

1. CHAMP D'APPLICATION - OPPOSABILITE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions ») s'appliquent aux Prestations d'analyses y compris de prélèvement (ci-après les « Analyses ») et d'audits (ci-après les « Audits ») conclues entre le LABORATOIRE (ci-après « BIOFAQ ») et tout contractant pour les besoins de son activité professionnelle (ci-après le « Client »).

Les Conditions sont systématiquement communiquées au Client aux termes des documents commerciaux et/ou contractuels de BIOFAQ. Toute commande d'Analyses et/ou d'Audits du Client implique sa connaissance et son acceptation préalable expresse et sans réserve des Conditions. Sauf convention contraire écrite et signée de BIOFAQ et du Client, les présentes Conditions prévalent sur tout autre document. BIOFAQ se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les Conditions.

Les Analyses réalisées sous accréditation COFRAC sont soumises aux présentes Conditions et ainsi qu'aux « Conditions générales des Analyses sous accréditation COFRAC » (Article 14).

2. COMMANDES

Toute commande de Prestation par le Client donne lieu à l'émission d'un « Devis » par BIOFAQ. Ce Devis comporte notamment la nature, les caractéristiques et les conditions tarifaires des Analyses et/ou Audits sollicités par le Client accompagné des présentes conditions générales. Le Devis mentionne sa durée de validité. La signature du Devis vaut passation de Commande et acceptation sans réserve des présentes Conditions. Le Devis et ses éventuelles annexes acceptés constituent l'intégralité du Contrat conclu entre BIOFAQ et le Client, ayant pour objet la réalisation d'Analyses et/ou d'Audits.

En cas de prestations d'Analyses et/ou d'Audits complémentaires à celles visées au Contrat, dont les conditions financières et d'exécution seront définies par avenant au dit contrat.

L'exécution de toute Analyse et/ou Audit par BIOFAQ est soumise à la réception préalable du relevé d'identité bancaire du Client ou de toute personne désignée par le Client en vue du règlement.

3. PRIX

Le prix des Analyses et/ou des Audits est stipulé sur le devis selon le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande. Les prix indiqués dans les Conditions et le Devis sont établis hors taxes et sont majorés de la TVA au taux en vigueur à la date de réalisation des Analyses et/ou des Audits.

Toute demande de projet R&D et toute prestation ponctuelle supérieure 2000€ feront l'objet d'un acompte d'un montant de 30%.

Une facture est établie par BIOFAQ et remise au Client lors de chaque fourniture de Prestations. Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu ni indiqué avec exactitude, feront l'objet d'un devis détaillé. Les prix du Devis sont également établis en fonction des données fournies par le Client et pour les conditions normales d'exécution de la Prestation.

BIOFAQ se réserve le droit d'appliquer une majoration des prix indiqués sur le Devis si les propriétés particulières des échantillons, inconnues lors de l'établissement du Devis, génèreraient des coûts supplémentaires pour l'exécution de la Prestation.

Dans le cas d'échantillons envoyés à BIOFAQ présentant des caractéristiques non conformes ou/ différentes des matrices usuelles (et non signalées expressément par le Client), de sorte qu'elles endommageraient les appareils analytiques de la Société, BIOFAQ se réserve le droit de facturer au Client les réparations liées à ces dommages, sans préjudice de toute faculté d'interrompre la réalisation des Prestations.

Une telle majoration pourrait également être appliquée en cas d'avènement, pendant l'exécution du Contrat, d'une nouvelle réglementation ou recommandation devant être appliquée par BIOFAQ et entraînant une hausse du coût de la Prestation. Les majorations de prix seront justifiées et détaillées, dès que BIOFAQ en donnera connaissance au Client.

Une Prestation donne lieu à une facturation minimale de 50€ (cinquante euros) HT, quand bien même le prix de la Prestation serait inférieur. Toute réédition à la demande du Client d'une facture ou d'un rapport d'Analyses ou d'un rapport d'Audits pourra donner lieu à une facturation de 15€ (quinze euros) par document.

