

Code client :
N° de contrat
N° de devis :
Préleveur associé :

CAHIER DES CHARGES DE REALISATION DES PRESTATIONS

Date

Entre les soussignés :

La société Eurofins Lanagram au capital de 166 000 €,
immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 429 107 493,
représentée par Arnaud Lepoutre en sa qualité de Directeur Général

et

La société :

Destinataire du contrat :

Téléphone :

Mail :

Adresse :

N° SIRET :

N° TVA :

Pour les établissements utilisant Chorus Pro :

- N° d'engagement :
- Code de service :

Il a été convenu ce qui suit :

1 – Contacts opérationnels

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

- Pour l'actualisation de vos données administratives
- Pour l'accompagnement sur l'interface EOL

Contacteur le Service Client

Adresse mail : ServiceClientLanagram@ftfr.eurofins.com Ligne directe : 05.63.98.41.95

Horaires : 8h30-12H30 et 13h30-17h00 du lundi au vendredi

Le **Service Logistique** se tient à votre disposition :

- Pour l'envoi de flaconnage pour vos échantillons
- Pour l'organisation des collectes transporteurs

Adresse Mail : ServiceClientLanagram@ftfr.eurofins.com

2 – Conditions d'exécution des prestations : Logistique

2.1 – Envoi des échantillons : cf. annexe 1

Selon les régions de prélèvement, le laboratoire *Eurofins Lanagram* peut mandater des qualitatifs de son entité, d'un co-traitant du groupe Eurofins ou d'un sous-traitant externe.

2.2- Mise en œuvre et enlèvement des échantillons

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

Nous conseillons :

- Contenants propres (Si Contenants polypropylènes voir ci-dessous)
- Etiquettes d'expédition pré-imprimées du transporteur
- Papier Bulle – Ruban adhésif
- Plaques eutectiques en nombre suffisant pour les produits frais
- 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

2.2.2 - Si la prestation prévoit des **prélèvements et / ou des collectes** assurées par le laboratoire, préciser les informations pratiques nécessaires (toutes modifications des conditions de prélèvements ou collectes sont à envoyer au service client).

2.2.3 - Les échantillons prélevés ou collectés sont transportés dans des conditions suivantes :

- Dans des conditions garantissant la conformité des températures à réception :
 - Echantillons surgelés ou congelés $\leq -15^{\circ}\text{C}$,
 - Produits de la pêche : entre 0°C et 8°C comme indiqué dans la norme ISO 6887-3
 - Produits non stables à température ambiante (hors produits de la pêche) : entre 2°C et 8°C ou selon les exigences normatives, entre 0°C et 4°C pour les carcasses d'animaux de boucherie
 - Prélèvements de surface (Ecouvillons, chiffonnettes, hydrasponges, bilames, boîtes contacts) : entre 1°C et 8°C dans un délai de 24 heures après le prélèvement. Il convient que les échantillons soient examinés de préférence dans les 24 heures suivant le prélèvement. Si l'analyse est retardée après réception par le

Page 2

laboratoire, les échantillons doivent être conservés à une température de 3°C +/-2°C pendant une durée maximale de 48 heures à compter du prélèvement

- Echantillons d'eaux pour analyses microbiologiques : entre 2°C et 8°C exceptées les glaces hydriques (réception congelées),
- Echantillons d'eaux pour analyses Legionelles : à température ambiante
- Séparation des échantillons stables à température ambiante du reste des échantillons.

Si l'échantillon congelé arrive décongelé au laboratoire l'analyse est immédiatement réalisée.

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

Type de prélèvement	Méthode	Accréditation
Prélèvement alimentaire et surface	Méthode interne P-PV-WO103543	Non
Prélèvement de Legionella ECS	FD T 90-522, NF EN ISO 19458 AM du 01/02/2010, Circulaire n°2010/448	Oui
Prélèvement de Legionella TAR	FD T 90-522, NF EN ISO 19458 Circulaire n°2002/24, AM n°2921	Non
Prélèvement d'eaux de consommation	FD T 90-520, NF EN ISO 19458	Oui
Prélèvement d'eaux de loisirs	FD T 90-521, NF EN ISO 19458	Non
Prélèvement d'endoscope	Méthode interne P-PV-WO13675	Non
Prélèvement d'eau selon la Pharmacopée Européenne	Méthode interne P-PV-WO14933	Non
Prélèvement pour les eaux résiduaires	Méthode interne P-PV-WO105062	Non
Prélèvement d'air	Méthode interne P-PV-WO14935	Non

Les prélèvements seront accrédités sous réserve qu'ils soient effectués par le laboratoire Eurofins Lanagram et que les exigences normatives sont remplies (cf.§3.9).

