fera ses meilleurs efforts pour informer le client au plus tôt de l'impossibilité de réaliser la Prestation dans le cadre du référentiel d'accréditation. Dans tous les cas, le prix de la Prestation commandée par le client demeure intégralement dû à la Société. Le rapport d'analyse émis par la Société hors accréditation ne pourra en aucun cas être utilisé par le client ou présenté aux tiers

comme un rapport émis sous accréditation. La Prestation rendue hors accréditation n'est ni présumée conforme au référentiel d'accréditation, ni couverte par les accords de reconnaissance internationaux. Le rapport associé ne pourra en aucun cas être mis à disposition des tiers (le public ou les autorités).

3.2 Rapports et résultats

Les résultats sont adressés au client sur support papier, par courrier électronique sous format PDF et/ou par tout autre moyen, à l'attention du personnel et/ou des représentants du client désignés dans la Commande.

Les rapports transmis par voie électronique sont signés électroniquement par un procédé permettant de garantir l'authentification du signataire habilité à valider les rapports et sont archivés par la Société selon un procédé technique permettant leur conservation dans leur format original. Les procédés techniques mis en œuvre par la Société permettent d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données figurant dans les rapports. Le client reconnaît et accepte que les rapports transmis par voie électronique sont admis comme exemplaire original devant les Tribunaux et font la preuve des données qu'ils contiennent, preuve recevable, valable et opposable entre le client et la Société, de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante qu'un rapport qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier. Chaque rapport émis se rapporte exclusivement à/aux l'échantillon(s) analysé(s) par la Société.

Dans le cas où l'exécution des Prestations a été sous-traitée à un tiers, les rapports originaux du sous-traitant justifiant les résultats sont transmis uniquement sur demande écrite du client.

Sur demande expresse et écrite du client, la Société peut établir un comparatif entre les résultats obtenus à l'issue des Prestations et les normes applicables dans le domaine considéré. Ce comparatif constitue une Prestation supplémentaire faisant l'objet d'une Commande et d'une facturation complémentaire de la part de la Société. Dans le cas où un rapport d'analyse préliminaire a été établi par la Société et adressé au client, celui-ci reconnaît et accepte que certaines informations et résultats sont susceptibles d'évoluer entre le rapport préliminaire et le rapport final, et qu'en conséquence, toute utilisation et/ou interprétation des informations et résultats du rapport d'analyse préliminaire relève de la responsabilité exclusive du client.

A la demande du client, un extrait de rapport ne comportant aucun résultat ou conclusion peut être remis par la Société au client, dès lors qu'un rapport complet a été émis préalablement. Le client reconnaît et accepte que ledit extrait ne saurait en aucune circonstance remplacer ou annuler la version intégrale et originale du rapport et que toute utilisation de l'extrait de rapport relève de sa responsabilité exclusive.

3.3 Réitération des analyses

Le client dispose d'un délai de 30 jours calendaires à compter de la date d'envoi par la Société du rapport d'analyse pour formuler une objection ou en contester les résultats. Si le client sollicite que l'analyse soit refaite, il en supporterera le coût dans le cadre d'une nouvelle commande, sauf dans le cas où les résultats de la seconde analyse sont matériellement différents de ceux issus de la première analyse. La seconde analyse n'est en tout état de cause possible que si la Société dispose encore de l'échantillon d'origine et en quantité suffisante au moment de la réception de l'objection du client, et si les délais et conditions de conservation de l'échantillon sont compatibles avec la réalisation de cette seconde analyse.

4. Echantillons fournis par le client

4.1 Engagements et garanties du client

Les échantillons fournis par le client doivent être en quantité suffisante et dans un état qui permette la préparation et l'exécution sans difficulté des Prestations.

Le client doit s'assurer et garantir qu'aucun échantillon ne représente un danger pour la Société, ses laboratoires, matériels et équipements, son personnel, ses représentants et éventuels sous-traitants, que ce soit sur le lieu de prélèvement de l'échantillon, pendant son transport, ou lors de sa manipulation dans les laboratoires ou établissements de la Société. Le client est seul responsable de la conformité de l'échantillon avec les lois et réglementations en vigueur, notamment celles relatives au marquage et aux matières et déchets dangereux. Le client s'engage à communiquer à la Société, par écrit, avant la remise de l'échantillon ou l'opération de prélèvement, toutes informations utiles concernant la sûreté et la sécurité dudit échantillon, son transport et son élimination, en ce compris toute caractéristique connue et/ou suspectée de toxicité et/ou de contamination, d'inflammabilité, risque d'explosion, et sur les risques que l'échantillon pourrait présenter pour les établissements, matériels, équipements, personnels, représentants et sous-traitants de la Société, en adoptant notamment un étiquetage approprié.

La Société pourra procéder à un examen préalable des échantillons pour en vérifier la quantité et l'état avant de réaliser les Prestations. Le client est tenu de notifier la composition précise de l'échantillon fourni à la Société.

S'il ressort de cet examen préalable que la réalisation des Prestations est impossible ou n'est possible qu'à des conditions différentes de celles initialement fixées dans la Commande - notamment, si les échantillons sont mélangés à des substances ou matériaux étrangers non signalés par le client ou s'ils sont dans un état dégradé, la Société peut à son choix : (i) soit suspendre l'exécution de la Commande. Le client pourra dans ce cas fournir un nouvel échantillon. Les éventuels délais d'exécution des Prestations convenus dans la Commande deviendront de plein droit inopposables à la Société ; (ii) soit résilier sans délai et de plein droit la Commande. Dans ce cas, les acomptes déjà versés par le client demeureront acquis à la Société et le client sera au surplus tenu d'indemniser la Société au titre des frais engagés par celle-ci dans la perspective de l'exécution des Prestations. Quelle que soit l'option retenue par la Société, les frais exposés par la Société dans le cadre de l'examen préalable des échantillons sont facturés et supportés par le Client qui s'engage à les régler.

Le client est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'un quelconque manquement à ses obligations au titre du présent article 4 et supporte l'ensemble des coûts, frais, dommages et préjudices qui seraient subis ou supportés par la Société, son personnel, ses représentants et éventuels sous-traitants, que ce soit sur le site de prélèvement et de collecte de l'échantillon, durant son transport ou dans les laboratoires ou locaux de la Société.

