

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS D'ANALYSES ET D'AUDITS

1. CHAMP D'APPLICATION - OPPOSABILITE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions ou CGV ») 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 ou le Prestataire (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.

Les présentes Conditions sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance. Toute dérogation aux présentes Conditions devra figurer dans les « clauses particulières » indiquées dans le Devis (tel que défini ci-après), ou faire l'objet d'un accord écrit conclu avec le Client écartant expressément les CGV.

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 Prestation d'Analyses sollicitée ou toute commande de Prestation d'audit par le Client donne lieu à l'émission d'un « Devis » comportant la nature, les caractéristiques et les conditions tarifaires des Analyses et/ou Audits sollicités par le Client accompagné des présentes CGV.

Le Devis écrit et accepté par le Client, vaut passation de commande. Le Devis mentionne sa durée de validité.

Chaque commande comprend les informations suivantes :

- Le nom et l'adresse du Client
- L'adresse de facturation
- Le nom et l'adresse du destinataire des rapports d'analyses
- La nature et le nombre des échantillons à analyser
- La liste précise des déterminations à réaliser sur chaque échantillon, ou la référence du devis correspondant
- Ainsi que la référence aux méthodes utilisées, ou la référence du devis correspondant

On entend par commande :

- Tout document contractuel établi pour l'année et éventuellement renouvelable ; précisant les informations détaillées ci-dessus,
- Tout document écrit par le Client et accompagnant des échantillons déposés ou envoyés à BIOFAQ (courrier, mail, télécopie)
- Toute fiche de demande d'analyses établie par BIOFAQ et complétée par le Client ou son représentant, lors du dépôt des échantillons au laboratoire BIOFAQ.

Toute passation de commande de Prestations dans les conditions visées ci-dessus, implique de la part du Client l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV et du Devis.

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. En outre, aucune analyse ne sera engagée en l'absence de commande écrite et acceptée par BIOFAQ expressément. BIOFAQ se réserve le droit de refuser une commande. Sera considéré comme contrat, la commande du Client acceptée par BIOFAQ ou le Devis de BIOFAQ accepté par le Client.

3. PRIX

3.1 - Les Prestations sont réalisées au tarif en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le Devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 2 ci-dessus. Les prix indiqués dans les CGV et le Devis sont établis hors taxes et hors TVA. Les prix du Devis sont établis en fonction des données fournies par le Client et pour les conditions normales et/ou usuelles d'exécution de la Prestation.

Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Les conditions de détermination du coût des analyses/Prestations dont le prix ne peut être connu ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article L.441-1, III du Code de commerce.

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 Prestation donne lieu à une facturation minimale de cinquante euros HT (50€), 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 quinze euros (15€) 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€

3.2 Clause d'indexation

Les prix du Prestataire pourront être modifiés chaque année pour l'année civile suivante et, le cas échéant, le Client en sera informé préalablement au plus tard un (1) mois avant la date de mise en application.

Les prix seront révisés chaque année au 1^{er} janvier suivant la combinaison des éléments économiques ci-dessous :

- Application d'un coefficient fixe de 5%
- Indice Syntec Révisé (Syndicat des sociétés d'ingénierie, de services informatiques, d'études et de conseil, de formation professionnelle) publié chaque mois par la Fédération SYNTEC sur son site internet <https://www.syntec.fr/>

Le prix sera révisé suivant la formule suivante :

$$P1 = P0 \times [1.05 + (S1-S0) / S0]$$

Où :

P1 : Prix révisé en année n,

P0 : Prix contractuel d'origine ou prix avant révision pour la première année (ou n-1), soit le prix à la date d'entrée en vigueur [du Devis] ou [du Contrat Cadre] ; et pour les années suivantes, le dernier prix révisé (P1) de l'année précédente

S0 : Indice SYNTEC de référence retenu à la date d'entrée en vigueur [du Devis] ou [du Contrat Cadre] d'origine pour la première révision, puis pour les suivantes l'indice de la précédente révision.

S1 : Dernier indice SYNTEC publié à la date de Révision.

Si l'indice ci-dessus venait à disparaître, les parties lui substitueront un indice de remplacement. A défaut, un nouvel indice sera choisi par le Tribunal de commerce de MONTPELLIER, indice qui sera choisi de telle sorte qu'il sera le plus proche possible de l'indice disparu.

