

CONDITIONS GENERALES

Le CAMP - Laboratoire Départemental d'Analyses désigné ci-après « CAMP » s'engage à fournir les services conformément aux présentes conditions générales.

Le client s'engage, par la signature du contrat, à respecter les conditions générales ci-dessous. A défaut de respect par le client de ces modalités, la responsabilité du CAMP ne pourra être retenue.

Les offres de prix émises par le CAMP ont une validité de 30 jours à compter de leur date d'émission. Seuls les devis, conventions et contrats signés par le client et le CAMP ont une valeur juridique ainsi que les demandes d'analyses signées pour les échantillons amenés directement à l'accueil du laboratoire sans contact préalable.

En cas d'absence du retour d'une proposition signée par le client, l'envoi d'un bon de commande ou d'une demande client signé vaut pour acceptation du contrat, du devis ou de la convention et des conditions générales.

1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

(a) Sauf accord contraire écrit ou sauf si elles sont en contradiction avec :

- les réglementations régissant les services rendus au nom de gouvernements, d'organismes gouvernementaux ou de toute autre entité publique, ou
- les dispositions impératives de la loi locale, toute offre faite ou tout service rendu ainsi que toutes les relations contractuelles en résultant, entre tout organisme affilié au CAMP ou un de leurs agents et le Client (les Relations Contractuelles) seront soumis aux présentes conditions générales de service (ci- après dénommées les "Conditions Générales").

(b) Le CAMP fournit les services sur instructions de personnes physiques ou morales (de droit privé, public) ou organismes gouvernementaux.

(c) Sauf instructions contraires préalables écrites adressées au CAMP par le Client, aucune autre partie n'est habilitée à lui donner des instructions, particulièrement en ce qui concerne l'étendue des services demandés, la remise de rapports ou de certificats qui en résultent (les "Rapports").

2 - EXÉCUTION DES SERVICES

(a) Le CAMP s'engage à fournir les services en faisant preuve du soin et de la compétence que l'on peut raisonnablement attendre de lui, et ce, conformément aux instructions spécifiques du Client confirmées par le CAMP ou, en l'absence de telles instructions :

- aux termes de tout bon de commande standard ou fiche de spécifications standard du CAMP; et/ou
- tout usage, état de l'art, ou pratique commerciale; et/ou
- toute méthode que le CAMP estime appropriée en fonction des contraintes techniques, opérationnelles et/ou financières.

(b) L'information contenue dans les rapports provient des résultats issus des prestations exécutées selon les instructions du Client, et/ou l'évaluation des résultats de ces prestations par le CAMP, sur la base de standards techniques, pratiques ou usages commerciaux, ou autres circonstances qui selon l'opinion professionnelle du CAMP peuvent être prises en compte.

(c) Les rapports délivrés suite aux tests effectués sur des échantillons ne concernent que ces seuls échantillons, et ne sauraient par conséquent se rapporter au lot sur lequel ces échantillons ont été prélevés.

(d) Lorsque le Client demande au CAMP d'attester de l'intervention d'un tiers, il reconnaît que la seule responsabilité du CAMP consiste à être présente au moment de l'intervention du tiers et à envoyer les résultats de l'intervention, ou à confirmer qu'elle a eu lieu. Le Client reconnaît que le CAMP ne saurait répondre de l'état ou de l'étalonnage des appareils, instruments et moyens de mesure utilisés, des méthodes d'analyse utilisées, des qualifications professionnelles, actes ou omissions du personnel du tiers, ou des résultats des analyses effectuées par ledit tiers.

(e) Les rapports délivrés par le CAMP reflètent uniquement les faits tels qu'ils sont relevés par le CAMP au moment de son intervention et dans les limites des instructions reçues ou, en l'absence de telles instructions, dans les limites de la clause 2(a) ci-dessus.

Le CAMP n'a aucune obligation de se référer à, ou de reporter, des faits ou circonstances au-delà des instructions spécifiques reçues ou de l'article 2 (a) ci-dessus.

(f) Le CAMP peut déléguer tout ou partie des services à un agent ou à un sous-traitant, et le Client l'autorise à divulguer à l'agent ou au sous- traitant toute information nécessaire pour l'exécution des services.

