

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ENTRE PROFESSIONNELS

PREAMBULE

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-dessous sont définis comme suit :

Prestataire : désigne la société MICROLAB.

Client : désigne le Professionnel, personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale, agricole ou de sa mission de service public, y compris lorsqu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Prestations : désignent les services proposés par MICROLAB.

ARTICLE 1 - Objet

1.1 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») constituent, conformément à l'article L441-1 du code de commerce (ordonnance d'avril 2019), le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Par conséquent, le Prestataire, ouvert à toute négociation, invite ses cocontractants, sur la base de ces CGV, à négocier conformément à l'article 1110 alinéa 1er du Code civil.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit aux Clients professionnels qui lui en font la demande, via le site internet du Prestataire, par contact direct ou via un support papier, les Prestations suivantes :

- Prélèvements et analyses microbiologiques alimentaires ;
- Prélèvements et analyses microbiologiques et de surfaces ;
- Prélèvements et recherche Legionella dans l'eau ;
- Prélèvements et analyses physico-chimiques et microbiologiques des eaux : potabilité de l'eau, eaux de baignade, eaux médicales ;
- Prélèvements et analyses des eaux résiduaires.

Les CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des Clients, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents de ceux-ci, et notamment leurs conditions générales d'achat ; ces dernières ne faisant pas l'objet d'une acceptation par le Prestataire.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Elles sont annexées aux devis transmis aux clients.

Le Client qui passe une commande ponctuelle ou qui s'abonne auprès du Prestataire reconnaît agir nécessairement à des fins professionnelles. Il s'agit là d'une condition essentielle pour le prestataire sans laquelle, il n'aurait pas contracté.

1.2 Modification des CGV

1.2.1 En cas de commande ponctuelle
En cas de commande ponctuelle, les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande.

1.2.2 En cas d'abonnement

En cas d'abonnement, les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de l'abonnement. Toutefois, le Prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment les conditions générales de vente. Le Client en sera informé et pourra prendre connaissance des nouvelles conditions générales de vente au moins un mois avant leur date d'application, par tout moyen.

Tout Client ne souhaitant pas se soumettre aux nouvelles conditions générales de vente restera soumis aux conditions générales de vente telles qu'appliquables au moment de la conclusion de son contrat d'abonnement. Un tel refus devra être matérialisé par un écrit. La continuité des prestations par le Client sans avoir refusé l'application des nouvelles CGV dans le délai d'un mois à compter de la réception de celles-ci entraînera leur acceptation.

1.3 Conditions de Vente Particulières et abonnement

Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières ou lors de l'établissement du Contrat.

1.4 Acceptation des CGV

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente. En acceptant les présentes conditions générales de vente, le professionnel reconnaît agir à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole y compris lorsqu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisibles à tout moment.

Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Le Prestataire a mis à la disposition du Client toutes les informations nécessaires et utiles lui permettant d'apprécier l'opportunité du recours à leurs services.

Le Client déclare avoir été mis en mesure d'évaluer les caractéristiques des prestations proposées par le Prestataire et avoir passé commande en connaissance de cause.

ARTICLE 2 - Commande ponctuelle et abonnement

Le Client peut procéder ponctuellement à la commande de Prestations mais il peut également conclure un contrat d'abonnement avec le Prestataire. Les offres et devis du Prestataire sont valables pendant une durée de deux (2) mois à compter de leur émission, sauf dispositions particulières.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une commande notamment en cas de :

- suspicion de danger notamment lié à la nature des échantillons à analyser ;
- d'échantillons qui ne respecteraient pas les conditions d'acceptation telles que prévu par les critères d'acceptabilité des échantillons et modalités de mise en analyse ;
- atteinte au principe d'indépendance et d'impartialité auxquels sont soumis le laboratoire, conformément à la norme NF EN ISO/IEC 17025.

2.1 Commandes ponctuelles

2.1.1 Commandes réalisées au sein de l'établissement du Prestataire

Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après :

- L'acceptation expresse de la commande du Client par le Prestataire (recevabilité technique) ;
- L'établissement d'un devis par le Prestataire ;
- L'acceptation expresse du devis par le Client ;
- L'acceptation expresse de la convention de transmission des données, du document présentant les critères internes d'analyse et des méthodes d'analyses du Prestataire ;
- L'acceptation expresse des présentes CGV

A l'issue de ce processus, le Prestataire fournira au Client une date pour la réalisation de la prestation et ce, par le biais du courriel fourni par le Client ou par appel téléphonique.

2.1.2 Commandes réalisées par voie électronique ou par voie téléphonique

Le Prestataire peut décider de recourir à des moyens de commande électronique et téléphonique permettant aux Clients de commander les Services dans les meilleures conditions de commodité et de rapidité.

Pour les commandes passées exclusivement par courriel ou par voie téléphonique, les ventes de Services ne sont parfaites qu'après respect du processus suivant :

- L'acceptation expresse de la commande du Client par le Prestataire (recevabilité technique) ;
- L'émission par le Prestataire du devis relatif à la prestation commandée au Client à la suite de sa passation de commande et ce par courriel ;
- L'acceptation expresse du devis par le Client par courriel ;
- L'émission par le Prestataire d'un bon de commande récapitulatif faisant état des éléments essentiels relatifs au contrat (prix, nature de la prestation, date et horaire ...) ainsi que les présentes CGV, la convention de transmission des données et enfin le document présentant les critères internes d'analyse ;
- L'acceptation expresse (signature) du bon de commande récapitulatif, des CGV et de la convention de transmission des données, du document présentant les critères internes d'analyse et des méthodes d'analyses du Prestataire.

Une fois ces documents signés et réceptionnés par courriel par le Prestataire, ce dernier pourra régulièrement procéder à la fixation d'une date pour la réalisation de la prestation par courriel.

Les originaux de ces documents seront transmis par le Client au Prestataire soit par remise en mains propres soit par courrier, à ses frais.

A défaut, les données numériques enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

2.2 Contrat d'abonnement

Le Client peut également conclure un contrat d'abonnement auprès du Prestataire. En ce cas, le contrat fixera les tarifs, la fréquence et la période à laquelle les prélèvements seront effectués selon les négociations menées par les Parties.