3.3- Majoration des prix hors révision annuelle

Les prix annuels indiqués dans le Devis ou le Contrat Cadre pourront être majorés en cours d'exécution des Prestations, et après information préalable du Client, dans les cas suivants :

- Impact sur les Prestations et paramètres analytiques suite à un changement de méthode imposé par une évolution normative ou réglementaire survenant en cours de Contrat.
- Prix des paramètres confiés par le Prestataire à des sous-traitants externes au groupe CARSO et faisant l'objet de hausses tarifaires imposées par ce sous-traitant.
- Si les propriétés particulières des échantillons/prélèvements, inconnues lors de l'établissement du Devis ou du Contrat, généreraient des coûts supplémentaires pour l'exécution de la Prestation.
- Hausse significative et imprévisible du coût des matières premières, des coûts des fournisseurs impactant le prix des analyses, et répercuter de façon équitable et équilibrée ces évolutions et variations, pour autant que l'économie générale du contrat ne soit pas remise en cause.

En cas de contrat Cadre, le Prestataire s'engage à adresser au Client un avenant indiquant les modifications tarifaires majorées. En cas de difficultés, les parties pourront se réunir dans un délai d'un mois suivant cette notification pour renégocier les conditions contractuelles ou décider du sort du contrat en cours.

4. FACTURATION

Les Prestations d'Analyses et/ou Audits sont facturées sur la base des prix indiqués dans les CGV ou dans le Devis en vigueur au jour de la réception ou de l'enregistrement des échantillons (Sauf cas particuliers contractualisés).

Une facture est établie par le Prestataire dès que les Prestations de services et d'Analyses ont été réalisées, selon les indications figurant dans les Devis, contrats, marchés.

Outre les mentions obligatoires visées par l'art. L441-9 du code de Commerce, la facture est établie au nom de la personne/société identifiée comme bénéficiaire des Prestations / analyses ou titulaire du Devis. La facture indique le numéro du bon de commande lorsqu'il a été préalablement communiqué par le Client. A défaut, le Prestataire mentionnera la référence du Devis se référant aux Prestations commandées.

Sauf avis contraire du Client, BIOFAQ se réserve le droit de procéder à une facturation différée des Prestations.

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

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

5. CONDITIONS DE PAIEMENT

Le règlement s'effectue à la date d'échéance stipulée sur les factures. Toute somme (y compris l'acompte) non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit une pénalité de retard calculée sur la base d'un taux d'intérêt légal de 1,5% par mois du montant dû, sans qu'il puisse être inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'une somme minimale de 40 € (quarante euros), prévue à l'article L. 441-10 du code du Commerce.

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 réclamer à titre de clause pénale (en sus des intérêts de retard) au Client une somme de 15 % (quinze pour cent) des montants T.T.C non payés. Cette pénalité est exigible après mise en demeure préalable restée sans effet.
- 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 .

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

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. DEVIS ET VALIDITE DU CONTRAT

Le Devis (assorti des présentes CGV) accepté par le Client vaut contrat.

Le devis est valable pour la durée indiquée dans celui-ci. Le contrat ou la Commande ainsi que les conditions tarifaires prennent effet à sa date de signature ou à défaut trente (30) jours calendaires après son envoi au Client.

Le contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de son acceptation par le Client, sauf mention expresse d'une durée différente indiquée dans le Devis ou Contrat, constituant à ce titre des conditions particulières applicables aux CGV ou Contrat.

A défaut de résiliation par lettre recommandée ou de renégociation entre les parties du contrat deux mois avant le terme du Contrat, toute nouvelle prestation confiée par le Client à BIOFAQ sera exécutée dans les conditions identiques du contrat initial qui se poursuivra pour une durée indéterminée. Le contrat pourra alors être résilié à tout moment par lettre recommandée avec un préavis de deux (2) mois.

Tout avenant découlant d'une nouvelle commande ou Devis (ex : avenant pour ajout d'un paramètre) sera considéré comme accepté, sans retour exprès du Client sous dix (10) jours calendaires à compter de sa date d'envoi.

En l'absence d'un nouveau devis non retourné signé par le Client, et dans l'hypothèse où BIOFAQ aurait reçu, à l'initiative du Client, des échantillons à analyser (après avoir pris connaissance dudit devis), le devis sera assimilé à un contrat et sera opposable dans toutes ses dispositions au Client.

12. CONFIDENTIALITE - IMPARTIALITE

Sauf exigences légales applicables, BIOFAQ s'interdit de communiquer à des tiers extérieurs au Groupe CARSO et ses filiales, sans accord préalable, tout ou partie des renseignements concernant des travaux qui lui sont confiés. Le personnel de BIOFAQ est contractuellement tenu au secret professionnel et à toute impartialité.