(g) Lorsque le CAMP reçoit des documents contenant des engagements passés entre le Client et des tiers, ou des documents émanant de tiers, etc., ceux-ci sont considérés avoir été reçus à titre d'information uniquement, et ne sauraient entendre ou restreindre les services ou les obligations acceptées par le CAMP.

(h) Le Client reconnaît qu'en acceptant de fournir les services, le CAMP ne se substitue pas à lui ou à un tiers, ni ne les libère de leurs obligations; elle n'assume, ne limite, n'annule ni ne décharge le Client de ses obligations vis-à-vis d'un tiers ou le tiers de ses obligations vis-à- vis du Client.

3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client doit:

(a) s'assurer que les informations, instructions et documents nécessaires sont fournis en temps utile et, en tous les cas, avant le début de l'intervention souhaitée en vue de permettre l'exécution des services requis;

(b) obtenir pour les représentants du CAMP l'accès aux locaux où les services doivent être rendus, et prendre toutes les dispositions nécessaires pour supprimer ou remédier à tout obstacle ou interruption dans l'exécution des services;

(c) fournir, si nécessaire, tout équipement ou personnel nécessaire pour que les services puissent être rendus;

(d) s'assurer que toutes les dispositions nécessaires soient prises pour la sécurité et la sûreté des conditions de travail, des sites et des installations pendant l'exécution des services, et sans que les avis que pourrait donner à cet égard le CAMP puissent relever le Client de ses obligations;

(e) informer à l'avance le CAMP de tous risques ou dangers connus, réels ou potentiels, liés à toute commande, échantillon ou test, y compris, par exemple, la présence ou le risque de radiation, d'éléments ou de matériaux toxiques, nocifs ou explosifs, de pollution environnementale ou de poisons;

(f) pleinement exercer tous ses droits et remplir toutes ses obligations légales ou découlant des contrats de ventes ou de tout autre contrat.

4 - CONFIDENTIALITE ET IMPARTIALITE

Le CAMP ainsi que ses prestataires de services sont tenus à la confidentialité de toute information dont ils pourraient avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de la prestation. Le CAMP s'engage à exercer ses activités en toute impartialité et à respecter la confidentialité absolue sur toutes les informations relatives aux analyses qui lui sont adressées, aux résultats et aux rapports d'essais qui sont établis et qui restent la propriété du client.

Les 2 établissements du CAMP sont accrédités COFRAC. Dans ce cadre, et sauf demande expresse du client, les équipes du CAMP peuvent être accompagnées par des représentants du COFRAC lors d'évaluations sur site donc dans les locaux du client. Bien évidemment l'ensemble de ces personnes est soumis à confidentialité.

Aucune donnée ne sera diffusée à des tiers non concernés par la prestation sauf demande officielle des services de l'Etat ou autre instance officielle et évaluation COFRAC dans le cadre des portées d'accréditation.

5 – REALISATION DE LA PRESTATION :

Les prestations ne sont entreprises qu'après réception d'une commande écrite, datée, signée et comportant la désignation précise de la prestation demandée et l'identité du client.

➤ **Heures d'ouverture du Laboratoire :** Du Lundi au Vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

➤ Flaconnages:

Tout le flaconnage nécessaire à la prestation demandée au CAMP est fourni par le laboratoire.

Un catalogue décrivant l'ensemble du flaconnage disponible est à la disposition du client à l'accueil du laboratoire.

Merci de respecter les conditionnements, les conditions de conservation (voir « transport » ci-dessous) ainsi que les quantités indiquées afin d'éviter un refus de l'échantillon.

➤ Transport:

Apporter les échantillons le jour même du prélèvement ou dans les conditions ci-dessous.

Type de produit	Conservation pendant le transport	Délai d'acheminement maximum	Type de produit	Conservation pendant le transport	Délai d'acheminement
Matrices environnementales			Matrices alimentaires		
Eaux	Glacière réfrigérée à 5°C +/- 3°C	18H / 12H si microbiologie	Produits stables à température ambiante	<40°C	48H
Eaux pour Légionelles	Température ambiante	24H	Produits non stables à température ambiante	1°C à 8°C	48H
Boues, Sédiments, Sols	Glacière réfrigérée à 5°C +/- 3°C	24H	Coquillages	0°C à 10°C	24H
			Produits réfrigérés	Glacière réfrigérée à 5°C +/- 3°C	48H
			Produits congelés et surgelés	-15°C A -18°C	

L'expéditeur prend toutes les précautions nécessaires pour éviter la contamination des échantillons.