Le contrat reste soumis aux présentes CGV qui y seront annexées sauf dérogations telles que prévues à l'article 1.3 des présentes.

2.2.1 Durée – renouvellement

Sauf indication contraire dans le contrat, les contrats d'abonnement ont une durée d'un an renouvelable chaque année pour une même période.

Chaque des parties reste libre de renoncer à la reconduction du contrat en adressant à l'autre partie une lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant la date anniversaire du contrat.

2.2.2 Abonnements réalisés au sein de l'établissement du Prestataire

L'abonnement est parfait dès la réalisation du processus de commande :

- La négociation entre les Parties portant sur le contenu du Contrat ;
- L'établissement d'un devis par le Prestataire ;
- L'acceptation expresse du devis par le Client ;
- L'acceptation expresse de la convention de transmission des données, du document présentant les critères internes d'analyse et des méthodes d'analyse du Prestataire ;
- La signature du contrat d'abonnement et l'acceptation des présentes CGV qui y seront annexées.

A l'issue de la signature du contrat d'abonnement, le Prestataire fournira au Client une période pour la réalisation de la prestation et ce, au biais du courriel fourni par le Client ou par appel téléphonique.

2.2.3 Abonnements réalisés par voie électronique ou par voie téléphonique

En cas d'abonnements réalisés par voie électronique ou téléphonique, l'abonnement est parfait dès la réalisation du processus suivant :

- La négociation entre les Parties portant sur le contenu du Contrat et basée sur les présentes CGV ;
- L'émission par le Prestataire d'un devis basé et ce par courriel ;
- L'acceptation expresse du devis par le Client par courriel ;
- L'émission par le Prestataire du Contrat d'abonnement faisant état des négociations réalisées et du devis accepté ainsi que les présentes CGV, la convention de transmission des données et enfin le document présentant les critères internes d'analyse ;
- La signature du Contrat, l'acceptation des CGV (en cochant la case prévue à cet effet) et de la convention de transmission des données, du document présentant les critères internes d'analyse et les méthodes d'analyse du Prestataire.

Une fois ces documents signés et réceptionnés par courriel par le Prestataire, ce dernier pourra régulièrement procéder à la fixation d'une date pour la réalisation de la prestation par courriel ou par appel téléphonique. Les originaux de ces documents seront transmis par le Client au Prestataire soit par remise en main propre soit par courrier, à ses frais.

A défaut, les données numériques enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

2.2.4 Commandes hors abonnement

Le Client peut procéder à la commande de prestations non prévues au Contrat d'abonnement. Les dispositions relatives à la commande ponctuelle trouveront à s'appliquer en ce cas.

2.3 Modification des commandes et de l'abonnement

Les éventuelles modifications de la commande ponctuelle ou de la ou les prestation(s) objet(s) de l'abonnement demandé par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire et de la recevabilité technique de cette dernière, que si elles sont notifiées par écrit, sept jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des Services concernés.

La commande pourra être modifiée par simples échanges de courriels notamment s'agissant de la modification de la date, du lieu de réalisation de la prestation ou encore des horaires. Toutefois, la modification du prix à la hausse comme à la baisse ainsi que la modification de la nature des prestations devra faire l'objet d'un bon de commande spécifique.

Le contenu du contrat d'abonnement ne pourra être modifié que par avenant dûment signé par les deux Parties. En cas de modifications mineures des conditions de réalisation d'une prestation n'affectant ni son prix ni sa fréquence, de simples échanges de courriels pourront suffire.

En cas d'irrespect de cette procédure par l'une des Parties, la Commande ou la Prestation prévue à l'abonnement aura lieu dans les conditions prévues au contrat d'abonnement ou à la commande.

ARTICLE 3 – Tarifs

Tout stockage, transport ou destruction d'échantillon non prévu au contrat pourra donner lieu à facturation. Les tarifs s'entendent nets et HT.

3.1 Commandes ponctuelles

Les prestations de services sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, selon la grille tarifaire du Prestataire et du devis transmis au Client, comme indiqué à l'article "Commandes" ci-dessus.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Services.

En cas de contestation des factures, il appartient au Client de faire part de cette contestation au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 30 jours à compter de la réception de ladite facture.

3.2 En cas d'abonnement

3.2.1 Les prestations de services sont fournies au(x) tarif(s) fixé(s) par le contrat d'abonnement conclu entre le Client et le Prestataire.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client à l'issue de chaque série analytique ou mensuellement ou annuellement au tarif fixé au contrat, sauf dispositions contraires. En cas de contestation des factures, il appartient au Client de faire part de cette contestation au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 30 jours à compter de la réception de ladite facture.

3.2.2 Révision des prix

Les prestations sont fournies au prix de vente en vigueur au moment de la passation de la commande ou de la signature du contrat, sauf accord particulier conclu entre les parties. Les prix feront l'objet d'une révision automatique au 1^{er} janvier selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui établit ainsi :

P1 = PO x S1/S0

P1 : prix révisé

PO : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

ARTICLE 4 - Conditions de règlement

Le paiement du prix constitue une obligation essentielle du Client. Le Prestataire se réserve le droit de soumettre ses prestations au paiement préalable de tout ou partie des sommes dues au titre d'une nouvelle commande ou des prestations prévues au contrat d'abonnement lorsqu'un Client est débiteur de sommes échues et/ou qu'il ne présente pas de garanties financières suffisantes.

4.1 Modalités et délais de paiement

Le fait de valider la commande ou de signer le contrat implique pour le Client l'obligation de payer le prix indiqué. Le prix est payable comptant, par chèque ou par virement, en totalité et dans les délais indiqués sur la facture remise au Client.

4.2 Pénalités de retard

A défaut de paiement à échéance, la facturation sera majorée d'un intérêt de retard conventionnel fixé à 10% par an. Ces pénalités de retard sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client notamment de lui délivrer les résultats en l'absence de paiement des factures, il appartient au Client de faire part de cette contestation au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 30 jours à compter de la réception de ladite facture.

