


MQ01.3 Version 4 du 19 mai 2026 Rédigé par JS Approuvé par NH	Conditions Générales de vente	
--	--------------------------------------	---

Conditions générales de vente :

Accréditation n° 1-6724 Portée disponible sur www.cofrac.fr

1-contrat et conditions particulières : l'acceptation des conditions du présent document fait foi de contrat. Toute commande implique de la part du demandeur l'adhésion pleine et entière aux conditions décrites dans ce document. Toute demande de conditions de prestation particulière n'entrant pas dans le cadre du présent document fait l'objet d'un contrat écrit en accord entre le client et le laboratoire. Le laboratoire se réserve le choix de la méthode d'analyse la plus appropriée. Le laboratoire ne peut prendre en compte des écarts demandés par le client aux méthodes proposées que lorsque sa portée d'accréditation le permet.

2-Demande d'analyses : Les demandes de prestations doivent faire l'objet d'une demande écrite et explicite, précisant les paramètres voulus, l'identification de l'échantillon ainsi que le nom du client. Des formulaires de demande sont à la disposition des clients au laboratoire pour les analyses officielles, pour les analyses de routines les demandes peuvent être faites de manière simplifiée.

3-Echantillons : Le contenu et l'identification des échantillons sont sous la responsabilité des clients. Les résultats analytiques produits par le laboratoire ainsi que les éventuels commentaires ne concernent que l'objet fourni par le demandeur. Les échantillons sont portés au laboratoire ou envoyés par transporteurs. Les frais de transport sont à la charge du demandeur. La stabilité de l'échantillon jusqu'à son arrivée au laboratoire est sous la responsabilité du client. Dans la mesure du possible les échantillons sont conservés au minimum deux jours après l'envoi des résultats d'une analyse courante qui n'est pas rendue sous accréditation, et une semaine dans le cas d'une analyse effectuée sous accréditation. Les doubles des échantillons destinés aux analyses exports sont conservés 6 mois après l'envoi des résultats. La durée de conservation des données d'activité du laboratoire est de cinq ans.

L'échantillon peut être retourné au demandeur s'il en fait la demande.

. Cas particulier des analyses destinées à l'exportation : Le client demandeur apporte de préférence deux bouteilles d'échantillon représentatif de l'expédition (bouchées, étiquetées...), l'une étant destinée à l'analyse, l'autre étant conservée six mois comme témoin en cas de litige ou de réclamation.

Le demandeur complète un formulaire de « demande de certificat pour l'exportation » où figurent les informations nécessaires pour l'établissement du certificat :

Noms et adresses complètes du demandeur, exportateur et du destinataire

Description du produit

Le pays destinataire détermine les analyses à effectuer. En règle générale, il s'agit des paramètres « Tous pays » pour les analyses de vin.

En cas de demande spécifique du pays destinataire, les analyses complémentaires devront être clairement précisées par le client lors de la demande.

Le délai d'analyse est de 48 heures ouvrable après réception de l'échantillon pour les vins. Ce délai peut être plus long et précisé au client dans le cas d'analyses sous-traitées.

Le rapport d'analyse pour l'exportation peut être complété par un document d'accompagnement, le « certificat de pureté, sanitaire, de libre vente et de conformité ».

Si nécessaire, ces documents permettent d'établir « une attestation pour l'exportation » (document remis par la DGCCRF). Elle n'est remplie qu'en cas d'exigences prouvées des autorités publiques du pays de destination des marchandises. Par voie réglementaire les certificats sont valables 6 mois pour le Japon, cette durée reste à l'appréciation des importateurs pour les autres pays.

Des duplicatas peuvent être délivrés durant la période de validité.

En cas de non-conformité du produit par rapport aux normes analytiques, aux règlements applicables en vigueur ou à l'étiquetage, le laboratoire avertit le client et transmet uniquement le rapport d'analyse, sans délivrance du « Certificat de pureté, sanitaire, de libre vente, et de conformité ».

4-Conditions d'acceptabilité des échantillons : L'échantillon doit présenter un volume suffisant pour la réalisation des essais demandés et doit être au niveau de remplissage maximum du contenant pour garantir les résultats. L'intégrité du bouchon doit être intacte. L'échantillon doit être identifié et son identification corrélée avec les documents d'accompagnements. Si

ces règles ne sont pas respectées, des réserves seront portées sur la fiche de demande d'analyses en mentionnant l'état de l'échantillon et le cas échéant, le motif de non réalisation des essais demandés.

5-Tarifs : Les tarifs s'entendent Hors Taxes en euros et sont valables pour la France Métropolitaine. Ils sont révisés au minimum une fois tous les ans au 1^{er} septembre.

6-Délais de réalisation des essais : Les délais sont donnés à titre indicatif. Ils varient en fonction de la charge de travail du laboratoire, des problèmes analytiques et techniques.

7-Confidentialité : Le laboratoire applique un principe de stricte confidentialité. Les rapports d'analyse ne sont transmis qu'au demandeur d'analyse, sauf si la loi l'y autorise. Ce dernier peut néanmoins faire une demande écrite et explicite pour qu'une copie du rapport d'analyse soit transmise à un tiers (le public ou les autorités) via le formulaire EQ08, à la condition que le rapport d'essai soit rendu sous accréditation, sauf exigence légale ou réglementaire. Lorsque le laboratoire est tenu par la loi, ou autorisé par des dispositions contractuelles, à divulguer des informations confidentielles, le client ou la personne concernée sont avisés des informations fournies, sauf si la loi l'interdit. Lors des évaluations par le COFRAC, les Auditeurs peuvent être amenés à consulter des rapports d'analyse, ils sont engagés à la confidentialité la plus totale dans le cadre de leur activité d'évaluation.