Le CAMP est responsable des échantillons dès qu'ils lui sont confiés. Il décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de perte des échantillons qui ne serait pas de son fait.

Le CAMP assume toute responsabilité concernant les échantillons transportés par ses agents pour le compte du client.

Tout problème relatif à l'échantillon est signalé dans le rapport d'essai et peut faire l'objet de réserves.

Il est de la responsabilité du client d'informer le CAMP, par écrit, des dangers que pourraient représenter son échantillon.

➤ Réception des échantillons:

Les échantillons sont acceptés aux heures d'ouverture du laboratoire, exception faite des échantillons pour analyse bactériologique qui doivent être réceptionnés avant vendredi 12h00.

Tout dépôt ou envoi d'échantillons doit faire référence à la proposition du CAMP.

Les quantités et contenants nécessaires à la réalisation de la prestation sont indiqués en annexe de l'offre (si prestation de prélèvement réalisée par le client).

➤ Analyse:

Les analyses sont réalisées suivant les méthodes convenues avec le client au niveau du contrat ou du catalogue. Elles sont réalisées sous couvert de l'accréditation pour les paramètres accrédités.

En l'absence de toute indication de la part du client, le CAMP se réserve le droit d'utiliser la méthode d'analyse qui lui semblera la plus appropriée compte tenu de son expertise et de son expérience, signalée comme telle dans la proposition de celui-ci, sans que sa responsabilité puisse être recherchée par le client.

Dans le cas où une méthode interne est utilisée, la version utilisée est celle en vigueur au moment de l'analyse.

Le CAMP se réserve le droit de choisir l'un ou l'autre de ses laboratoires pour réaliser certaines analyses. Ses 2 laboratoires sont agréés et accrédités selon leurs annexes techniques respectives en vigueur disponibles sur www.cofrac.fr (n° d'accréditations 1-0793 et 1-1502).

Concernant les analyses de micropolluants dans les eaux, MOP07-023, MOP07-024, MOP07-025 et MOP07-026, la prise en compte ou non des MES (Matières En Suspension) dépend du type d'eau analysé. Une mention sera portée sur les rapports d'essais concernés.

Concernant les analyses de Chimie Alimentaire, le laboratoire se réserve le droit de procéder à un sous-échantillonnage de l'échantillon selon la quantité d'échantillon réceptionnée.

6 – TRANSMISSION DES RESULTATS

Sauf demande expresse du client, le laboratoire privilégie la transmission des résultats sous format dématérialisé, avec protection des fichiers autorisant uniquement la lecture et l'impression (format PDF) afin de préserver l'intégrité du document.

Les rapports d'essais sont établis au nom du client. Le laboratoire envoie le ou les rapport(s) uniquement à ou aux adresses transmises par le client. Le laboratoire ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un défaut de confidentialité sur l'une des adresses définies par le client.

Les résultats sont émis avec toutes les réserves que nécessiterait l'absence de maîtrise par le laboratoire des conditions de prélèvement, de stockage avant analyse et de transport de l'échantillon. Les résultats ne se rapportent qu'aux objets soumis à l'essai. Les incertitudes de mesure ne figurent pas sur le rapport d'essai sauf demande expresse du client et/ou exigence réglementaire. Elles sont disponibles au laboratoire. Ces incertitudes ne sont pas prises en compte pour la déclaration de conformité sauf demande expresse du client et/ou exigence réglementaire.

Le CAMP ne réalise pas d'avis et d'interprétation. Des déclarations de conformité peuvent être réalisées en sus à la demande du client. Elles ne sont couvertes par l'accréditation que lorsque l'intégralité des paramètres sur lesquels le laboratoire s'appuie pour effectuer cette déclaration est réalisée sous accréditation.

La reproduction des rapports d'essais n'est autorisée que sous forme de fac-similé intégral.

En cas de litige, seuls les documents originaux conservés au CAMP font foi. La durée d'archivage de ces documents est de 5 ans.