4.3 Absence de compensation

Sauf accord exprès, préalable et écrit des Parties, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

4.4 Clause de réserve de propriété

En toute hypothèse, la livraison dans le délai ne peut intervenir que si le Client est à jour de toutes ses obligations à l'égard du Prestataire. Aussi, le Prestataire se réserve la propriété des résultats des diverses analyses et essais jusqu'à paiement intégral du prix et des autres sommes éventuellement dues par le Client au Prestataire du fait de la commande ou du Contrat.

ARTICLE 5 - Modalités de fourniture des Services

Seules les prestations listées au sein de la commande ou du contrat seront à réaliser.

5.1 Prélèvement des échantillons

Les analyses se font sur les échantillons prélevés soit par le Prestataire, soit par le Client.

De convention expresse entre les Parties, le Client autorise le Prestataire à utiliser les échantillons qui lui sont confiés à des fins d'analyses ou d'essais nécessaires à l'exécution des prestations objets de la commande ou de l'abonnement.

Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la détérioration des échantillons, des produits ou des matériaux du fait des analyses réalisées et/ou de l'exécution des prestations pour lesquels ils lui ont été confiés.

5.1.1 Prélèvements réalisés par le Prestataire

Par principe, les prélèvements sont effectués par le Prestataire contre rémunération. Le prélèvement est effectué conformément aux usages et aux règles de l'art ainsi qu'aux normes et textes professionnels applicables. La prise en charge des échantillons sera réalisée à l'adresse du client et sur les produits, appareils ou mobiliers présentés par lui et à sa seule discrétion.

Les salariés du Prestataire, dûment habilités, procéderont sur place aux prélèvements et à leur transport jusqu'au laboratoire.

5.1.2 Prélèvements réalisés par le Client

Le Client est informé que ce mode de prélèvement présente des risques d'altération des échantillons et par conséquent entraîne la baisse drastique de la fiabilité des résultats.

Il est vivement conseillé de faire réaliser les prélèvements par le Prestataire. Dans certains cas, le Prestataire pourra décider de ne pas contractualiser s'il estime que les prélèvements doivent être réalisés par ses soins et que le Client s'y oppose.

Réalisation des prélèvements

Le contrat ou la commande peuvent prévoir, à la demande du Client, qu'il procède lui-même aux prélèvements des échantillons nécessaires à la réalisation des analyses. Il incombe alors au Client de procéder régulièrement aux prélèvements dans les règles de l'art.

Les consommables de prélèvements pourront être fournis au Client par le Prestataire et les échantillons prélevés doivent être expédiés au laboratoire le jour même de leur prélèvement.

Tout retard de réception des échantillons est susceptible d'entraîner un retard dans la livraison du rapport d'analyse sans que le Prestataire ne puisse engager sa responsabilité à ce titre.

La mise à disposition des échantillons doit être faite selon les consignes délivrées par le Prestataire, notamment conformément aux critères d'acceptabilité des échantillons et modalités de mise en analyse.

RAPPEL DES CONSIGNES DE BASE :

Les échantillons doivent impérativement parvenir au Prestataire conformément aux critères d'acceptabilité des échantillons et modalités de mise en analyse transmis par le Prestataire et disponible sur le site internet du laboratoire www.microlab.fr.

Le non-respect de toutes ces consignes pourra conduire le Prestataire à émettre des réserves sur les résultats de l'analyse pratiquée et/ou au retrait de l'accréditation COFRAC (accréditation 1-1920 portée disponible sur www.cofrac.fr) sur le rapport d'analyse sans que le Client ne puisse s'y opposer.

Acceptation des échantillons

Dangerosité des échantillons

Le Client s'engage à informer impérativement le Prestataire avant la livraison des échantillons du fait qu'ils puissent être explosifs, facilement inflammables, corrosifs, toxiques, radioactifs ou plus généralement du fait qu'ils puissent causer un risque pour les biens ou les personnes.

Le Client est responsable pour tout accident lié à la nature des dix échantillons dans la mesure où les échantillons restent sa propriété. En cas de doute sur le caractère dangereux d'un échantillon, le Prestataire se réserve le droit de refuser d'en prendre livraison.

Conformité des échantillons

Lors de la réception des échantillons, ceux-ci sont examinés et contrôlés, ainsi que leurs contenus. Le bulletin de prélèvement est vérifié. La conformité de ces éléments détermine l'acceptation des échantillons.

En application des dispositions légales et réglementaires, le Prestataire ne peut en aucun cas garantir à ce que l'accréditation de ses résultats soit maintenue en cas de non-respect des consignes de base ci-dessus.

Le Client est alors informé. Il lui appartient de donner autorisation au Prestataire de poursuivre les analyses ou non. L'accréditation des résultats est en effet conditionnée par les exigences normatives concernant le prélèvement et celles d'acheminement des échantillons. Aussi, l'accréditation ne sera donnée que si ces conditions ont dûment été respectées.

Dans le cas contraire, le Prestataire rendra les résultats d'analyses concernés hors accréditation sans que le Client ne puisse s'y opposer.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être retenue si le Client fournit des informations erronées dans le bulletin de prélèvement ou omet d'en donner.

Le Prestataire se réserve la possibilité de refuser l'exécution de prestations sur des échantillons qui ne répondraient pas aux conditions d'acceptation ou qui ne correspondraient pas à la commande initiale (exemple : un échantillon d'eau est donné par le Client alors que la commande ou le contrat prévoyait un échantillon alimentaire).

Le Prestataire se réserve notamment le droit de refuser de réaliser les analyses sur les échantillons s'il juge notamment que :

- Il y a un risque d'affectation des résultats ;
- Il y a une détérioration de l'échantillon à analyser ;
- L'échantillon n'est pas conforme aux critères d'acceptabilité fixés par le Prestataire ;
- L'échantillon n'entre pas dans le cadre des compétences du Prestataire ;
- L'échantillon n'entre pas dans le cadre prévu au contrat.

5.2 Délai de fourniture des résultats

Les délais de livraison ci-dessous s'entendent en jours ouvrables.

Les délais de fourniture des résultats découlent de la quantité des analyses et notamment des tests à réaliser, de leur nature et de leur complexité (grandes séries, examen complet, nature vivante à examiner, etc...).

Les Services demandés par le Client seront fournis dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception par le Prestataire des échantillons transmis par le Client ou à compter des prélèvements d'échantillons effectués directement par le Prestataire.