Le client supporte tous les coûts liés à l'élimination des matières et déchets dangereux résultant de l'échantillon, qu'ils aient été ou non décrits comme tels par le client.

4.2 Propriété des échantillons

Le client reste propriétaire des échantillons. Le client autorise la Société à utiliser gratuitement les échantillons aux fins d'exécution des Prestations commandées. La Société ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de détérioration de l'échantillon confié pour exécuter la Commande.

4.3 Sort des échantillons à l'issue des Prestations

La Commande précise si, à l'issue des Prestations, l'échantillon doit être restitué au client, détruit ou conservé (et le cas échéant la durée de conservation souhaitée). A défaut de précision dans la Commande ou de dispositions réglementaires spécifiques relatives à sa conservation, l'échantillon ou son reliquat est conservé par la Société pendant une durée maximum de 30 (trente) jours calendaires courant à compter de la fin des Prestations correspondantes, à moins que l'échantillon ne soit constitué de denrées périssables, le délai maximum de conservation étant dans ce cas réduit.

A l'issue de cette durée de conservation, sauf précision contraire figurant dans la Commande, l'échantillon ou son reliquat sont détruits par la Société, sans qu'une information ou notification préalable du client ne soit nécessaire.

Le client supporte l'intégralité des frais et coûts découlant de la restitution, la destruction ou la conservation de l'échantillon, y compris dans le cas où le montant de ces frais ne figure pas expressément dans la Commande :

- En cas de restitution de l'échantillon au client : les frais de transport, d'assurance et d'emballage de l'échantillon sont à la charge du client. Les échantillons sont transportés aux risques et périls du client, la responsabilité de la Société ne pouvant être engagée à quelque titre que ce soit en cas de détérioration, avarie ou perte totale ou partielle de l'échantillon lors du transport.
- En cas de destruction : le client supporte l'ensemble des frais et coûts de destruction, y compris dans l'hypothèse où la loi et la réglementation applicable (sur les matières et déchets dangereux par exemple) engendrerait des frais supplémentaires et/ou spécifiques de destruction.
- En cas de conservation de l'échantillon : la Société s'engage à prendre les mesures raisonnables en accord avec les pratiques standard pour conserver l'échantillon aux frais et risques du client. Celui-ci supporte l'intégralité des frais de conservation en ce inclus les frais supplémentaires découlant de l'obligation d'avoir à respecter la loi et les réglementations spécifiques relatives aux matières et déchets dangereux.

5. Fourniture des produits

La livraison des Produits commandés s'entend EXWORKS (Incoterms 2020), à savoir de la mise à disposition des Produits au lieu précisé dans la Commande ou, à défaut, dans les locaux de la Société avant leur enlèvement par le transporteur.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur non-observation ne peut entraîner ni annulation de la Commande, ni refus de la livraison par le client, ni versement de pénalités ou dommages-intérêts par la Société.

Une Commande de Produits peut faire l'objet de livraisons partielles.

Le client s'oblige à procéder lors de la remise des Produits par le transporteur à tous examens et tests nécessaires pour déceler les éventuelles avaries, manquants, vices apparents ou non conformités des Produits livrés au regard du bon de transport, du bon de livraison et de la Commande. Tous refus, réclamations ou réserves éventuel(le)s doivent, pour être pris en compte, être mentionnés en présence du transporteur sur le bon de transport, dûment signés et tamponnés, et être adressés au transporteur et à la Société par courrier recommandé avec accusé de réception dans les trois (3) jours qui suivent la réception (article L.133-3 du Code de Commerce). A défaut de refus, réserves ou réclamations formulés dans le respect des conditions ci-dessus, les Produits sont réputés conformes.

Les avaries, non conformités ou vices qui ne peuvent être raisonnablement décelés lors de la remise des Produits par le transporteur doivent, pour être pris en compte par la Société, faire l'objet d'une réclamation dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de leur remise par le transporteur, adressée par email et courrier recommandé avec accusé de

Référence : S-SA-F0169870	Version : 2.3	Date de publication : 08.10.2025
---------------------------	---------------	----------------------------------

réception et comporter impérativement les indications suivantes : référence de la Commande, objet et motifs de la réclamation. Il appartient au client de fournir toute justification quant à la réalité des vices, non conformités ou avaries déclarés, afin de permettre à la Société de procéder à leur constatation.

6.Prix et Conditions de paiement

6.1 Prix

Le prix des Prestations et des Produits facturé au client est celui figurant dans la Commande (prix unitaire hors taxe) ou, en l'absence de commande écrite, correspond au tarif en vigueur au moment du début d'exécution des Prestations ou de la livraison des Produits.

Sauf disposition contraire figurant dans la Commande, il s'entend en euros, hors taxe, hors droits de douane, hors frais de conversion de devises, hors frais de collecte des échantillons, hors emballage, hors frais de transport et d'assurance, lesquels sont facturés en sus. Les taxes applicables sont celles en vigueur à la date de facturation. Les prix sont établis sur la base des données et informations fournies par le client et pour des conditions normales d'exécution des Prestations ou de livraison des Produits. Le prix des Prestations est révisé semestriellement, en fonction de l'évolution, à la hausse ou à la baisse :

- De l'indice Syntec révisé publié par la Fédération Syntec pour cinquante pourcent (50%) du Prix ;
- De l'indice des prix à la consommation publié par l'INSEE pour cinquante pourcent (50%) du Prix.

Pour chacun de ces indices, l'indice de référence est, pour la première révision, le dernier indice publié à la date d'entrée en vigueur du Prix, et, pour les révisions suivantes, l'indice utilisé à titre de comparaison lors de la dernière révision. L'indice de comparaison est le dernier indice publié à la date de la révision du Prix.

La révision interviendra de plein droit sans aucune formalité ou demande préalable. La Société se réserve la possibilité d'appliquer une majoration du prix des Prestations fixé dans la Commande (i) dans le cas où des propriétés particulières des échantillons, inconnues au moment de la Commande, généreraient des coûts supplémentaires pour l'exécution des Prestations commandées ou (ii) en cas de modification de la réglementation ou de l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation ou de nouvelles recommandations émanant d'autorités administratives et de contrôle applicables aux Prestations commandées et/ou à la Société entraînant pour la Société une augmentation du coût d'exécution des Prestations.