Pour les prélèvements de Legionella sur TAR, il est nécessaire d'être accompagné d'une personne habilitée et de nous mettre à disposition les informations suivantes :

- Coordonnées GPS de l'installation
- Nature (dénomination commerciale et molécules) et concentration cible pour les produits de traitements utilisés dans l'installation (biocides oxydants, non oxydants biodispersants, anticorrosion...)
- Date de la dernière injection de biocide, nature (dénomination commerciale et molécule) et dosage des produits injectés.

ATTENTION de respecter un délai de minimum 48 heures entre l'injection du biocide et le prélèvement.

Les analyses de conductivité, pH et turbidité seront effectuées au laboratoire pour les TAR.

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

De façon générale, les ustensiles et les contenants de prélèvement doivent être propres et/ou stériles et aptes au contact alimentaire. L'échantillon doit être prélevé par un personnel agréé chargé de l'échantillonnage ne souffrant d'aucune maladie contagieuse.

L'échantillon doit être clairement identifié (client, dénomination de l'échantillon, date de prélèvement, numéro de lot, état du produit ...). L'échantillon destiné à l'analyse microbiologique est réalisé dans un premier temps avant tout autre échantillon destiné à des analyses physicochimiques, sensorielles, sauf cas particulier : **réaliser un échantillon représentatif du produit.**

2.3- Urgences 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 fonction du devis établi, spécifique en fonction de la demande. Vos demandes devront être adressées à votre contact privilégié.

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

3 – Conditions d'exécution des prestations : Analyse

3.1 – Commande d'analyse

Si la commande est effectuée par le client sur EOL, Excel ou autre, elle doit être envoyée par mail au service codage : CodageLanagram@ftfr.eurofins.com. Joindre une copie de la commande avec les échantillons.

Pour les analyses des eaux, le laboratoire doit connaître :

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

3-2 Choix des méthodes de préparation et d'analyse

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

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

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

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

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

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)	100g	50g
<i>Salmonella</i> spp / 25g + numérations	100g	50g
<i>Salmonella</i> spp / 25g + <i>Listeria mono</i> / 25g + numérations	100g	70g
<i>Salmonella</i> spp / 25g + <i>Listeria mono</i> / 25g + numérations + numération <i>Listeria mono</i> conditionnelle	100g	80g
Autres recherches ou autres grammages		Poids demandé x 2
Analyses sur coquillages vivants	100g de chair + liquide intervalvaire	100g de chair + liquide intervalvaire
<i>Legionella</i> par culture	1L Plastique avec thiosulfate de sodium	1L Plastique avec thiosulfate de sodium

Microbiologie des Eaux	1L Plastique avec thiosulfate de sodium	1L Plastique avec thiosulfate de sodium
Glace hydrique	2x1L Plastique avec thiosulfate de sodium	2x1L Plastique avec thiosulfate de sodium

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

Pour les analyses de chimie, les quantités peuvent être différentes selon les analyses, merci de vous référer au devis en votre possession.

Dans le cas où la quantité n'est pas suffisante pour faire les analyses demandées, la prestation pourra être réalisée sous réserve, annulée ou un complément sera demandé. Toute quantité insuffisante impactera potentiellement la date de mise en analyse et la date de rendu de résultat.

3.4 – 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 14H30. Dans le cas contraire, le laboratoire s'autorise à décaler la mise en analyse.

Pour les analyses à DLC dont la DLC tombe un jour non travaillé, sauf préconisation contraire du client, le produit sera lancé le jour ouvré le plus proche, stocké à sa température de conservation.

En cas de force majeure le laboratoire peut être amené à décaler la mise en analyse. Dans ce cas, le client sera averti par le laboratoire.