Les délais de livraison, sauf accord particulier explicitement formulé par écrit, n'ont qu'une valeur indicative. Les dates sont données en toute bonne foi mais sans aucune garantie par le Prestataire.

Aussi, ce dernier ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des résultats n'excédant pas deux (2) mois à compter de ce délai maximum. Le Prestataire s'engage à informer le Client de tout retard, dans la mesure du possible.

En cas de retard supérieur à cinq (5) mois, le Client pourra demander la résolution du contrat ou de la prestation. Les paiements déjà effectués lui seront alors restitués par le Prestataire, sans pénalités ni intérêts.

Un délai de livraison est considéré comme respecté si le rapport d'analyse a été envoyé par le Prestataire à l'expiration du terme. Il est possible de procéder à des livraisons partielles.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure.

5.3 Moyen de fourniture

Le résultat des prélèvements effectués sont présentés dans un rapport d'analyse et seront transmis au Client par courriel ou par courrier, à l'adresse indiquée par lui lors de la commande ou lors de la signature du contrat.

Le Client s'engage à :

- Ne pas donner une adresse erronée ou fautive ;
- Donner une adresse électronique lui appartenant et sur lequel il est joignable ;
- Sécuriser sa boîte électronique afin que l'acheminement des résultats puisse se faire correctement et en toute sécurité ;
- Ce que sa boîte électronique fonctionne correctement (boîte électronique non pleine, non piratée, exempt de virus informatiques...)
- Indiquer au prestataire toute modification apportée à l'adresse dans les meilleurs délais.
- Remplir, signer et retourner la convention de transmission de données.

Dans le cas où ce moyen de fourniture des résultats est compromis, le Client en informe sans délai le Prestataire afin que celui-ci puisse lui délivrer le rapport d'analyse par un autre moyen et aux frais du Client.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée dès lors que la boîte électronique du Client présente un problème empêchant le bon acheminement des résultats ou en cas de virus informatique.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les frais qui y seraient liés seront à la charge du Client.

Sauf dispositions contraires, les risques sont transférés au Client au jour de la livraison des résultats, le transfert de propriété n'intervenant qu'après complet paiement du prix et des autres sommes éventuellement dues par le Client au Prestataire du fait de la commande ou du Contrat.

En cas de présence de pathogènes, le Client en sera alerté par courriel et/ou dans le rapport d'analyse qui lui est transmis par courriel. Il incombe alors au Client d'en tirer toutes les conséquences nécessaires et notamment d'engager les actions utiles et requises, le Prestataire ne pouvant engager sa responsabilité en cas d'inertie du Client, en cas de dommages ou en cas d'ineffectivité de ces actions engagées.

5.4 Réclamations

Toute réclamation relative à la qualité des Services fournis pourra être effectuée par tout moyen. Chaque réclamation sera enregistrée sur l'imprimé « Fiche réclamation client » auquel est attribué un numéro de réclamation.

Puis, une description détaillée de la réclamation Client sera réalisée en prenant soin d'apporter le maximum d'éléments concernant la remontée d'informations client.

La réclamation sera dûment traitée par le Prestataire qui transmettra une réponse écrite, par tous moyens, au Client dans les quinze (15) jours ouvrés suivants la date d'enregistrement de la réclamation.

Conformément à la norme NF EN ISO/IEC 17025 V2017, le processus de traitement des réclamations clients et tiers du laboratoire est disponible sur demande.

5.5 Obligation essentielle

La fourniture de la Prestation est une obligation essentielle incombant au Prestataire.

ARTICLE 6. Méthodes d'analyse employées par le Prestataire

Le Prestataire est accrédité selon la norme NF EN ISO/IEC 17025 par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC), accréditation 1-1920, portée disponible sur www.cofrac.fr. La portée de l'accréditation peut être communiquée à la demande du Client. Ces éléments sont également accessibles sur le site internet du COFRAC.

6.1 Identification des méthodes employées

Les documents contractuels indiquent le domaine d'application, la méthode utilisée, la désignation des éléments recherchés et les critères utilisés en vue de la réalisation des analyses.

Si le Client souhaite avoir des précisions supplémentaires, il doit prendre contact avec le Prestataire et l'interroger.

6.2 Choix des tests à réaliser

Le prestataire mettra toutes ses compétences en œuvre pour conseiller un certain type d'analyse en tenant compte des indications du client sur les caractéristiques du produit, de son environnement, de sa destination etc...

Ces conseils sont réalisés avec le concours du Client qui doit de bonne foi fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires afin qu'il puisse valablement émettre son avis.

La coopération du Client relève d'une importance particulière dans la mesure où l'analyse d'un échantillon ne peut matériellement pas porter sur la totalité des pathogènes connus. Les informations transmises permettent ainsi de réduire le champ des recherches notamment en fonction des probabilités de détection et de la dangerosité des éléments à détecter.

Il est conseillé au client de transmettre par mail ou par écrit au Prestataire le maximum d'information sur le produit à analyser. Ceci afin de pouvoir s'aménager la preuve de son obligation d'information à l'égard du prestataire, ce dernier étant chargé d'une obligation de moyen en matière de conseil.

6.3 Information des clients sur la réalisation des analyses sous accréditation et hors accréditation

Les analyses pour lesquelles le Prestataire est accrédité sont identifiées sur les rapports d'analyse par un astérisque. Toutefois, le travail de laboratoire peut présenter exceptionnellement des écarts ayant une incidence sur le maintien de l'analyse dans le cadre de l'accréditation du Prestataire. Dans ce cas, le client accepte que le laboratoire puisse être amené à retirer la mention à l'accréditation sur un ou plusieurs paramètres.

ARTICLE 7. Reproduction des résultats et incertitude

7.1 Reproduction des résultats

La duplication du rapport d'analyse n'est autorisée que sous la forme d'un fichier .PDF intégral et non modifiable.

En cas de litige, seul l'exemplaire conservé par le Prestataire fait foi.

Toute autre forme de référence aux prestations du Prestataire doit faire l'objet d'un accord écrit et préalable de ce dernier.