6.2 Facturation

La Société transmet au client des factures en format électronique à l'attention du personnel et/ou des représentants du client désignés dans la Commande.

Le client reconnaît que les factures transmises par voie électronique sont admises comme exemplaire original devant les Tribunaux et font la preuve des données qu'elles contiennent, preuve recevable, valable et opposable entre les Parties, de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante qu'une facture qui serait établie, reçue et conservée sur support papier.

Toute édition de facture sur support papier ou toute réédition de facture ou de rapport d'audit ou d'analyse demandée par le client donne lieu à une facturation complémentaire d'un montant forfaitaire de 15 (quinze) euros HT par document.

Toute contestation d'une facture par le client doit, pour être recevable, être notifiée à la Société par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la date de facturation. A défaut de contestation dans ce délai ou en cas de paiement du client même seulement partiel, la facture est réputée définitivement acceptée par le client qui est réputé avoir renoncé à la contester.

Tout Commande de Prestations ou de Produits donne lieu à une facturation minimale de 50 (cinquante) euros HT, y compris lorsque le coût de la Prestation ou de la fourniture du Produit est inférieur à ce montant.

6.3 Paiement

Sauf mention contraire dans la Commande, le paiement doit intervenir dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de facturation, par chèque, virement, traite, billet à ordre, lettre de change relevé ou prélèvement bancaire, à l'adresse de paiement mentionnée sur la facture. Tout autre mode de paiement requiert l'accord préalable et écrit de la Société. Le paiement ne sera considéré comme effectué que lors de l'encaissement effectif du prix par la Société.

Aucun escompte pour paiement anticipé n'est accordé.

Le paiement des factures de la Société ne peut intervenir par compensation à quelque titre que ce soit qu'avec son accord préalable, exprès et écrit.

Tout retard de paiement de tout ou partie des factures de la Société oblige le client, de plein droit, sans qu'un rappel ou une mise en demeure ne soit nécessaire, au paiement de pénalités de retard calculées par jour de retard sur la base du taux appliquée par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €, sans préjudice du droit de la Société de solliciter le paiement des intérêts légaux de retard et le remboursement des autres frais de recouvrement qu'elle a supportés, sur présentation de justificatifs.

Le défaut de paiement par le client d'une seule facture à son échéance peut également entraîner, sur simple notification et après mise en demeure préalable demeurée infructueuse après un délai de cinq (5) jours, (i) la suspension immédiate de la Commande concernée mais également de toutes les autres Commandes du client en cours, (ii) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le client au titre de la Commande concernée et/ou (iii) la résiliation aux torts du client de la Commande concernée, sans préjudice du droit de la Société de réclamer des dommages et intérêts.

7. Clause de réserve de propriété

LES DROITS DE PROPRIETE ET TOUS LES AUTRES DROITS, EN CE INCLUS LES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE ET DROITS D'USAGE PORTANT SUR LES RESULTATS, RAPPORTS, PRODUITS, EQUIPEMENTS, MATERIELS, LOGICIELS, TRAVAUX REALISES DANS LE CADRE DE L'EXECUTION D'UNE COMMANDE NE SONT TRANSFERES AU CLIENT QUE SOUS RESERVE DU PAIEMENT INTEGRAL PAR LE CLIENT DE TOUTES SOMMES EN PRINCIPAL, INTERETS, PENALITES ET ACCESSOIRES DUES AU TITRE DE LADITE COMMANDE, LE PAIEMENT N'ETANT REPUTE EFFECTUE QU'A L'ENCAISSEMENT EFFECTIF DE CES SOMMES.

Tant que ces sommes ne sont pas intégralement réglées par le client, celui-ci ne dispose d'aucun droit notamment de propriété ou d'usage sur les résultats, rapports, produits, équipements, matériels, logiciels et travaux et s'interdit en conséquence de les utiliser et les exploiter à quelque fin et de quelque manière que ce soit.

Tant que le prix des Produits n'est pas intégralement réglé, le client ne doit pas les revendre ou les donner en garantie. En cas de saisie ou de toute autre intervention d'un tiers sur les Produits, le client doit en informer la Société sans délai afin de lui permettre de préserver ses droits. En cas de défaut de paiement de tout ou partie d'une seule facture à son échéance, les Produits doivent, à la demande de la Société, lui être immédiatement retournés aux frais et risques du client, les Produits en possession du client étant réputés être ceux impayés. Le cas échéant, le client autorise la Société ou toute personne habilitée par elle, à pénétrer dans ses locaux et/ou son exploitation pour procéder à la récupération des Produits, ce dans la limite des heures habituelles d'ouverture. Si les Produits, objets de la réserve de propriété, ont été revendus par le client, la créance de la Société est automatiquement reportée sur la créance des Produits revendus. A cet effet, le client déclare céder à la Société toutes les créances qui naîtront de la revente des Produits impayés sous réserve de propriété.

8. Propriété intellectuelle

8.1 Sauf accord contraire expressément stipulé dans la Commande, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle de la Société, notamment ceux relatifs aux Prestations et aux Produits, incluant de manière non exhaustive les brevets, études, dessins, modèles, plans, marques, marque d'accréditation ou de certification, logos, enseignes, noms commerciaux, droits d'auteur, programmes informatiques, logiciels, codes sources, bases de données, savoir-faire, secrets de fabrique, méthodes, procédés et connaissances techniques ou scientifiques, technologies, idées, concepts, améliorations et développements y compris lorsqu'ils sont développés à l'occasion de l'exécution de la Commande, demeurent la propriété exclusive de la Société et ne sont pas cédés ou transférés de quelque manière que ce soit au client. Le client s'interdit de revendiquer un quelconque droit sur ces éléments ou d'en contester la validité. Seule la propriété des résultats est transférée au client et sous réserve de leur complet paiement par le client. Nonobstant, le transfert de propriété au client sur les résultats, la Société est expressément autorisée à les conserver, les utiliser et les publier d'une façon anonyme qui ne permet pas d'identifier le client.

8.2 La publication, la diffusion, la représentation ou la reproduction par le client sous quelque forme, sur quelque support et à quelque fin que ce soit, des résultats, rapports d'analyse et plus généralement de tout document émis par la Société, au sein desquels la Société, son nom et/ou son logo et/ou tout signe distinctif lui appartenant est/sont mentionné(s) ou reproduit(s), requiert, l'accord préalable, exprès et écrit de la Société.