3.5 – Conservation des échantillons

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

- Produits périssables ou très périssables : 7 jours en froid positif
- Produits secs : 14 jours en zone stockage à température ambiante

3.6- Conservation des souches pathogènes

Les souches pathogènes *Listeria monocytogenes*, *Salmonella spp*, *Cronobacter spp* sont conservées pendant une durée de 3 mois à compter de la date de lecture. De même, les souches de *Legionella* sont conservées selon la réglementation en vigueur. Une altération des caractéristiques des souches pathogènes est possible pendant la durée de conservation.

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

3.7- Contre-analyses, relances et analyses complémentaires

Des analyses peuvent être déclenchées à l'issue de l'analyse initiale, sous réserve d'une quantité suffisante, à partir du produit déconditionné et conservé en échantillonnage dans les conditions les plus favorables au maintien de la population microbienne.

Elles concernent :

- 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* ou de *Campylobacter*, la détection d'entérotoxines staphylococciques)
- 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 (Analyse supplémentaire demandée par le client, non prévue initialement).
- 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 « Ininterprétable ».

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 en Froid positif.

La contre-analyse ou analyse complémentaire sera réalisée sur la référence d'échantillon initiale avec émission d'une version n+1 du rapport d'analyse et facturation.

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

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.

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.

3.8 – Résultats

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

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

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

Les destinataires des rapports d'essais doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation (annexe 2). Toute modification de contact est à signaler à notre laboratoire pour mise à jour du paramétrage de votre compte. Compte tenu des aléas liés à des analyses sur les microorganismes vivants, aucune indemnité ne pourra être réclamée au laboratoire pour tout retard dans le rendu des résultats.

Conformément à la norme NF EN ISO/IEC 17025 : 2017, dans le cas où une déclaration de conformité est requise, le laboratoire adopte les règles de décision suivantes :

- ✓ 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.

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

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 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022 Arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022 Arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022
Eau de piscine/jacuzzi	Critères client
Eau conchylicole (activité coquillage: huîtres, moules, palourdes..)	Note de la DGAL n°2012-8219
Hygiène hospitalière	Guides et recommandations du ministère de la santé
Eau embouteillée (à l'urgence 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

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

3.9 – Envoi d'alertes

Cf annexe 2

3.10 – 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 être exploitable dans un cadre réglementaire.

Les cas suivants justifient le retrait de l'accréditation (liste non exhaustive) :

1- Pour les analyses d'eaux : non-respect d'une des conditions suivantes

Paramètres	Quantité optimale	Température	Flaconnage	Délai
Piscine				Le jour du prélèvement
Potabilités	Entre 0,5 L et 1L	5 ± 3°C	Flacon plastique avec thiosulfate en quantité suffisante pour neutraliser les oxydants	Mise en analyse inférieure à 18h pour les germes (hors spores ASR : 72h) **

Page 7

Legionella par culture	1 L ECS en premier jet 0,5 L pour les autres modalités	Température ambiante	Flacon plastique avec thiosulfate en quantité suffisante pour neutraliser les oxydants	Réception au laboratoire le lendemain
Chimie des Eaux	Cf. les annexes techniques du devis	5 ± 3°C	Cf. annexe technique du devis	Cf. annexe technique ou sur demande

** L'extension du délai de 18 heures pour les flores s'applique pour les eaux de consommation. Cette extension ne s'applique pas aux eaux conditionnées (eaux de sources, eaux rendues potables par traitement et eaux minérales), dont le délai de mise en analyse est de 12 heures.

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 (hors lancement à réception)
 - Glace ≤ 8°C
 - Surface (chiffonnette, écouvillon, boîte contact, hydrasponge, ...) : entre 1°C et 8°C
 - Produits frais, réfrigérés et appertisés instables : 5°C +/- 3°C
 - Carcasses d'animaux de boucherie : 1°C à 5°C
 - Produits de la mer : 4°C +/- 4°C
 - Produits stables : température ambiante
- 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. Si un échantillon congelé arrive décongelé au laboratoire, la recongélation n'est pas possible et l'analyse est réalisée immédiatement »
- 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 :
 - Pour les boîtes Countact et bilames : délai entre le prélèvement et la mise en analyse <48h et T° dans la plage 1-8°C à réception
 - Pour les écouvillons et chiffonnets : Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est ≤24h & La température à réception est dans la plage 1-8°C ou Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est >24 et ≤48h & La température à réception est dans la plage 1-5°C
 - 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).

3.11 – Urgences et analyses ponctuelles

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

3.12 – 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, des frais logistiques seront facturés.

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.