Le Prestataire interdit toute duplication du logo COFRAC, en dehors des conditions de reproduction d'un rapport d'analyse telles que déterminées ci-dessus. D'autre part, tout emploi ou référence abusive aux résultats émis par le Prestataire et/ou à son accréditation pourra faire l'objet de poursuites ainsi que toute tentative de duplication frauduleuse d'éléments ou du modèle de rapport émis par le Prestataire.

7.2 Incertitude

7.2.1 Evaluation de l'incertitude

En l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels, l'incertitude n'apparaît pas sur les rapports d'analyse. Les incertitudes sont toutefois disponibles sur demande écrite.

7.2.2 Déclaration de conformité

En l'absence d'évocation expresse relative aux incertitudes dans les référentiels, ou lorsque les référentiels indiquent que les limites de spécification ont été déterminées en considération de l'incertitude, la déclaration de conformité est faite uniquement par analogie aux spécifications sans tenir compte de l'incertitude.

ARTICLE 8 - Responsabilité du Prestataire – Garantie

8.1 Garantie du Prestataire

8.1.1 Sous réserve des dispositions légales impératives applicables, la garantie donnée par le Prestataire, pour les prestations commandées se limite aux garanties suivantes, exclusives de toute autre.

8.1.2 Le Prestataire garantit que les prestations exécutées sont conformes à celles indiquées au sein de la commande ou du contrat. Tout rapport d'analyse correspond uniquement aux échantillons analysés par le Prestataire, selon le mandat qui lui est donné par le Client et selon les ordres donnés par celui-ci.

Le Prestataire n'engage aucunement sa responsabilité dans le cas où le Client aurait donné des informations erronées ou incomplètes au Prestataire dans la mesure où ce dernier se fonde nécessairement sur les informations fournies par le Client afin de le conseiller sur les tests les plus pertinents au regard notamment des probabilités de découverte et de dangerosité qu'il convient de réaliser.

De même, le Prestataire n'engage pas sa responsabilité dans le cas où le Client n'a pas souhaité suivre ses recommandations.

Dans ces cas, le Client ne peut engager la responsabilité du Prestataire s'il s'avère que l'étendue des tests et analyses qui ont été réalisés sont inadéquats et/ou lacunaire.

Le Prestataire réalise les analyses selon les méthodes et les outils en sa possession. Le Client reconnaît ainsi que le Prestataire ne peut engager sa responsabilité dans les cas où :

- Le Prestataire ne peut procéder à un ou plusieurs tests particuliers car il ne dispose pas au sein de son établissement du matériel technologique ou des ressources qu'il lui soient nécessaires à la réalisation de ces tests ;
- En l'état actuel de la science, il n'est pas possible de réaliser certains tests notamment en cas d'apparition de nouveaux pathogènes ou de mutations ;
- La loi ou les règlements prévoient a posteriori l'obligation ou la faculté de réaliser certaines analyses.

8.1.3 Résultats garantis

Le Client fait son affaire des conséquences à tirer des résultats qui lui sont transmis par le Prestataire. Aussi, il est de sa seule responsabilité d'apprécier les actions à mener au regard du rapport d'analyse, notamment celle d'alerter les autorités. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée sur ce point.

Le Prestataire ne garantit pas l'opportunité et/ou la faisabilité des opérations envisagées sur la base des résultats fournis. Le Client est seul responsable de la mise en œuvre des résultats dans le cadre de son activité, notamment vis-à-vis de ses clients.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable à raisons de faits découlant d'obligations incombant à d'autres prestataires. En particulier, les résultats communiqués par le Prestataire ne se substituent pas aux conclusions d'autres organismes de contrôle ou prestataires intervenant dans les contrôles de qualité/ conformité des produits du Client.

S'agissant de contrôle par échantillonnage, un résultat ne faisant apparaître aucun risque ou un risque peu élevé ne peut être étendu à l'ensemble des produits du client. L'échantillon étant par nature le reflet d'un état ponctuel dans le temps et dans l'espace, il n'a pas vocation à être utilisé afin de généraliser le résultat de son analyse.

8.2 Responsabilité du Prestataire

8.2.1 Obligation de moyen

Le Prestataire est redevable d'une obligation de moyens pour l'ensemble de ses obligations.

Les analyses sont effectuées dans les meilleures conditions que permettent les technologies développées par le Prestataire et l'état actuel et l'avancée de la science. Les prestations sont effectuées sur la base des échantillons et des informations fournis par le Client. En conséquence, les résultats transmis au Client sont ceux recueillis sur la base des échantillons récoltés et sont simplement indicatifs quant à la qualité de l'ensemble dont ils sont issus.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Les interprétations et conclusions sont préparées avec un degré raisonnable de recherches, d'attention et de vérifications mais le Client reconnaît et admet que dans toutes hypothèses celles-ci ne sont que l'opinion scientifique du Prestataire. Le Prestataire ne peut en aucun cas garantir que ces conclusions, interprétation, et opinions seront toujours correctes, absolues ou reconnues comme telles et cela notamment en raison de l'évolution constante de la science et des réglementations. Dans tous les cas, le Client devra s'assurer de la validité de ces conclusions et interprétations s'il souhaite se reposer sur celles-ci pour des sujets d'importance. Dans tous les cas il en fera usage entièrement à ses risques et périls conformément à l'article 8.1.4 des présentes.

Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle. Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation et du choix des Services fournis par le Prestataire.

De convention expresse entre les Parties, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences découlant de :

- De toute erreur ou omission résultant de l'inexactitude des renseignements fournis par le Client ;
- D'une mauvaise utilisation ou interprétation des résultats par le Client.

8.2.2 Omission du Prestataire

En cas d'omission ou d'oubli, le Prestataire procédera à la réalisation des prestations dans la semaine, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

Sont exclues de toute garantie de la part du Prestataire, dont la responsabilité à ce titre ne pourra être engagée, l'impossibilité pour lui de procéder à la réalisation des prestations soit de faits imputables au Client ou en cas de force majeure. De même en cas d'inexécution par le Client de ses obligations, le Prestataire est en droit de refuser d'exécuter les Prestations conformément à l'article 15 des présentes.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

De même, en cas d'informations erronées, inexactitudes ou imprécisions concernant les coordonnées et/ou adresses données par le Client, aucune erreur ou retard ne pourra être imputé au Prestataire.