De même, le client n'est pas autorisé à publier, représenter, reproduire ou diffuser la marque d'accréditation ou de certification de la Société. La reproduction, représentation, diffusion, publication, par le client du rapport dans son entier n'est pas considérée comme un usage de la marque d'accréditation, mais doit faire l'objet d'une autorisation préalable, exprès et écrite de la Société, tel qu'exposé ci-dessous. En tout état de cause, le client garantit et relève la Société indemne contre toutes les conséquences, dommages, demandes, réclamations, actions, poursuites, paiements, indemnités ou compensation, de quelque nature que ce soit, qui résulteraient de l'utilisation, la diffusion, la publication, la représentation ou la reproduction des résultats, rapports et documents émis par la Société, y compris lorsqu'un tel usage a été autorisé préalablement par la Société.

9. Garanties / responsabilités

9.1 Les Commandes sont exécutées sous la supervision et le contrôle de la Société dans les meilleures conditions possibles et selon les standards applicables.

La Société sera tenue à une obligation de moyen pour la réalisation des Prestations. Il appartient au client, en particulier lorsque les enjeux et le contexte le nécessitent, de contrôler et vérifier, à ses frais et sous sa responsabilité, la cohérence des résultats, voire de solliciter une contre analyse pour s'assurer de l'exactitude des résultats remis par la Société. Dans le cas où il est évident que les résultats communiqués sont inexacts ou incohérents, il appartient au client d'en informer immédiatement la Société et de ne pas utiliser ou exploiter de quelque manière que ce soit lesdits résultats.

9.2 La Société ne garantit en aucun cas le client que les Prestations et/ou les Produits lui permettront d'atteindre un objectif déterminé ni le retour sur investissement attendu ou espéré par le Client du fait des Prestations et/ou des Produits. Le client est seul responsable de l'utilisation et de l'exploitation des résultats, rapports et plus généralement des Prestations exécutées et des Produits fournis par la Société.

En particulier, si la Société n'a pas été expressément mandatée par le client aux termes de la Commande pour procéder à la définition d'un plan d'échantillonnage (précisant l'objet des échantillons à analyser, la fréquence d'échantillonnage et d'analyse) et/ ou la définition de l'étendue précise des analyses à effectuer, ou si le client n'a pas suivi les recommandations de la Société, la responsabilité de la Société ne peut en aucun cas être recherchée et engagée par le client ou les tiers dans le cas où le plan d'échantillonnage mis en œuvre et/ou de l'étendue des analyses et prestations se révèlent insuffisants et/ou inappropriés par rapport à l'objectif exprimé ou attendu par le client.

L'exploitation des résultats incombe exclusivement au client qui met seul en œuvre, sous sa responsabilité exclusive, les mesures qu'il juge adéquates.

9.3 Le client est responsable de la parfaite préparation et du bon acheminement des échantillons remis à la Société aux fins d'exécution des Prestations. Sauf disposition contraire, expresse figurant dans la Commande, la Société n'est en aucun cas responsable des éventuelles pertes, avaries ou dommages qui pourraient survenir lors du prélèvement, de la collecte ou du transport des échantillons. Le client est et demeure seul responsable de la sécurité, du transport, de l'emballage et de l'assurance de l'échantillon depuis son prélèvement jusqu'à son acheminement aux laboratoires ou aux établissements au sein desquels les Prestations sont exécutées.

9.4 Le client déclare, garantit et s'engage à ce que tous les échantillons envoyés et ou ayant vocation à être analysés en vertu de la Commande sont dans un état stable et ne présentent aucun danger. Le client s'engage à indemniser intégralement la Société, son personnel, ses représentants et ses éventuels sous-traitants de tout dommage, perte, coût, dépense, préjudice, direct ou indirect, quelle que soit sa nature, qu'ils auraient subis ou engagés du fait de ces échantillons, quand bien même le client aurait informé la Société des risques éventuels présentés par lesdits échantillons.

9.5 Sauf accord contraire, exprès et écrit entre les Parties, la relation contractuelle n'existe qu'entre le client, auteur de la Commande, et la Société. Aucun contrat ou accord conclu par le client pour le compte d'un tiers, avec un tiers ou bénéficiant à un tiers n'est susceptible de produire un quelconque effet à l'égard de la Société ou de créer des obligations ou engagements à la charge de la Société. En conséquence, le client garantit et relève la Société totalement indemne contre toute action, demande ou réclamation provenant d'un tiers lié au client ou à la Commande de quelque façon que ce soit, à quelque titre que ce soit, pour quelque cause que ce soit, et s'engage à dédommager intégralement la Société de tous dommages, compensations, pertes, coûts, frais et intérêts que la Société serait contrainte de verser à ce tiers.

10. Limitation de responsabilité

La responsabilité de la Société (en ce compris toute personne liée à la Société pour l'exécution de la Commande, notamment son personnel et ses représentants) ne peut être mise en jeu par le client que dans l'hypothèse où il démontre l'existence d'un dommage direct et immédiat résultant d'une faute lourde ou intentionnelle commise par la Société dans le cadre de l'exécution de la Commande, et seulement s'il a notifié sa réclamation à la Société par courrier recommandé avec accusé de réception dans le délai de 6 (six) mois courant à compter de la découverte du dommage.

En tout état de cause, la responsabilité de la Société est expressément exclue en cas force majeure telle que définie à l'article 11 des présentes CGV ou de manquements du client à ses propres obligations légales, réglementaires ou contractuelles au titre de la Commande.

En cas de survenance d'un dommage, le client s'engage à prendre dans les meilleurs délais toutes les dispositions et mesures nécessaires pour limiter autant que possible son préjudice. Tout manquement du client à cette obligation est de nature à engager à sa propre responsabilité et/ou à limiter celle de la Société.

Dans tous les cas, dans l'hypothèse où la responsabilité de la Société est engagée, pour quelque motif que ce soit et quelle que soit la nature du dommage (sauf préjudice corporel), le montant des réparations mises à sa charge (incluant notamment et de manière non exhaustive les indemnités, pénalités, frais supplémentaires, frais de Conseil et de défense éventuels) ne pourra en aucun cas excéder, toutes sommes confondues, le plus faible montant entre : (i) le montant du préjudice direct et immédiat causé par la faute lourde ou intentionnelle commise par la Société dans le cadre de l'exécution de la Commande concernée et (ii) dix fois le montant hors taxes facturé par la Société au client au titre de la Commande concernée, dans la limite d'un plafond de 15.000 (quinze mille) euros.