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.

Certains contrats conjoints nécessitent la communication d'informations techniques entre le personnel du Groupe CARSO. L'ensemble du personnel du Groupe CARSO est contractuellement tenu au secret professionnel et à toute impartialité. Il en va de même pour les auditeurs externes au Groupe CARSO intervenant au sein de la structure BIOFAQ.

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.

Les activités du laboratoire sont réalisées en toute impartialité et intégrité.

Le Client s'engage à n'exercer aucune pression envers BIOFAQ et son personnel quant aux résultats analytiques, ou le délai de rendu de résultats.

13. REFERENCEMENT

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.

14. LOI APPLICABLE – LITIGES

De convention expresse entre les Parties, les présentes CGV et relations contractuelles sont régies et soumises au 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.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent Contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties. La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai d'un mois, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, **LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS A LA COMPETENCE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE MONTPELLIER.**

15. CLAUSE APPLICABLE EN CAS DE DONNEES FOURNIES PAR LE CLIENT OU COLLECTEES POUR LES BESOINS D'UNE PRESTATION

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » ou acronyme « RGPD »). Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour assurer ses prestations. Les données à caractère personnel traitées sont limitées au périmètre nécessaire à la Prestation. Les catégories de personnes concernées sont limitées au périmètre nécessaire à la Prestation. La nature des opérations réalisées et la finalité du traitement sont limitées au périmètre nécessaire à la prestation. Pour l'exécution

des missions confiées, le Client met à la disposition du Prestataire les informations nécessaires. Le Prestataire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance ;
- traiter les données conformément aux instructions documentées du Client. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client. En outre, si le prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des prestations confiées ;
- veiller à ce que les personnes, autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la Prestation confiée, s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- aider, dans la mesure du possible et du raisonnable, le Client à s'acquitter s'il y a lieu de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité des données). Le Client et ses employés peuvent être informés sur l'utilisation de leurs données personnelles et la méthode pour contacter le DPO sur le site web du prestataire s'il y a lieu ou en contactant le DPO à l'adresse : dpo@groupecarso.com.

Le prestataire notifie au Client toute violation de données à caractère personnel au plus vite après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à ses clients, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates pour la protection des données personnelles traitées pour le compte du Client. Sur demande du Client, une synthèse des mesures de sécurité est fournie. Au terme des prestations confiées, le prestataire s'engage à ne conserver que les données nécessaires en cas de contrôles institutionnels ou pouvant faire office de preuves pendant les périodes de recours légaux ainsi que les données à conserver par obligations réglementaires le temps de ses obligations.

Le Client s'engage à :

- fournir des instructions et données qui ne constituent pas une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données ;
- fournir au Prestataire les données nécessaires à la réalisation des prestations confiées ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données.

16. 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.

16.1 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 flacons 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.

16.2 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 informe le client et demande une acceptation de poursuite d'analyse.

16.3 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.

16.4 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.
En cas d'amendement de rapport de la part de BIOFAQ, le nouveau rapport fait foi et remplace obligatoirement le précédent. Le client est invité à le prendre en considération et détruire le précédent. BIOFAQ se dégage de toute responsabilité sur l'utilisation du rapport précédemment émis.
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 réglementaires 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.

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

	Courriel 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

16.6 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.

16.7 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.
-Les échantillons alimentaires et eaux (dont chimie) sont conservés 4 jours au réfrigérateur après analyse.
-Les échantillons histamine sont conservés au congélateur pendant 15 jours.
-Les échantillons de virologie, legionelles et dialyse ne sont pas conservés.

16.8 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 efficient, la réclamation doit mentionner le numéro de l'échantillon concerné et l'objet détaillé de la réclamation.

16.9 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 et le nom du laboratoire (excepté documents officiels transmis par le laboratoire). BIOFAQ ne peut être tenu responsable de toute utilisation abusive de la marque COFRAC par le Client.
Les rapports d'essais sont rendus sous accréditation COFRAC lorsque les échantillons sont pris en charge dans les délais impartis et respectent les exigences normatives (en terme de prélèvement, flaconnage, transport, délai de mise en analyse, conservation, méthodes).

Lorsque tous les paramètres sont rendus hors accréditation, les rapports sont alors rendus hors accréditation (absence de logo COFRAC sur le rapport).

Les rapports, non couverts par l'accréditation, « ne sont ni présumés conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux et n'ont pas vocation à être affichés (ex : affichage papier) ou transmis à des tiers. ».

16.10 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 :