En cas d'absence d'exécution des prestations résultant d'un fait ou d'une situation non imputable au Prestataire, les conséquences pécuniaires de mesures prises en accord avec le Client pour éventuellement tenter d'assurer, malgré la situation ainsi créée, tout ou partie du travail, restent à la charge de ce dernier.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas de détérioration des prestations du fait des propres salariés du Client (absence de respect des règles de prélèvement ou d'acheminement des échantillons par exemple) ou de toute autre personne, autre que les salariés du Prestataire. La responsabilité du Prestataire ne pourra notamment pas être engagée dès lors que les échantillons, objets de la prestation commandée par le Client, ont été directement prélevés par lui-même.

En effet, dans la mesure où le Client a préféré procéder lui-même aux prélèvements d'échantillons, le Prestataire ne saurait engager sa responsabilité en cas de résultats insatisfaisants ou en présence d'échantillons et/ou de résultats inexploitable.

8.3 Constatactions des résultats

En cas de réclamations avérées conformément à l'article 5.4 des présentes et imputable au Prestataire, ce dernier rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates, les Services considérés.

Dans l'hypothèse où le Prestataire serait dans l'impossibilité de corriger la cause de la contestation et pour autant que la faute du Prestataire serait avérée, le contrat ne sera réputé résilié qu'au terme d'un préavis minimum de trois mois après réception d'une lettre recommandée avec AR en informant le Prestataire.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

8.4 Responsabilité

Le Prestataire s'engage à apporter la preuve qu'il est régulièrement assuré auprès d'une compagnie solvable pour la réparation des dommages dont il est civilement responsable du fait de l'intervention de son personnel.

Étant toutefois précisé que pour pouvoir engager la responsabilité du Prestataire, le Client doit envoyer au Prestataire ses griefs par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de huit (8) mois à compter de la découverte du préjudice, faute de quoi le Client s'interdit de rechercher la responsabilité réelle ou prétendue du Prestataire.

Le Client doit par ailleurs démontrer l'existence d'une violation fautive et intentionnelle par le Prestataire de ses obligations telles que prévues aux présentes.

Le Client s'engage tant en son nom que pour celui de ses assureurs à renoncer à tout recours à l'encontre du Prestataire.

Au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, les sommes mises à la charge de celui-ci seront, d'un commun accord, expressément limitées au montant le plus faible entre :

- Le préjudice direct et immédiat causé par la violation fautive et intentionnelle de ses obligations par le Prestataire ;
- Cinq fois le montant hors taxes facturé au Client au titre de la Commande ou Contrat concerné(e) dans la limite de 50 000 euros.

8.5 Dommages réparables et actions en justice

Dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait mise en cause au titre de l'exécution du Contrat, sauf cas de faute lourde ou dolosive, les Parties conviennent que cette responsabilité sera limitée aux seuls dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel.

De convention expresse entre les parties sont notamment mais non exhaustivement considérés comme des dommages indirects la perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de bénéfices, le préjudice moral, etc.

Il est expressément convenu que toute action ou réclamation formalisée à l'encontre du Client par un tiers constitue un préjudice indirect et n'ouvre, à ce titre, pas droit à réparation.

8.6 Cession et sous-traitance

8.6.1 Cession

Le Prestataire peut céder à un tiers à quelque titre, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, le contrat ou l'un quelconque des droits et/ou obligations de celui-ci, notamment dans le cadre d'une cession de son fonds de commerce ou d'entreprise (fusion, apport partiel d'actif, scission).

Le Prestataire en informera le Client par tout moyen.

En cas de cession du contrat de prestations de service par le Client, ce dernier devra en informer également le Prestataire par tout moyen. Le changement de cocontractant n'aura aucun effet sur le contrat qui devra être respecté par le cessionnaire, sauf nouvel accord écrit entre le Prestataire et le cessionnaire.

8.6.2 Sous-traitance

Le prestataire peut également confier à un tiers l'exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles notamment dans le cadre de compétences précises nécessaires lors d'interventions techniques.

ARTICLE 9 - Responsabilité du Client

9.1 En validant les présentes conditions générales de vente, le Client assure :

- Être majeur (s'il s'agit d'une personne physique).
- Avoir la capacité juridique de conclure des obligations contractuelles,
- Avoir un statut juridique adapté à la pratique de sa profession et avoir procédé à toutes les formalités requises auprès de tous les organismes permettant un exercice en toute légalité de sa profession,
- Avoir souscrit à toutes polices d'assurance nécessaires pour couvrir sa responsabilité professionnelle,

9.2 Prélèvements des échantillons

Le Client s'engage à prévenir le Prestataire en cas de suspicion de présence d'explosifs ou autres matières dangereuses (chimiques, bactériologiques, radioactives), et le cas échéant à requérir l'autorisation de l'administration concernée. Lorsque les échantillons à analyser impliquent des risques particuliers, le Client a

l'obligation d'en faire état par écrit, dans sa commande ou au contrat et de donner au Prestataire toutes les recommandations d'usage. Le Client sera tenu responsable des dommages matériels et corporels résultant d'un ou des échantillons à analyser, ces derniers étant de sa propriété.

Pour autant que rien d'autre n'ait été expressément convenu, le Client assume l'entière responsabilité du prélèvement et du transport des échantillons.

Le client n'a aucun droit à la délivrance de prescriptions ou de procédures d'analyses développées par le Prestataire, sauf les prescriptions d'analyses effectuées par ordre et contre facturation. Mais le Client peut, sur demande, obtenir des précisions au sujet des données de référence des méthodes d'analyse utilisées.

De même, le Client s'engage à coopérer de bonne foi avec le Prestataire et ses salariés afin que ceux-ci puissent valablement procéder aux prélèvements. Dans le cas où le Prestataire est empêché de procéder valablement aux prélèvements, la responsabilité de celui-ci ne pourra être engagée pour inexécution.

9.3. Conservation des échantillons et des données

Le Client étant propriétaire des échantillons, il est tenu de récupérer ou de faire récupérer les échantillons confiés dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de l'envoi des résultats par le Prestataire, hors denrées périssables qui seront automatiquement détruit par le Prestataire sans que le Client ne puisse s'y opposer.