La Société ne pourra jamais être tenue à la réparation des préjudices indirects et des dommages consécutifs ou non consécutifs subis par le client et/ou un tiers, ou de la perte de chiffre d'affaires, d'un manque à gagner, de la perte d'économies espérées, de la perte de valeur d'un fonds de commerce, de la perte d'un contrat ou d'opportunité commerciale ou de l'atteinte à l'image ou la réputation du client ou d'un tiers.

Le client renonce expressément à tout autre recours à l'encontre des assureurs de la Société et fait son affaire personnelle et garantit la Société et ses assureurs d'une renonciation équivalente de ses propres assureurs.

Le client accepte expressément l'application et l'opposabilité de cette clause de limitation de responsabilité dans le cadre de ses relations contractuelles avec la Société et reconnaît que le prix des Prestations et/ou de fourniture des Produits a été fixé en considération de cette clause limitative de responsabilité.

11. Force majeure

La Société ne peut être tenue responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre des présentes CGV et d'une Commande, si cette non-exécution est due à la survenance d'un événement constitutif de force majeure au sens de la loi et de la jurisprudence française. Outre la définition légale et jurisprudentielle, les Parties sont convenues que sont assimilées à des événements de force majeure excluant la responsabilité de la Société : les incendies, explosions, inondations, tempêtes et autres catastrophes naturelles, pandémies, guerres dont guerres civile, insurrections et invasions, émeutes, cyber-attaques, pénuries, difficultés ou interruption d'approvisionnement de matières ou de transport, accident affectant la production, délais normaux de certification, modification ou entrée en vigueur d'une loi ou réglementation nouvelle impactant la Commande, grèves totales ou partielles ou autres mouvements sociaux au sein du personnel de la Société ou de celui de ses fournisseurs ou prestataires, occupations d'usines ou de locaux, décisions administratives, non renouvellement ou retrait des autorisations administratives nécessaires en l'absence de faute de la Société, faits du prince.

La Société informe le client dans les meilleurs délais de la survenance de l'un de ces événements affectant l'exécution de la Commande et peut, selon les circonstances, annuler la Commande en cours, en suspendre ou en retarder l'exécution sans que le client puisse réclamer une quelconque indemnisation à ce titre ou qu'il puisse annuler sa Commande, sauf accord écrit et préalable de la Société.

La survenue d'un événement de force majeure ne dispense pas et n'exonère pas les Parties de leurs obligations de paiement en vertu des présentes CGV et des Commandes.

12. Confidentialité

La Société s'engage à traiter de manière confidentielle le rapport d'analyse remis au client et s'interdit d'en faire usage ou de le communiquer à quelque tiers que ce soit, pour quelque cause que ce soit, sauf pour prouver l'exécution de la Commande et des Prestations et notamment en obtenir le paiement, ou sur demande d'une autorité administrative compétente ou en exécution d'une décision de Justice exécutoire.

La Société s'engage également à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, commerciales, financières ou autres qui lui seraient communiquées dans le cadre de l'exécution d'une Commande dès lors qu'elles sont identifiées comme confidentielles par le client. Les informations obtenues ou générées au cours de l'exécution d'une Commande peuvent en tout état de cause être communiquées par la Société, sans que celle-ci ne puisse voir sa responsabilité engagée, (i) à ses prestataires et/ou sous-traitants intervenants dans l'exécution des Commandes lesquels s'engagent à garder ces informations strictement confidentielles,

(ii) à tout organisme de contrôle d'accréditation dans le cadre d'un audit de la Société et (iii) à toute autorité administrative et judiciaire qui en ferait la demande.

Le client s'engage réciproquement à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, scientifiques, commerciales, financières et de toute autre nature concernant la Société dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution d'une Commande, en ce compris les informations portant sur les Droits de Propriété Intellectuelle de la Société, la composition des Produits et le contenu des logiciels livrés par la Société, jusqu'à ce que ces informations tombent dans le domaine public autrement que par la violation par le client de la présente obligation de confidentialité.

13. Données personnelles

Dans le cadre de l'exécution des présentes CGV et d'une Commande, les Parties sont susceptibles de mettre en œuvre des traitements automatisés de données à caractère personnel au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD ») ainsi que de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après désignés ensemble au sein du présent article 13 la « Réglementation »). Les Parties s'engagent à respecter la Réglementation dans le cadre de ces traitements de données.

Les termes utilisés au présent article sont réputés avoir le même sens que celui qui leur est donné par la Réglementation.

Le client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son compte, que ce soit par lui-même ou par des tiers. Lorsqu'il communique à la Société des données à caractère personnel, il s'assure avoir préalablement informé les personnes concernées de cette communication et, lorsque cela est nécessaire en vertu de la Réglementation, obtenu leur autorisation. Le client garantit et relève la Société indemne contre toute demande, réclamation, action ou poursuite des tiers notamment des personnes concernées et des Autorités de contrôle (telle que la CNIL) du fait du non-respect de la Réglementation.

Dans le cadre de la gestion de sa relation avec le client, la Société est susceptible de collecter et/ou traiter des données à caractère personnel relatives aux collaborateurs, représentants et prestataires du client ou aux propres clients du client. Ces données sont principalement des données d'identification des personnes concernées (nom, coordonnées téléphoniques et emails professionnels, fonctions) ainsi que l'ensemble des autres informations strictement nécessaires aux finalités de traitement décrites ci-après.

Les données à caractère personnel sont traitées par la Société pour les besoins de la conclusion et de l'exécution des présentes CGV et des Commandes de Prestations et/ ou de Produits, en ce inclus la gestion de la relation contractuelle et commerciale, des livraisons, de la facturation, du règlement, de la comptabilité client, des réclamations éventuelles et dans le but également de réaliser des actions de prospection commerciale et enquêtes de satisfaction.

Ces traitements sont fondés sur la nécessité pour la Société de remplir ses obligations contractuelles dans le cadre de l'exécution des présentes CGV et des Commandes et de respecter ses obligations légales et réglementaires. Ils sont également justifiés par l'intérêt légitime de la Société à les mettre en œuvre.