Autres frais de dossier forfaitaires :

| | |
|---|---|
| Annulation paramètre/échantillon réceptionné ou analysé | Frais de dossier de 24,00€ + prix facturé pour les analyses/paramètres analysés |
| Rajout paramètres | 30,00€ + prix du paramètre |
| Demande d'analyse complémentaire, conservation d'une souche microbienne et/ou transmission à un centre spécialisé | Sur devis |
| Surcoût demande de prélèvement urgent entre 1 et 2 jours ouvrés | 100,00€ |
| Echantillon non conforme à réception | 30,00€ |
| Absence de demande d'analyse avec les prélèvements | 30,00€ |
| Modification de rapport | 30,00€ |

| | |
|---|--------------|
| Frais de traduction | A la demande |
| Frais d'expédition de papier (résultat/facture) | 5,00€ |
| Glacière non retournée | 20,00€ |

4. FACTURATION

Les Prestations d'Analyses et/ou Audits sont facturées sur la base des prix indiqués dans les Conditions ou dans le Devis en vigueur au jour de la réception ou de l'enregistrement des échantillons. Sauf avis contraire du Client, BIOFAQ se réserve le droit de procéder à une facturation différée des Prestations.

BIOFAQ se réserve le droit de modifier les prix à tout moment et seront communiqués aux clients. Les nouveaux tarifs seront applicables pour toutes nouvelles prestations à venir ayant fait l'objet d'un Devis. Il en informera au préalable les Clients pour lesquels il a été établi un document contractuel annuel.

L'absence de contestation des factures par le Client dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture emporte acceptation pure et simple du montant des factures.

5. REGLEMENT

Les factures émises par BIOFAQ sont payables à quarante-cinq (45) jours fin de mois à compter de leur date d'émission. En cas de prestation récurrente que le mode de règlement par prélèvement est conseillé. Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard équivalents à au moins 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi que le paiement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'une somme de 40€ (quarante euros), prévue à l'article L.441-10 du Code du Commerce. En outre, après 30 (trente) jours après la date de réception, une pénalité de 15% du montant total de la somme due sera exigée du Client.

Sans préjudice de ce qui précède, en cas de défaut de paiement par le Client d'une seule échéance, ou de non-respect des conditions de paiement, BIOFAQ se réserve le droit :

- de supprimer immédiatement toutes les facilités de paiement et conditions commerciales particulières accordées,
- de suspendre ou d'annuler sans préavis ni indemnité toute commande en cours,
- d'exiger, pour l'exécution de toute prestation ultérieure, le paiement comptant avant chaque prestation, ou tout autre moyen de paiement au choix de BIOFAQ,
- d'exiger le paiement immédiat de la totalité du solde restant dû.

6. ACCES AUX LOCAUX

Le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès de ses locaux ou de ceux objets de l'Analyse et/ou de l'Audit, au(x) préleveur(s) et/ou auditeur(s) mis à disposition par BIOFAQ. En vue d'une collaboration optimale dans le cadre du contrat d'Analyses et/ou d'Audits, le Client s'engage à présenter au(x) préleveur(s) et/ou au(x) auditeur(s) mis à disposition par BIOFAQ, l'ensemble de ses locaux et/ou matériels ou de ceux objets de l'Analyse et/ou de l'Audit, notamment ceux peu visibles pour toute personne ne connaissant pas les locaux. Le Client reconnaît que tout manquement aux obligations prévues au présent article est susceptible d'affecter la qualité et/ou la pertinence des résultats de l'Analyse et/ou l'Audit.

7. ANNULATION - REPORT

7.1. Du fait de BIOFAQ : BIOFAQ se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une Analyse et/ou un Audit. BIOFAQ informe le Client dans les plus brefs délais et lui propose une ou plusieurs dates en vue d'une nouvelle Analyse et/ou Audit. Aucune indemnité ne sera versée au Client à raison d'un report ou d'une annulation du fait de BIOFAQ.

7.2. Du fait du Client : En cas d'annulation par le client intervenant moins de 3 jours ouvrés avant la date d'intervention prévue, BIOFAQ se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire de 250€ HT.

En cas d'annulation par le client ou en cas d'impossibilité d'intervenir le jour-même (état des installations rendant impossible l'intervention ou non – disponibilité des installations), BIOFAQ se réserve la possibilité de facturer une indemnité forfaitaire de 500€ HT à laquelle pourra être rajouté le coût de déplacement du personnel et des achats spécifiques intervenus pour la réalisation de la prestation.