A l'issue de ce délai, le Prestataire procédera à la destruction des échantillons confiés sans autre forme de préavis. Dans l'hypothèse où le Client ne pourrait récupérer les échantillons confiés il doit en informer le Prestataire sans délai. Les échantillons pourront alors être conservés par le Prestataire qui pourra facturer la prestation de stockage.

L'élimination accidentelle des échantillons ne saurait d'une quelconque manière engager la responsabilité du Prestataire. Enfin, le Prestataire peut, à la demande du Client, procéder à l'envoi des échantillons aux frais du Client. Les données papier sont conservées pendant une durée de cinq (5) années et les données non nominatives dématérialisées sont conservées à vie.

9.4 Utilisation des résultats

Les résultats des analyses constituent l'état à un instant T des produits analysés. Les résultats n'attestent aucunement de l'état réel ou avéré des produits analysés par le Prestataire.

Le Client est seul responsable du caractère exploitable ou non des résultats des analyses qui lui sont transmis par le Prestataire. Aussi, le Prestataire ne saurait engager sa responsabilité dès lors que les résultats sont contestés ou jugés inexploitable ou non fiables par une juridiction ou par une autorité/entité légale.

Par ailleurs, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise exploitation des résultats d'analyse.

De même, le Client fait son affaire de l'utilisation qu'il fera des résultats des analyses (publication sur son site, promotion au public ou encore utilisation des résultats dans le cadre de publicités). Le Client ne pourra pas engager la responsabilité du Prestataire du fait de ses usages et/ou de son exploitation des résultats. Il s'agit là d'une obligation essentielle sans laquelle le Prestataire n'aurait pas contracté.

9.5 Cas particulier de la dialyse

Les résultats des analyses constituent l'état à un instant T des produits analysés. Les résultats n'attestent aucunement de l'état réel ou avéré des produits analysés par le Prestataire.

En matière de dialyse, le Prestataire ne procède aux prélèvements d'échantillons que selon les diligences et les ordres du Client qui lui désigne expressément à chaque analyse d'eaux prévue au contrat, quelle eau de quel appareil de dialyse il convient de contrôler.

Par conséquent, le Client reconnaît expressément que les rapports d'analyses réalisés par le Prestataire n'attestent aucunement de la fiabilité et du caractère sain des eaux de l'ensemble des appareils de dialyse du Client : le résultat consigné par le rapport d'analyse ne concernant que l'appareil dont les eaux ont été prélevées à la demande du Client.

9.6 Réalisation d'une seconde analyse

Dans le cas où le Client demanderait au Prestataire de refaire les analyses au moyen d'une nouvelle commande, la prestation sera réalisée à ses frais selon les conditions prévues dans les CGV.

La répétition de l'analyse ou des analyses complémentaires ne pourront se faire que sur la base de nouveaux échantillons.

Il est porté à la connaissance du Client que les échantillons sont détruits au terme de chaque analyse.

9.7 Recours de tiers

Le Client garantit intégralement le Prestataire de tout recours ou réclamation de tiers en lien avec la commande et le contrat et ce, de quelque manière que ce soit.

Le Client indemniserà le Prestataire dans le cas où celui-ci serait amené à verser des dommages et intérêts à un tiers.

ARTICLE 10 – Confidentialité

Les parties s'engagent à considérer confidentielles toutes les informations commerciales, financières, techniques ou autres, échangées dans le cadre de l'exécution du Contrat.

En conséquence, chacune des parties s'engage à ne pas utiliser à son profit ou au profit d'un tiers et à ne pas divulguer à des tiers non autorisés les informations confidentielles, les informations significatives de son savoir-faire que l'autre Partie pourrait lui avoir communiquées ou qu'elle pourrait avoir obtenues dans le cadre de l'exécution du Contrat.

ARTICLE 11 - Droit de propriété intellectuelle

Chacune des parties s'engage à ne pas violer en aucune manière aux droits de propriété intellectuelle de l'autre partie.

Ainsi elles s'engagent à maintenir les formules de "Copyright", et autres mentions de propriété et de confidentialité figurant sur les différents éléments communiqués, qu'il s'agisse d'originaux ou de copies.

Chacune des parties s'engage à ne pas reproduire les logos, marques et/ou autres signes distinctifs de l'autre partie sans le consentement de celle-ci.

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services.

ARTICLE 12 - Imprévision

Les Parties entendent, dans le cadre des dispositions de l'article 1195 du Code civil relatives à l'imprévision, définir comme suit et limitativement les cas d'imprévision, à savoir : *un changement de circonstances économiques entourant la conclusion de la présente convention, en particulier du fait d'une hausse du prix du matériel et des produits nécessaires à la réalisation des Services quelle qu'en soit la cause et affectant de façon significativement défavorable l'équilibre de celle-ci*.

Les Parties entendent limiter les cas d'imprévision aux seuls événements ou circonstances représentant une variation de plus de 15 % par rapport au prix initial du Contrat.

Aussi, en cas d'imprévision tel que défini ci-dessus, les Parties s'obligent à renégocier le Contrat. Chaque partie sera tenue d'exécuter ses obligations durant la renégociation.

En cas de succès de la renégociation, les Parties établiront sans délai un avenant au Contrat les liant afin de formaliser le résultat de cette renégociation.

En cas d'échec de la renégociation, les Parties pourront, d'un commun accord, procéder à la résiliation amiable du Contrat.

A défaut de succès de la renégociation et d'accord amiable sur la résiliation, la partie la plus diligente pourra procéder à la résiliation du contrat conformément à l'article 17.2 des présentes.

Dans tous les cas, aucune indemnité ne pourra être réclamée par aucune des parties.

ARTICLE 13- Exécution forcée en nature

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée (hormis l'action en paiement).

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra, faire exécuter lui-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante. Le créancier de l'obligation pourra toutefois demander en justice que la Partie défaillante avance les sommes nécessaires à cette exécution.

La Partie victime de la défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités définies à l'article « Résolution du contrat ».

ARTICLE 14 - Réduction proportionnelle du prix en cas d'exécution imparfaite de l'obligation

Les parties conviennent d'exclure du régime contractuel l'article 1223 du code civil.

ARTICLE 15- Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification du manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durablement écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Toutefois, cette exception d'inexécution ne pourra pas être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil.