Les données à caractère personnel sont accessibles aux seuls membres du personnel de la Société habilités et ayant à en connaître ainsi qu'à ses prestataires externes et éventuels sous-traitants, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des données auxquels ils ont accès, veillent à prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité de ces données et s'engagent à ne traiter les données que pour l'opération précise pour laquelle ils doivent intervenir. Les données à caractère personnel peuvent également faire l'objet d'une communication autre que celles prévues ci-dessus pour satisfaire à une obligation légale et réglementaire ou à la demande d'une administration ou d'une autorité judiciaire.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant la durée de la relation commerciale entre la Société et le client, puis sont conservées au sein d'archives intermédiaires dont l'accès est restreint et sécurisé pendant les durées légales de prescription d'action et/ou de conservation applicables. En particulier, la Société est légalement tenue de conserver certaines informations pour une période pouvant aller jusqu'à 10 (dix) ans après la fin de la relation commerciale avec le client, à des fins comptables et fiscales. A l'issue de cette durée, les données seront définitivement supprimées, à l'exception de celles qui seront anonymisées à des fins statistiques et de recherches.

En cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays hors de l'UE et de l'EEE, des instruments juridiques reconnus comme appropriés par la Réglementation pour en encadrer le transfert concerné sont mis en place.

Les personnes dont les données à caractère personnel sont traitées par la Société bénéficient, après avoir justifié de leur identité, d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de leurs données à caractère personnel, d'un droit à la limitation du traitement, du droit de s'opposer au traitement ainsi que du droit à la portabilité de leurs données. Ces droits s'exercent dans les conditions et modalités prévues par la Réglementation. Toute demande doit être adressée par email à : fr_rgpd@eurofins.com ou par courrier postal à l'adresse du siège social de la Société. Les personnes concernées peuvent aussi adresser une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (CNIL) dont le siège se trouve 3, place de Fontenoy - 75 007 PARIS.

Sous-traitance - Lorsque la Société réalise un traitement de données à caractère personnel en qualité de sous-traitant, pour le compte et sur les instructions du client, un accord spécifique définissant les obligations respectives du client et de la Société dans le cadre de ces traitements est conclu.

14. Lois sur les sanctions économiques

14.1. Aux fins de la présente clause, les termes :

« Sanction(s) Economique(s) » désigne toutes les sanctions économiques, mesures restrictives ou embargos commerciaux adoptés par le Conseil de sécurité des Nations unies, l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique ou tout autre état souverain.

« Loi sur les sanctions économiques » désigne toute loi, tout règlement ou toute décision promulguant ou édictant des sanctions économiques.

14.2. Le client s'engage et garantit que, pendant la durée de ses relations contractuelles avec la Société :

- Il n'est et ne sera la cible d'aucune Sanction Economique.
- A sa connaissance, il n'est et ne sera pas contrôlé ou détenu à titre bénéficiaire par une personne faisant l'objet de Sanctions Economiques.
- Il respecte et respectera toutes les Lois sur les sanctions économiques. Sans limiter la portée et la généralité de ce qui précède, le client s'interdit de (i) directement ou indirectement exporter, réexporter, transborder ou livrer de toute autre manière les Prestations et Produits ou tout autre service en violation de toute Loi sur les sanctions économiques, ou (ii) servir de courtier, financer ou faciliter de toute autre manière toute transaction en violation de toute Loi sur les sanctions économiques.
- Et, il n'est engagé dans aucune procédure ou ne fait l'objet d'aucune enquête de la part des autorités pour la violation présumée d'une Loi sur les sanctions économiques.

14.3. Le client indemnise la Société, toutes sociétés affiliées à la Société (société soeurs, holding, parentes), son personnel, ses mandataires et ses représentants de toutes pertes, responsabilités, dommages, amendes, coûts (y compris, mais sans s'y limiter, les frais de justice) et dépenses encourue(s) par, ou supportés par la Société du fait de la violation par le client de ses engagements au paragraphe 14.2 précédent.

14.4. En cas de violation ou manquement du client au présent article 14 constatée par la Société, celle-ci peut, sans préjudice de son droit de solliciter des dommages et intérêts au client :

- Suspendre l'exécution de toute Commande en cours, en tout ou partie, jusqu'à ce que le client puisse légalement reprendre l'exécution de la ou des Commandes.; et/ou
- Initier des discussions avec le client en vue d'une éventuelle modification des Commandes en cours de nature à permettre son exécution conformément aux Lois sur les sanctions économiques ; et/ou
- Notifier au client la résiliation immédiate de tout ou partie de la Commande. Aucune compensation ne sera due au client du fait de la mise en œuvre de l'une quelconque de sanctions prévues au présent paragraphe 14.4.

15. Loi applicable / litiges

Les présentes CGV, toute Commande et plus généralement les relations contractuelles entre les Parties sont régies par la loi française, à l'exclusion des règles internationales applicables en matière de conflits de loi et de celles issues de la Convention de Vienne relative aux ventes internationales de marchandises.

Les Parties conviennent que tout litige auquel les présentes CGV et une Commande pourraient donner lieu entre elles, concernant leur validité, conclusion, interprétation, exécution, cessation, leurs conséquences et/ ou leurs suites, sera soumis à une procédure de médiation conventionnelle préalablement à toute action en justice, sauf en cas de demandes en référé, sur requête, d'appels en garantie ou de demandes incidentes pour lesquelles le Tribunal matériellement compétent dans le ressort du siège social de la Société pourra être directement saisi.

La Partie qui entend mettre en œuvre la médiation doit en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception proposant le nom d'un médiateur formé et diplômé en médiation. L'autre Partie dispose d'un délai de huit (8) jours pour notifier son désaccord sur le nom du médiateur proposé, à défaut de quoi elle est réputée avoir accepté le nom du médiateur proposé. En cas de désaccord des Parties sur le choix d'un médiateur, la Partie la plus diligente pourra demander la désignation d'un médiateur au Président du Tribunal de commerce compétent dans le ressort du siège social de la Société.

Les frais et honoraires du médiateur sont en tout état de cause supportés à parts égales par les Parties.

A défaut d'accord entre les Parties dans les deux (2) mois de la saisine du médiateur, les Parties reprendront leur liberté et pourront saisir le Tribunal matériellement compétent dans le ressort du siège social de la Société à qui elles donnent compétence exclusive pour trancher le litige nonobstant pluralité de défendeurs, demande incidente, appel en garantie.