8. RESULTATS

Toute contestation des résultats fournis par BIOFAQ doit être formulée par courrier avec avis de réception dans les quinze (15) jours suivant la fourniture des résultats en cause.

9. FORCE MAJEURE

BIOFAQ est exonéré de sa responsabilité en cas de force majeure, ainsi que dans tous les cas où un évènement postérieur à la conclusion du contrat, indépendant de la volonté des parties, imprévisible et irréversible empêcherait l'exécution de ses obligations contractuelles.

Aux fins de l'application du présent article, la force majeure s'entend notamment (i) de tout cataclysme naturel tels que les violentes tempêtes, les inondations ou la destruction par la foudre, (ii) de tout conflit social affectant

l'activité de BIOFAQ et/ou du Client, tels que les grèves, les occupations d'usines ou de locaux, les arrêts de travail, (iii) tout acte d'une autorité administrative, licite ou illicite, ayant un effet direct ou indirect sur l'exécution des Analyses et/ou des Audits.

10. RESPONSABILITES ET GARANTIES

BIOFAQ est tenu par une obligation de moyens et non de résultat. Par conséquent, BIOFAQ s'engage à exécuter les prestations contractuelles avec prudence et diligence dans l'état de l'art et n'engagera sa responsabilité qu'en cas de faute prouvée.

Les rapports sont élaborés sur la base d'informations, de documents et/ou d'échantillons fournis par le client ou pour son compte, et pour le seul intérêt de celui-ci qui décide seul de l'usage qu'il entend faire des rapports.

Ainsi, la responsabilité de la société BIOFAQ ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- En cas de manquement du Client à ses obligations prévues à l'article [5] ;
- Pour des faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des Prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- En cas d'exploitation des rapports ou/et des résultats des Prestations analytiques pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, ni des conséquences d'une diffusion du rapport d'analyse par le client ;
- En cas de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire ;
- En cas d'actions engagées ou non engagées sur la base des dits rapports ou de résultats incorrects (non fautif) comportant des écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés par les réglementations en vigueur/ ou par le cahier des charges émis par le client.

- ✓ Limitation de responsabilité :

En cas de responsabilité retenue de la société BIOFAQ, le montant des réparations mises à sa charge sera limité au montant le moins élevé des deux montants ci-après :

- (i) cinq fois le montant hors taxes facturé par la société BIOFAQ au titre de la réalisation des analyses concernées par la réclamation, et
- (ii) 15 000€ (quinze mille euros).

En outre, BIOFAQ n'encourt aucune responsabilité pour tout préjudice indirect subi par le Client et/ou un tiers, y compris sans que cela soit limitatif pour manque à gagner, perte de revenus, perte d'opportunités, perte de clientèle ou atteinte à la réputation et frais ou dépenses engagés pour procéder à un rappel de produits.

BIOFAQ n'encourt de même aucune responsabilité pour tous frais, dommage ou perte résultant des actions engagées par des tiers (y compris, sans que cela soit limitatif, les actions en responsabilité du fait du produit) que pourrait subir le client.

Le client renonce à tout recours à l'encontre de BIOFAQ et ses assureurs qui ne serait pas conforme aux stipulations des présentes.

Le client se porte fort du respect par ses assureurs de l'ensemble des dispositions du présent article des CGV dans le cadre d'un recours de ces derniers à l'encontre de BIOFAQ ou ses assureurs.

Le client doit notifier toute réclamation à BIOFAQ par écrit et de façon motivée (identification de l'échantillon, motif et objet de la réclamation) dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la réception du rapport d'analyse et, en tout état de cause, s'agissant d'une réclamation sur les analyses proprement dites, dans le délai contractuel de conservation des échantillons.

Les parties s'informent mutuellement, dès qu'ils en ont connaissance, de toute réclamation ou procédure diligentée à leur encontre dans le cadre de l'exécution d'une analyse, ou susceptible de l'être, et mettant en cause l'autre partie ou de nature à lui porter préjudice.