Le CAMP peut transmettre au client des rapports partiels à titre indicatif mais seul le rapport final fait foi et engage la responsabilité des laboratoires.

Le client s'engage à veiller à ce que le rapport d'analyse ne soit pas altéré, et garantit le laboratoire contre toutes les conséquences, directes et indirectes, de quelque nature qu'elles soient, d'une diffusion du rapport d'analyse, et notamment contre tous dommages et intérêts que le laboratoire serait contraint de verser en réparation d'un préjudice subi par tout tiers suite à cette diffusion.

Le CAMP dispose de 2 systèmes de gestion d'analyses de laboratoire appelés LIMS. Un des deux est doté d'un EXTRANET. En fonction des prestations demandées par le client, le CAMP pourra lui fournir ses codes d'accès à l'EXTRANET. Le client devra en faire la demande au CAMP.

7 – OBLIGATIONS VIS-A-VIS DU COFRAC

Pour toute prestation accréditée, les rapports d'essais sont émis sous accréditation COFRAC et portent la marque de ce dernier. Sur un rapport d'essai, la présence de cette marque et du symbole (*), indiquent qu'au moins un paramètre a été analysé sous couvert de l'accréditation. Cependant, l'utilisation de cette marque directement par le client est interdite en dehors de la reproduction intégrale des documents que le laboratoire aura émis (rapports d'essais notamment). Toute utilisation abusive des prestations du CAMP et des règles COFRAC pourra être poursuivie conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

La référence à l'accréditation COFRAC peut être retirée sur un ou plusieurs paramètres dans les 2 cas de figure suivants :

- à l'initiative du laboratoire : en cas de dysfonctionnement impactant la qualité de la prestation après information du client. Un commentaire est dans ce cas ajouté au rapport d'essai,
- à la demande du client, lorsque celui-ci souhaite bénéficier d'un résultat sous forme de traces, c'est-à-dire compris entre la limite de détection et la limite de quantification.

Dans le cas où l'intégralité du rapport d'essai devait être rendue hors accréditation, le client est informé que le rapport ne pourra être rendu public ou communiqué à des autorités.

Toute utilisation ou usage abusif de la marque COFRAC donnera lieu à un signalement au COFRAC ainsi qu'au client concerné.

8 – CONSERVATION DES ECHANTILLONS

Lorsqu'ils existent et que les délais de mise en analyse le permettent, les reliquats d'échantillons sont conservés par le laboratoire minimum 15 jours après rendu des résultats. En Chimie Alimentaire, sauf demande expresse du client, le laboratoire ne conserve pas les reliquats d'échantillons qui sont détruits le jour de leur prise en charge mais uniquement leurs broyats.

Au-delà de ce délai et sauf demande expresse du client ou exigence réglementaire, le laboratoire procède à la destruction des reliquats d'échantillons ou de leurs broyats. Si le client le souhaite, les échantillons pourront lui être restitués. Les frais inhérents seront alors à la charge du client et la responsabilité du CAMP ne pourra être engagée à quelque titre que ce soit en cas de détérioration ou de perte lors du transport.

9 – TARIFS / FACTURATION

Les tarifs sont révisés annuellement.

Un frais de dossier est facturé en concordance avec les devis ou contrats.

La facture peut être transmise par voie postale par l'intermédiaire de la Paierie Départementale des Pyrénées Orientales, ou sous forme dématérialisée via le portail chorus à destination des entités publiques. Règlement de la facture 30 jours après réception par chèque, virement, ou carte bancaire sur internet en se connectant sur www.payfip.gouv.fr.

Toute somme non payée à l'échéance entraîne l'envoi, par le Trésor Public, d'une relance majorée des frais de poursuite conformément aux règles de recouvrement des produits locaux (instruction n°11-022-MO du 16/12/0211).

10 – RESPONSABILITES

10.1 Limitation de la responsabilité:

(1)Le CAMP n'est ni un assureur ni un garant, et décline toute responsabilité à ce titre.

Les Clients désirant se garantir contre des pertes ou des dommages pouvant découler directement de la mission du CAMP, et allant au-delà de celle spécifiées au point (4) ci-dessous doivent obtenir une couverture d'assurance appropriée.

CONDITIONS GENERALES

(2) 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.