ARTICLE 16 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

De convention expresse, constitue notamment des cas de force majeure : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, le lock-out, les intempéries, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, le tremblement de terre, le séisme, l'incendie, la tempête, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, les pannes informatiques, le blocage des télécommunications y compris le réseau téléphonique filaire, mobile (GSM, GPRS, 3G, 4G...) ou tout autre cas indépendant de la volonté expresse des Parties empêchant l'exécution du Contrat dans des conditions normales et/ou raisonnable.

La Partie victime de l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou de pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de trente (30) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de trente (30) jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour force majeure ».

Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge de la partie empêchée.

ARTICLE 17 - Résolution du contrat

17.1 Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause « Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations » figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, huit (8) jours ouvrés après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

Par exemple :

- la non-paiement à l'échéance des services commandés par le Client

- la non-réalisation des Prestations pour une cause autre que la force majeure pendant une période supérieure à 15 jours ouvrés,

17.2 Résolution pour imprévision

La résolution pour impossibilité de l'exécution d'une obligation devenue excessivement onéreuse ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, intervenir que trente jours après l'envoi d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

17.3 Résolution pour force majeure

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause « Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations » figurant ci-après, avoir lieu que huit (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre informant l'autre Partie de la résiliation et notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

17.4 Résolution pour manquement d'une partie à l'une de ses obligations essentielles

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations essentielles, le contrat pourra être résolu au gré de la partie lésée :

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit quinze (15) jours ouvrés après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure sera notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par acte extra-judiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

17.5 Dispositions communes aux cas de résolution

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 18 - Données personnelles

18.1 Collecte et utilisation des données personnelles du Client

Le Prestataire est le responsable du traitement des données personnelles du Client.

Les données concernant le Client, demandées lors la conclusion du contrat, sont obligatoires ; à défaut le contrat ne pourra être formalisée et la prestation de service désirée ne pourra être réalisée. A l'exception de la base de données, les informations que le Client communique au Prestataire sont destinées au personnel habilité de celui-ci, ainsi qu'au personnel habilité des prestataires sous-traitants auxquels le Prestataire est susceptible de faire appel pour l'exécution du contrat. Dans ce cas, un contrat est signé avec le sous-traitant. Ce contrat définit l'objet et la durée du traitement réalisé par ce dernier, la nature et la finalité du traitement, le type de données à caractère personnel traitées et les catégories de personnes concernées, ainsi que les obligations et droits des Parties, conformément à l'article 28 du RGPD. La collecte des données personnelles des Clients est utilisée afin de gérer les accès au compte client chez le Prestataire, et aussi pour le traitement et le suivi des commandes, le SAV des services commandés, la relation client, le recouvrement, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, l'hébergement des données du Client, l'envoi de prospection commerciale et de transmission de la newsletter du Prestataire.

La base juridique du traitement des données du Client est l'exécution de mesures précontractuelles et contractuelles.

Les catégories de données traitées sont : les données relatives à son identité en tant que client, à sa vie professionnelle s'il s'agit d'un client professionnel, les données relatives aux moyens de paiement et à la transaction, les données nécessaires aux offres commerciales, les informations permettant de prendre en compte le refus à être prospecté, les données relatives au suivi de la relation commerciale.

Ces données ne font l'objet d'aucun transfert ou sous-traitance à des tiers hors Union Européenne.

18.2 Durée de conservation des données personnelles

Le Prestataire conserve les données du Client pendant la durée de la relation contractuelle. Les données du Client peuvent également être conservées par le Prestataire pour la gestion des activités commerciales, y compris pour celles relatives à la prospection commerciale, tant que le client professionnel n'aura pas manifesté son droit d'opposition à cette prospection. Après l'exécution du contrat, les données du Client peuvent également être conservées en archive intermédiaire, pour répondre à des obligations comptables ou fiscales ou à des fins probatoires en cas de contentieux, dans la limite du délai de prescription applicable.

Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, dans le respect des dispositions RGPD.

18.3 Droit d'opposition, de rectification ou de suppression des données personnelles

Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, à la portabilité des données, à la limitation du traitement et d'opposition relative à l'ensemble des données concernées ainsi qu'un droit d'opposition à la prospection commerciale du Prestataire.

Le Client dispose également du droit de rectification ou d'effacement de ses données (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales du Prestataire). Le Client dispose de la faculté de donner des directives sur le sort de ses données après son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Conformément aux dispositions de l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978, l'exercice de ces droits requiert la justification de l'identité du Client. Il peut, exercer l'ensemble de ces droits en adressant sa demande par courrier à l'adresse du siège du Prestataire : MICROLAB – A l'attention du DPO - 11 rue de l'Eglise, 97432 Ravine des Cabris ou par email à : dpo@microlab.re

Si le Client est concerné par la prospection par courriel, il peut également modifier ou se désabonner des newsletters en cliquant sur le lien hypertexte « Me désabonner » présent dans chaque newsletter.

ARTICLE 19 - Litiges

Tous les litiges qui n'auront pu être réglés à l'amiable et auxquels le contrat et les commandes pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal de commerce du siège social du Prestataire.

ARTICLE 20- Non renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un manquement par l'autre Partie à l'un quelconque de ses droits ou obligations visés aux présentes conditions générales de vente ne saurait être interprété, pour l'avenir, comme une renonciation au droit ou à l'obligation en cause.

ARTICLE 21 - Langue du contrat - Droit applicable

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Le Client dispose également du droit de rectification ou d'effacement de ses données (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales du Prestataire). Le Client dispose de la faculté de donner des directives sur le sort de ses données après son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Conformément aux dispositions de l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978, l'exercice de ces droits requiert la justification de l'identité du Client. Il peut, exercer l'ensemble de ces droits en adressant sa demande par courrier à l'adresse du siège du Prestataire : MICROLAB – A l'attention du DPO - 11 rue de l'Eglise, 97432 Ravine des Cabris ou par email à : dpo@microlab.re

Si le Client est concerné par la prospection par courriel, il peut également modifier ou se désabonner des newsletters en cliquant sur le lien hypertexte « Me désabonner » présent dans chaque newsletter.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et déclare les accepter en leur entier.

Signature accompagnée de la mention « lu et approuvé »