Dans le cas d'édition de rapport « annule et remplace », BIOFAQ exige du client qu'il détruise la version informatique et toute version papier du rapport d'essais original. BIOFAQ ne pourra être tenue responsable de l'utilisation du rapport erroné. Toute utilisation non conforme à sa destination, toute diffusion ou toute publication est interdite. BIOFAQ décline toute responsabilité si ces documents ont été modifiés, altérés, déformés ou falsifiés par une tierce partie.

- ✓ Responsabilité et garanties du client :

Le client garantit et s'engage à indemniser la société BIOFAQ, et ses préposés pour toute réclamation (existante ou potentielle) faite par tout tiers pour toute perte, tout dommage ou frais, de quelque nature que ce soit, y compris les frais de justice et leurs frais annexes, quelle que soit leur origine, relatifs à l'exécution réelle ou supposée ou l'inexécution réelle ou supposée des prestations.

Le client garantit et s'engage à indemniser BIOFAQ et ses préposés contre tout préjudice direct ou indirect quelle qu'en soit sa nature, causé par un

échantillon, y compris si BIOFAQ avait été informé par le client de la dangerosité de l'échantillon.

11. DUREE – RESILIATION

Sauf stipulation contraire écrite et acceptée par BIOFAQ et le Client dans le Devis, tout Contrat ou Conditions ayant pour objet la réalisation de Prestations d'Analyses et/ou Audits est conclu pour une durée indéterminée.

BIOFAQ et le Client peuvent résilier unilatéralement un contrat ou les Conditions ayant pour objet la réalisation d'Analyses et/ou d'Audits, sous réserve (i) d'en informer l'autre partie par courrier avec avis de réception avec un préavis de trois (3) mois.

12. CONFIDENTIALITE - IMPARTIALITE

Le Client s'engage à n'exercer aucune pression envers BIOFAQ et son personnel.

De manière générale, il existe un accord de confidentialité entre BIOFAQ et son Client.

Le personnel de BIOFAQ est contractuellement tenu à un engagement de confidentialité et d'impartialité.

Sauf exigences légales applicables, BIOFAQ s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout ou partie des renseignements concernant des travaux qui lui sont confiés.

Quelles que soient les informations concernant le Client, fournies par le Client lui-même ou par une autre source, celles-ci sont donc confidentielles.

Si des exigences légales obligent BIOFAQ à divulguer des informations confidentielles, BIOFAQ en avise à l'avance son Client, sauf si la loi l'interdit ou dans le cas d'une demande provenant d'un organisme public.

Toute information sur le Client, obtenue auprès d'une autre source que le client, doit être maintenue confidentielle, ainsi que l'identité de la source.

13. REFERENCEMENT - DONNEES PERSONNELLES

Le Client accepte que son nom et/ou les prestations accomplies pour son compte par BIOFAQ figurent sur les documents commerciaux de BIOFAQ.

Les données personnelles communiquées à BIOFAQ sont destinées à la gestion des demandes, devis et commandes, et à l'exécution des Analyses et/ou d'Audits. Elles peuvent aussi compléter le fichier clientèle à des fins de prospection commerciale. Elles ne peuvent être diffusées à des tiers. Elles sont collectées par BIOFAQ, responsable du traitement de celles-ci. Les données sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur. Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition. Cette garantie ne s'applique pas pour les traitements à finalité statistique dès lors que ces derniers n'abordent les données que de manière anonyme et globalisée. Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer votre droit en adressant votre demande par mail à l'adresse rgpd@groupecarso.com ou par voie postale à l'adresse du siège social de BIOFAQ à l'attention du Référent RGPD. La réponse sera adressée dans le mois suivant la réception de la demande.

14. LOI APPLICABLE – JURIDICTION

Les Parties s'efforcent de résoudre à l'amiable tout litige découlant des présentes Conditions. Les présentes Conditions sont régies pour leur validité, leur interprétation et leur exécution par la loi française. **En cas de litige, les tribunaux de Montpellier sont seuls compétents, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.**

15. CONDITIONS GENERALES DES ANALYSES SOUS ACCREDITATION COFRAC

Les présentes conditions générales des Analyses s'appliquent à l'ensemble des Analyses couvertes par l'accréditation COFRAC Laboratoires n°1-1674. La liste exhaustive des Analyses accréditées de BIOFAQ est présentée dans l'annexe technique consultable sur le site www.cofrac.fr ou à votre disposition sur simple demande à contact@biofaq.fr.