Toute action du client fondée sur les présentes CGV et une Commande doit, pour être recevable, être introduite devant les juridictions compétentes en vertu du présent article dans un délai maximum d'un (1) an, en application de l'article 2254 alinéa 1 du Code civil.

16. Stipulations diverses

16.1 Code d'éthique : La Société s'engage à respecter des normes éthiques élevées dans la conduite de ses affaires. Ces normes sont définies dans la Charte éthique du Groupe Eurofins.

16.2 Invalidité : Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes CGV et d'une Commande serait réputée nulle ou inapplicable, les Parties se concerteront pour convenir d'une ou des stipulation(s) remplaçant la ou les stipulation(s) invalide(s) et permettant d'atteindre le plus efficacement possible l'objectif économique et l'intention de la ou des stipulations invalide(s). Toutes les autres stipulations garderont leur force et leur portée, sauf à ce que les présentes CGV et la Commande concernée deviennent sans objet ou impossible à exécuter.

16.3 Tolérance : Aucune tolérance quelle qu'en soit la nature, l'ampleur, la durée ou la fréquence ne pourra être considérée comme créatrice d'un quelconque droit, ni être interprétée comme une renonciation à l'une quelconque des dispositions des présentes CGV et d'une Commande, chacune des Parties se réservant le droit d'exiger à tout moment, même rétroactivement, leur respect.

16.4 Langue : La version originale des présentes CGV est établie en français et prime sur toute autre version ou traduction des présentes CGV en une autre langue.

16.5 Notification : Sous réserve des éventuelles stipulations contraires des présentes CGV, toute notification entre les Parties sera faite par courrier sur support papier permettant d'attester de sa réception (lettre recommandée avec accusé de réception), à l'adresse du siège social de la Partie destinataire, tout délai courant du jour de la première présentation dudit courrier à la Partie destinataire.

16.6 Non débauchage de salariés : Le client s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout membre du personnel de la Société ayant participé et/ou collaboré à l'exécution d'une Commande pendant la durée d'exécution des Prestations commandées et pendant une période de deux (2) ans suivant la fin de leurs relations contractuelles au titre de ladite Commande, même si la sollicitation est initiée ou provoquée par le collaborateur de la Société lui-même. La Société pourra au cas par cas, sur demande du Client et/ ou du salarié concerné, libérer le Client du présent engagement par accord exprès, écrit préalable

Annexe III :**CONVENTION POUR L'UTILISATION DU SITE EXTRANET
D'EUROFINS LABORATOIRE CŒUR DE FRANCE**

Entre,

La Société Anonyme d'Economie Mixte Locale Eurofins Laboratoire Cœur de France dont le siège social est situé Bd de Nomazy à Moulins, représenté par sa direction.
Ci-après dénommé : Eurofins Laboratoire Cœur de France

Et

Société :
Nom :
Prénom :
Adresse :
Tél :
Email :

Ci-après dénommé : le client

Préambule

Eurofins Laboratoire Cœur de France réalise des analyses dans les domaines suivants :

- Hydrologie : chimie et microbiologie
- Hygiène alimentaire
- Santé Animale
-

Dans le cadre de l'ensemble de ces analyses, Eurofins Laboratoire Cœur de France a décidé de mettre à disposition de ses clients un site extranet afin que ces derniers puissent consulter et télécharger les résultats des analyses les concernant.

Afin de régulariser et formaliser les relations entre les deux parties, en particulier les modalités d'utilisation des rapports d'analyses, il est convenu ce qui suit :

1. Définitions

Les définitions suivantes s'entendent au singulier et au pluriel.

Extranet : point d'entrée unique, identifié et sécurisé à partir duquel le client accède aux résultats des analyses le concernant.

Rapport : ensemble de documents mis à disposition du client par Eurofins Laboratoire Cœur de France sous format pdf.

Résultat non validé ou résultat partiel : ensemble des informations disponibles sur l'Extranet et fourni au client à titre d'information. Etant non validé, ce résultat est susceptible de changement et son utilisation ne saurait mettre en cause la responsabilité d'Eurofins Laboratoire Cœur de France.

Référence : S-IT-FO17505	Version : 1.7	Date de publication : 03.07.2025
--------------------------	---------------	----------------------------------

Référence : S-SA-FO169870	Version : 2.3	Date de publication : 08.10.2025
---------------------------	---------------	----------------------------------

2. Objet de la convention

La convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les parties ont décidé de régir leurs relations telles que rappelées en préambule de la présente convention et plus précisément les conditions dans lesquelles le client pourra utiliser l'extranet d'Eurofins Laboratoire Cœur de France.

3. Documents contractuels

Le contrat est formé par l'acceptation par le client de la présente convention. Toute modification ultérieure de cette convention ou tout avenant sera considéré comme valable s'il est cosigné par les deux parties.

4. Utilisation des résultats

Seuls les rapports téléchargés au format PDF, signés par un signataire habilité d'Eurofins Laboratoire Cœur de France et ne portant pas la mention « DUPLICATA » pourront être considérés comme validés.

L'utilisation des résultats partiels ou des résultats non validés sera de la responsabilité du client. Le client est notamment informé que dans le cas d'analyses effectuées sur des mélanges de plusieurs échantillons, le résultat non validé s'entend pour l'ensemble du mélange et non pour l'échantillon individuel.

5. Durée

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée à compter de sa signature par les deux parties.

Chacune des parties pourra résilier cette convention par courrier moyennant un délai de un mois. Aucun dédommagement ne sera dû par la partie demandant la résiliation à l'autre partie.

6. Prix

L'Extranet est un service gratuit proposé par Eurofins Laboratoire Cœur de France à ses clients.

7. Droit d'utilisation et modalités d'accès

Après acceptation de cette convention par le client, celui-ci dispose d'un accès à l'Extranet à l'adresse suivante : <https://resultats-cdf-lcam.flfi.eurofins.com/>. Cet accès est personnel, non exclusif et non transférable. Il se fera au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe fourni par Eurofins Laboratoire Cœur de France. Le client aura par la suite la possibilité de modifier son mot de passe directement sur l'extranet.