Ni le CAMP ni aucun de ses dirigeants, employés, agents ou sous-traitants n'est responsable envers le Client ou envers un tiers des actions engagées ou non engagées sur la base desdits rapports ou de résultats incorrects provenant d'informations peu claires, erronées, incomplètes, équivoques ou fausses fournies au CAMP.

(3) Le CAMP n'est pas responsable des retards, de la non-exécution, totale ou partielle, des services, causés directement ou indirectement par un événement indépendant de sa volonté, y compris le non-respect par le Client de l'une quelconque des obligations décrites dans les présentes Conditions Générales.

(4) La responsabilité du CAMP pour toute réclamation pour perte, dommages ou frais de quelque nature ou origine que ce soit est limitée au montant le moins élevé entre a) un montant équivalent à dix (10) fois les honoraires payés pour la seule prestation faisant l'objet de la réclamation et b) préjudice (préjudice limité à 10 000 euros par client et par an).

(5) Le CAMP n'encourt aucune responsabilité pour tout dommage indirect, y compris sans que cela soit limitatif pour perte de profits, 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.

Le CAMP n'encourt de même aucune responsabilité pour tout frais, dommage ou perte résultant des actions engagées par des tiers (y compris sans que cela soit limité aux actions en responsabilité du fait du produit) que pourrait subir le Client.

(6) Le Client doit notifier toute réclamation au CAMP par écrit dans les HUIT (8) jours suivant la découverte des faits donnant prétendument lieu à la réclamation (le processus de traitement des plaintes et réclamations est mis à disposition sur demande écrite) et, dans tous les cas, la société est libérée de toute responsabilité pour toutes réclamations pour pertes, dommages ou autres frais à moins qu'une procédure ne soit engagée dans le délai d'un (1) an suivant :

- la date d'exécution de la seule prestation donnant lieu à la réclamation du Client; ou
- la date à laquelle ladite prestation aurait dû être exécutée, en cas d'inexécution alléguée.

10.2 Indemnisation :

Le client garantit et s'engage à indemniser le CAMP, et ses dirigeants, employés, agents ou sous-traitants 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, l'exécution prétendue ou l'inexécution prétendue des services.

En cas de contestation, le Tribunal Judiciaire de Perpignan sera seul compétent.

11 - DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles transmises par le client sont destinées à la gestion des demandes, devis, contrats et conventions et à l'exécution des analyses. Elles peuvent également compléter le fichier clientèle à des fins de prospection commerciale. Elles ne seront pas diffusées à des tiers.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD), le CAMP s'engage à obtenir le consentement de ses clients et à leur permettre de s'opposer à l'utilisation de leurs données pour certaines finalités de traitement. En effet, le CAMP est susceptible de collecter certaines données personnelles de ses clients et des utilisateurs de son site internet (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.) pour la réalisation de toutes prestations demandées.

Toute personne a donc le droit d'accès, de rectification, ou de suppression de ses données ainsi que le droit de refuser le traitement de ses données, de solliciter une limitation ainsi que le droit à la portabilité des données. Ces droits peuvent être exercés à tout moment par simple demande à l'adresse dpo@camp-lda.com.

12 - FORCE MAJEURE

Est considéré comme un événement de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant raisonnablement au contrôle du CAMP et qui empêche l'exécution normale de ses obligations (troubles majeurs au plan régional, national ou international) ou affectant ses fournisseurs, sous-traitants ou dispositions légales ou réglementaires entraînant des bouleversements importants affectant les activités du CAMP.

Si par suite d'un de ces incidents, le CAMP se trouvait dans l'impossibilité d'assurer ses prestations, ses obligations seraient suspendues pendant la durée de l'impossibilité d'exécution du contrat. Dès que la force majeure prendra fin, le CAMP reprendra ses obligations pour les prestations non encore réalisées.

Le CAMP dispose d'un plan de continuité de service.

13 - INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Si une anomalie ou un écart par rapport à la demande est observé, une réclamation client peut être émise à l'adresse relationclient@camp-lda.com. Le laboratoire enregistre cette réclamation dans son système qualité et tient le client régulièrement informé de son traitement.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information au 04 68 68 33 00 (LDA66), 05 61 65 55 90 (LDE09) ou à l'adresse relationclient@camp-lda.com.