En routine, BIOFAQ réalise sous accréditation les Analyses répertoriées dans sa portée d'accréditation.

15.1 Prélèvement et transport des échantillons

Lorsque le prélèvement et le transport des échantillons sont réalisés par BIOFAQ, ils sont sous la responsabilité de BIOFAQ et sont conformes aux protocoles de prélèvement, de conditionnement, de conservation et de transport mis en œuvre par BIOFAQ. La conformité et la représentativité des échantillons prélevés sont alors sous la responsabilité de BIOFAQ.

En cas de pandémie, les tournées peuvent potentiellement être impactées et par conséquent des retards sont à prévoir.

Lorsque le prélèvement est réalisé par le Client, la conformité et la représentativité des échantillons soumis à analyse sont sous sa responsabilité exclusive.

Les échantillons, dès lors qu'ils sont expédiés ou déposés chez BIOFAQ par le Client, voyagent sous la responsabilité du Client, quel que soit le mode d'expédition. La bonne conservation des échantillons durant le transport et le

respect des exigences, notamment en matière de conditionnement, de température de conservation, de temps de transport, incombent alors au Client.

BIOFAQ ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des dommages et casses de flaconnages et/ou supports d'échantillonnage survenus durant le transport des échantillons, quand bien même celui-ci a été pris en charge par BIOFAQ. Le laboratoire ne saura, non plus, être tenu responsable des conséquences liées aux éventuels retards d'acheminement des échantillons. Tout produit dangereux ou polluant doit être accompagné de sa fiche de données de sécurité afin de permettre l'identification des dangers qu'il présente et les précautions nécessaires à sa manipulation.

15.2 Critères d'acceptation des échantillons

Les critères d'acceptation des échantillons (tels que le flaconnage, le volume, la température et la durée de transport...) sont définis par BIOFAQ. Le Client peut se procurer ces critères sur simple demande à contact@biofaq.fr. Pour tout échantillon dont les critères d'acceptation ne sont pas satisfaisants ou en cas d'événements particuliers, BIOFAQ se réserve le droit de refuser l'échantillon, d'émettre des réserves quant au résultat, de retirer la référence à l'accréditation sur le rapport.

15.3 Exécution des analyses

La prestation est exécutée exclusivement sur la base des informations mentionnées dans le Devis.

En l'absence de toute indication, BIOFAQ utilise la méthode qui lui semble la plus appropriée, sans que sa responsabilité puisse être recherchée par le Client pour le non-respect d'une méthode précise.

En raison d'une évolution (normative...), BIOFAQ peut être amené à utiliser une nouvelle méthode pour se conformer aux exigences en vigueur.

Le Client qui désire voir appliquer une méthode spécifique, doit obligatoirement l'indiquer dans le Devis. De plus, les écarts demandés par un Client ne doivent pas avoir d'incidence sur l'intégrité du laboratoire ou sur la validité des résultats.

BIOFAQ s'engage à exécuter les prestations requises avec prudence et diligence dans l'état de l'art et n'accepte de responsabilité que pour des cas de faute prouvée.

En cas d'écart à la méthode, le laboratoire le signale sur le rapport d'analyses et le client en accepte les conditions au préalable.

15.4 Rapport d'analyses

La signature manuscrite numérisée de l'approbateur du rapport est apposée à l'issue du processus formel de validation des résultats. Cette signature reste sous le contrôle exclusif de son propriétaire. Son utilisation correspond aux règles d'habilitation en vigueur au sein de BIOFAQ.

BIOFAQ mentionne, dans le rapport, les informations fournies par le client. L'amendement d'un rapport pour une erreur de nom commercial ou de marque commerciale du produit testé n'est pas permise par le COFRAC (sauf si l'information est présente lors de la réalisation des analyses chez BIOFAQ).

BIOFAQ n'émet pas d'avis/interprétations dans le cadre de l'accréditation. Néanmoins BIOFAQ est disponible pour répondre à des questions sur le rapport.

BIOFAQ peut émettre une déclaration de conformité, suite aux Analyses réalisées, en fonction de la réglementation ou des exigences du Client. La déclaration de conformité est couverte par l'accréditation si toutes les Analyses concernées par cette déclaration sont rendues sous couvert de l'accréditation.