3.13- Confidentialité et impartialité

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

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

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

4 -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 entièreté n'est pas considérée comme un usage de la marque d'accréditation, mais doit faire l'objet d'une autorisation préalable de la Société pour toute diffusion.

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

5- Contrat et engagement

Les volumes définis, associés aux prix signés du devis du client, ou le chiffre d'affaires prévu constituent le contrat annuel. La prise d'effet du contrat est effective à sa signature. Sa durée est calquée sur l'année civile. Pour la première année, le contrat prendra effet à sa signature et ce jusqu'au 31 décembre de cette même année. Il est renouvelable par tacite reconduction, sans limite dans le temps. Il pourra être dénoncé par lettre recommandée avec accusé de réception, un mois avant son terme. Sa période de référence est d'un an. En cas de dénonciation avant le terme du contrat, les prestations prévues jusqu'à échéance seront facturées et dues par le client. Les conditions générales de vente sont consultables sur internet à l'adresse : <https://www.eurofins.fr/agroalimentaire/conditions-g%C3%A9n%C3%A9rales-de-vente/>

Le laboratoire dispose librement de l'échantillon, sauf exigence particulière du client.

6-Modalités de facturation

Sauf demande contraire, les factures seront transmises par voie électronique :

- Les factures électroniques ont la même valeur légale que les factures papier.
- Elles sont transmises par voie sécurisée.

Les destinataires doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation (Annexe 2) et toute modification des contacts habituels devra être signalée au laboratoire pour mise à jour du compte client.

Toute demande de document papier (rapports, factures ..) sera facturée 20 euros par envoi.

Les factures sont payables sous 30 jours par virement ou prélèvement automatique.

7- Informations disponibles pour le client

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

- Portée d'accréditation du laboratoire
- Procédure de gestion des réclamations
- Procédures de 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.

Pour Eurofins

Directeur

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

Pour le Client

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

La présente signature vaut accord de l'ensemble des pages du cahier des charges (annexes comprises).

Annexe 1 : MISE EN PLACE DE PRESTATION

Document à transmettre à : ServiceClientLanagram@ftfr.eurofins.com

Contact téléphonique : 05.63.98.41.95

Coordonnées :	
Raison sociale :	
SIRET :	
Nom interne :	
Adresse :	
Code Postal :	
Ville :	
Téléphone :	
Contact :	
Email :	
Logistique :	
Type de passage :	☐ Collecte ☐ Prélèvement ☐ Transporteur (*)
Adresse de ramassage :	
Jours de ramassage :	
Fréquence de passage :	☐ Hebdomadaire ☐ Mensuel ☐ Autre :
Heure souhaitée des ramassages :	
Contact pour le ramassage :	
Nature et quantité des consommables à envoyer ? Si lingette, préciser si contrôle avant ou après analyse	
Produits surgelés, frais, secs :	☐ Surgelés ☐ Frais ☐ Secs
Consignes particulières pour accéder au site :	
Date de démarrage souhaitée :	
Analyse :	
Estimatif du nombre d'échantillons par envoi :	
Activité (produits commercialisés) :	
Type d'analyses :	☐ Microbio eaux ☐ Microbio alim ☐ Chimie
Besoins spécifiques pour l'analyse des échantillons ? (si oui, préciser)	
Commande :	
Accès EOL :	
Prénoms, noms et adresses mail des utilisateurs EOL :	
Formation EOL nécessaire (si oui, indiquer les interlocuteurs)	
Autres remarques :	

(*) Envoi par le client : Les échantillons doivent être expédiés accompagnés de votre bon de commande imprimé à l'adresse suivante : **Eurofins Lanagram - 20 Rue Galibert Pons - 81200 MAZAMET**

Annexe 2 : 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	Prénom	Fonction	Adresse mail	Alertes *	Rapports	Factures
				☐ Suspicion ☐ Détecté	☐	☐
				☐ Suspicion ☐ Détecté	☐	☐
				☐ Suspicion ☐ Détecté	☐	☐
				☐ Suspicion ☐ Détecté	☐	☐
				☐ Suspicion ☐ Détecté	☐	☐

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

Le client s'engage à prévenir le laboratoire en cas de modification de destinataire des alertes et/ou des rapports et/ou des factures par mail à l'adresse ServiceClientLanagram@ftfr.eurofins.com