L'identifiant et le mot de passe sont personnels ; leur utilisation est faite sous l'entièvre responsabilité du client et est considérée par Eurofins Laboratoire Cœur de France comme émanant du client. Par conséquent, Eurofins Laboratoire Cœur de France ne pourra être tenu pour responsable d'éventuelles usurpations d'identité lors des connexions à l'extranet. Toutefois, si le client constate une utilisation frauduleuse de son identifiant ou/et de son mot

de passe, il en informera Eurofins Laboratoire Cœur de France par tout moyen à sa convenance afin qu'Eurofins Laboratoire Cœur de France procède à la réinitialisation de son compte.

8. Collaboration entre les parties

Les parties s'engagent à collaborer sur les points suivants et ce, pendant toute la durée du contrat :

- Information réciproque, dans les meilleurs délais, de tout élément de nature à influer directement ou indirectement sur l'exécution du contrat
- Prise de toutes mesures nécessaires pour favoriser leur bonne coopération et pour faciliter l'exécution de la présente convention

9. Sauvegarde des rapports téléchargés

Le client reste seul responsable des sauvegardes du rapport téléchargé. Il garantit sa non-divulgation à tout tiers qui ne serait pas destinataire dudit rapport.

10. Disponibilité de l'extranet

Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'internet ainsi que l'afflux des connexions par les clients à certaines heures peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations. En conséquence, la responsabilité d'Eurofins Laboratoire Cœur de France s'agissant de tout délai relatif à l'échange et à la transmission d'informations par voie électronique est strictement limitée à la sortie des informations du serveur installé chez lui.

En aucun cas, la responsabilité d'Eurofins Laboratoire Cœur de France ne saurait être recherchée si l'extranet devait-être indisponible pour des raisons échappant à son contrôle (notamment défaillance du réseau public d'électricité ou d'opérateurs privés dont dépend l'extranet).

Par ailleurs, à des fins de maintenance de l'extranet, Eurofins Laboratoire Cœur de France pourra suspendre l'accès à ce dernier, sans préavis et pour une durée non déterminée.

11. Responsabilité

Il est expressément convenu et accepté par le client qu'Eurofins Laboratoire Cœur de France n'est tenu, pour l'ensemble des prestations définies dans la présente convention, qu'à une obligation de moyens et non à une obligation de résultats.

En aucun cas, Eurofins Laboratoire Cœur de France ne pourra être tenu responsable pour tout dommage indirect tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation de l'extranet. Par conséquent, tout dommage ne pourra donner lieu à indemnisation.

Référence : S-IT-FO17505	Version : 1.7	Date de publication : 03.07.2025
--------------------------	---------------	----------------------------------

Référence : S-SA-FO169870	Version : 2.3	Date de publication : 08.10.2025
---------------------------	---------------	----------------------------------

12. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenu responsable de l'inexécution, des manquements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure tels qu'habituellement reconnu par la jurisprudence.
La force majeure suspend les obligations définies dans la présente convention.

13. Intégralité

La présente convention définit l'ensemble des obligations de chaque partie.
Toute tolérance temporaire ou définitive d'une des parties envers la non-exécution ou l'exécution imparfaite d'une ou plusieurs obligations définies dans la présente convention ne pourra pas être considérée comme une renonciation même implicite aux droits découlants de ladite obligation.

14. Loi applicable

La présente convention est régie par la loi française.

Je reconnaiss, en signant ce document, avoir pris connaissance du présent document et déclare en accepter les termes.

Le client,

Fait à

Le.....

Signature :

Annexe IV :
MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

RUM : |C|F|R|0|9|0| | | | | |

Le « mandat de prélèvement SEPA » est le nouveau document officiel qui remplace désormais l'autorisation de prélèvement au niveau européen (SEPA). En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) EUROFINS LABORATOIRE CŒUR DE FRANCE à envoyer des instructions pour débiter votre compte et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de EUROFINS LABORATOIRE CŒUR DE FRANCE.

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande éventuelle de remboursement devra être présentée :

- Dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- Sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Veuillez compléter les champs marqués *

Votre nom *

Nom/prénom

Votre adresse *

Numéro et nom de la rue

--	--	--	--	--

* Code postal

* Ville

* FRANCE

Les coordonnées de votre compte

* F R

Numéro d'identification international du compte bancaire - IBAN (international Bank Account Number)

*

Code international d'identification de votre banque - BIC (Bank Identifier Code)

Nom du créancier

* EUROFINS LABORATOIRE COEUR DE FRANCE

Nom du créancier

* FR83ZZZ627949

Identifiant du créancier

* RUE PIERRE ADOLphe BOBIERRE

Numéro et nom de la rue

* 4 4 3 2 3

* NANTES CEDEX 3

ville

* FRANCE

Type de paiement

* Paiement récurrent/répétitif



Paiement ponctuel



Signé à

Lieu

Signature(s)

Veuillez signer ici

/ /20

Date

Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque

Informations relatives au contrat entre le créancier et le débiteur – fournies seulement à titre indicatif.

Code identifiant du débiteur

Indiquez ici tout code que vous souhaitez voir restitué par votre banque

Tiers débiteur pour le compte duquel

Le paiement est effectué

(si différent du débiteur lui-même)

Nom du tiers débiteur : si votre paiement concerne un accord passé entre EUROFINS et un tiers

(par exemple, vous payez la facture d'une autre personne), veuillez indiquer ici son nom.

Si vous payez pour votre propre compte, ne pas remplir

Code identifiant tiers débiteur

Nom du tiers créancier : le créancier doit compléter cette section s'il remet des prélèvements pour le compte d'un tiers.

Code identifiant du tiers créancier

Contrat concerné

Numéro identification du contrat

Description du contrat

A retourner à :

Zone réservée à l'usage exclusif du créancier :

Annexe V :**Mail type à utiliser et à envoyer aux adresses :**

- ecdf-plv@ftfr.eurofins.com
- ECDF-QSE-metro@ftfr.eurofins.com
- ECDF-ReceptionChimie@ftfr.eurofins.com
- ECDF-Reception@ftfr.eurofins.com

Bonjour,

Par cet émail, nous vous informons de l'envoi d'échantillons présentant un risque pour votre société.

Echantillons concernés (dénomination) :

Nombre :

Risque encouru (chimique, biologique, autre) :

Consignes de transport :

Equipement de protection individuelle nécessaire :

Autre consigne ?

Fiche de donnée sécurité :

Autres points à noter :

Cordialement,