Sauf exigences règlementaires ou normatives, il n'est pas tenu compte des incertitudes de mesure lors de déclaration de conformité. Les incertitudes sont disponibles sur demande au laboratoire.

BIOFAQ s'engage à fournir les résultats des Analyses dans le délai spécifique à chacune.

15.5 Transmission du rapport d'analyses

Pour la transmission du rapport, les garanties apportées dépendent du moyen utilisé : de peu fiable (+) à très fiable (+++)

| | Courrier postal | Fax auto. | Courriel (pdf) | Serveur |
|--------------------------------------|-----------------|-----------|----------------|---------|
| Authenticité de l'émetteur | + | ++ | +++ | +++ |
| Confidentialité des résultats | + | + | +++ | +++ |
| Intégrité (mise en page, contenu...) | +++ | +++ | +++ | +++ |
| Enregistrement de la transmission | ++ | ++ | +++ | +++ |
| Non-répudiation (accusé réception) | 0 | ++ | + | +++ |

L'acceptation du Devis et par conséquent des Conditions vaut accord du Client pour l'envoi des rapports d'analyses par courriel au format PDF avec une clé de sécurité unique contenu dans le corps du courriel.

Dans le cas d'envoi du rapport par courriel, le message et toutes les pièces jointes sont confidentiels et établis à l'intention exclusive de leurs destinataires. Ces destinataires sont communiqués par le Client, sous sa responsabilité. Toute utilisation de ces messages non conforme à leur destination, toute diffusion ou toute publication, totale ou partielle, est interdite, sauf autorisation expresse.

BIOFAQ décline toute responsabilité si ces documents ont été modifiés, altérés, déformés ou falsifiés par une tierce partie.

Les résultats des Analyses effectuées par BIOFAQ sont consignés sous forme de documents. Ces documents sont établis sous en-tête de BIOFAQ, au nom du Client et archivés informatiquement par BIOFAQ. Sur demande expresse et écrite du Client, ces documents peuvent être établis et adressés à des tiers désignés par lui.

Toute autre forme de référence aux Analyses de BIOFAQ doit faire l'objet d'un accord écrit préalable par la Direction de BIOFAQ.

Un serveur de consultation et de téléchargement des résultats est disponible : <https://resultats.groupecarso.com/v2/Account/LogOn?ReturnUrl=%2fv2%2f>
Les identifiants de connexion sont fournis sur demande à contact@biofaq.fr

15.6 Sous-traitance des Analyses

En cas de nécessité technique (panne...), BIOFAQ se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Analyses sous réserve de l'examen des compétences du sous-traitant.

BIOFAQ privilégie une sous-traitance dans un laboratoire du Groupe CARSO pour lequel BIOFAQ est filiale, et en informe son Client au préalable.

Pour tout autre sous-traitant, BIOFAQ doit obtenir l'accord du Client avant la sous-traitance.

La sous-traitance est mentionnée dans le rapport d'Analyses.

15.7 Conservation des échantillons après Analyses

Après l'Analyse effectuée, les échantillons sont stockés selon les dispositions de BIOFAQ. Ils sont détruits après un délai défini préalablement avec le Client, ou à défaut, conforme aux dispositions de BIOFAQ.

15.8 Réclamations

BIOFAQ enregistre les réclamations justifiées ou non de ses Clients et s'engage à apporter une réponse au plaignant. Le Client peut se procurer le processus de traitement des réclamations sur demande à contact@biofaq.fr. Pour un traitement efficace, la réclamation doit mentionner le numéro de l'échantillon concerné et l'objet détaillé de la réclamation.

15.9 Marque COFRAC

Les clients de BIOFAQ ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation selon les consignes d'utilisation issues du document COFRAC GEN REF 11.

BIOFAQ ne peut être tenu responsable de toute utilisation abusive de la marque COFRAC par le Client.

15.10 Dispositions diverses

Dans le cadre des audits, réalisés par le COFRAC, de l'activité de BIOFAQ, le Client accepte au préalable que les évaluateurs du COFRAC puissent assister – sur simple demande – aux prestations réalisées sur le site du Client.

Date :

Signature du Client :