8-Norme NF en ISO/IEC 17025 : Le laboratoire fonctionne sous système d'assurance qualité, en référence à la norme NF ISO/IEC 17025 : 2017, applicable aux laboratoires d'essais. A ce titre « un manuel qualité MQ01 » décrivant le fonctionnement et l'organisation du laboratoire est à la disposition des clients. De même, ces derniers peuvent sur demande visiter et/ou auditer le laboratoire et dans ce cas un engagement de confidentialité est exigé.

9-Sous-traitance : Le laboratoire peut recourir à la sous-traitance d'essais lorsqu'il l'estime nécessaire (limite de compétences, de matériel, etc...). Le laboratoire se réserve le droit de choisir le laboratoire sous-traitant selon les critères de sélection qu'il a mis en place. Le laboratoire assume alors la responsabilité des travaux confiés. A ce titre, le laboratoire se substitue au client en définissant la prestation à réaliser et en vérifiant que le rapport rendu par le prestataire externe est conforme à la demande initiale du client. Le client peut toutefois imposer le sous-traitant de son choix pour la réalisation de ses essais. Il a également la possibilité de s'opposer de façon systématique à toute sous-traitance. Dans ce cas, cette contestation devra être mentionnée en toutes lettres au bas de la page de demande d'analyse : « Je m'oppose à toute sous-traitance ». Le laboratoire s'engage à signaler les analyses sous traitées (par un ✕) sur ses rapports d'essais.

10-Règlement : Les factures sont payables selon les conditions mentionnées sur celles-ci. Le numéro de TVA intracommunautaire du laboratoire est : FR67478087281. Règlement par chèque, espèces ou virement bancaire à l'ordre de SARL Laboratoire Œnologique Juliette DAVID.

11-Réclamations : Les clients peuvent faire part de leurs observations et de leurs réclamations au laboratoire. Dans ce cas le formulaire EQ06 complété permet son enregistrement et son évaluation. Si la réclamation concerne directement les activités du laboratoire une fiche de traitement des travaux non-conformes EQ07 est ouverte puis une évaluation de cette non-conformité et une mise en place d'un plan de prévention/action sont réalisées à l'aide du document EQ14. Le laboratoire communique avec le client pour informer des résultats de l'évaluation de la réclamation et des actions correctives prises. Si nécessaire, des discussions supplémentaires peuvent avoir lieu pour résoudre les problèmes ou répondre aux préoccupations du client. Une fois que les actions correctives ou préventives ont été mises en œuvre, le laboratoire effectue un suivi pour s'assurer que les problèmes identifiés ont été traités de manière satisfaisante. Lorsque toutes les questions sont résolues, la fiche de réclamation EQ06 est clôturée et signée par une personne qui n'est pas impliquée dans les activités concernées par la réclamation.

12-Référence à l'accréditation : La reproduction du rapport d'analyse n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Le laboratoire se réserve le droit de vérifier l'utilisation de son rapport par le client. La référence à l'accréditation est encadrée. Les clients ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation. Tout mauvais usage ou usage abusif de la marque ou de la référence à l'accréditation de leur part, constaté par le laboratoire ou porté à sa connaissance, leur sera signalé.

13-Déclaration de conformité : si une déclaration de conformité doit être rendue, la règle de décision est mentionnée sur le rapport d'essai délivré sous accréditation, en tenant compte par exemple, des incertitudes de la mesure applicables. Cette déclaration de conformité n'est rendue sous accréditation que si l'ensemble des résultats pris en considération pour conclure sont couvertes par l'accréditation, il en est de même pour les avis et interprétations. La règle de décision choisie est communiquée au client et convenue avec lui lors de la revue des demandes sauf si elle est inhérente à la spécification ou à la norme demandée.

14-Diffusion des rapports d'essai sous accréditation : Les rapports d'essais sont rendus sous accréditation dès lors qu'ils relèvent de prestations dans la portée d'accréditation du laboratoire, sauf accord contractuel documenté entre le client de la prestation et le laboratoire, autorisant ce dernier à rendre le rapport hors accréditation, et dans ce cas, le rapport n'est ni présumé conforme au référentiel d'accréditation, ni couvert par les accords de reconnaissance internationaux. Conformément au paragraphe 7.2 du document du COFRAC GEN REF 11 en vigueur, la transmission d'un rapport d'essai comportant des prestations incluses dans la portée d'accréditation du laboratoire ne pourra être réalisée avec accord du demandeur que si le rapport d'essai est émis sous accréditation.

15-Mention de l'incertitude de mesure : l'incertitude de mesure au sein des rapports d'essai est mentionnée, sauf si le client ne le souhaite pas et si le référentiel mentionne que les limites de spécification ont été fixées en tenant compte de l'incertitude ou que le référentiel ne mentionne rien quant aux incertitudes. Les résultats ne se rapportent qu'à l'objet soumis à l'essai, et il est admis que l'évaluation de l'incertitude sur le résultat rapportée est donc limitée à l'essai.

16- Amendement aux rapports : toute modification d'informations est clairement identifiée et si nécessaire l'explication de cette modification est ajoutée au rapport. Si un nouveau rapport d'essai doit être émis, il sera mentionné : « annule et remplace le rapport XXXXXX qui doit être détruit. Les rapports d'essai sont réémis uniquement pour corriger des erreurs ou pour y inclure des données omises disponibles au moment de l'essai. Le laboratoire n'assume pas la responsabilité de déclarer qu'un produit avec un nouveau nom commercial ou une nouvelle marque commerciale est strictement identique à celui qu'il a testé : cette responsabilité appartient au client.