

Les présentes conditions générales s'appliquent aux devis et conventions, ou autres contrats fournis par Inovalys. Le fait de passer commande implique de la part du client une acceptation sans réserve de celles-ci. Elles prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non agréées par Inovalys.

Inovalys se réserve la possibilité de modifier ses conditions générales de vente. Toutefois les conditions appliquées sont celles en vigueur à la date de commande par le client.

1. Devis

Les catalogues et autres documents commerciaux ou techniques d'Inovalys ne sauraient avoir de valeur contractuelle en matière de prestations. Les illustrations figurant sur l'ensemble de ces documents n'ont qu'une valeur indicative. Les devis émis par Inovalys ont **une validité d'un mois (30 jours)**, à compter de leur date d'émission. Au-delà, Inovalys se réserve le droit de réviser les conditions de réalisation de la prestation.

2. Convention

La convention est proposée au client pour des prestations récurrentes.

Durée de la convention

La convention est conclue pour une période initiale de 1 an et reconductible 2 fois par tacite reconduction et s'achève au 31 décembre de la troisième année quelle que soit sa date de démarrage et si aucune décision écrite contraire n'est prise par l'une ou l'autre des parties au moins 3 mois avant la fin de l'année en cours.

Modification de la convention

Toute modification ponctuelle et temporaire par rapport aux dispositions de la convention fera l'objet d'un accord écrit préalable. Une modification durable fera l'objet d'un avenant à la convention en cours.

3. Commande

Seuls les devis, conventions signés par Inovalys et le client ont valeur juridique ainsi que les fiches de demandes d'analyse signées par le client pour les échantillons apportés directement au laboratoire sans contact préalable.

Le signataire reconnaît avoir pris connaissance des conditions particulières de vente inscrites dans le devis ou la convention ainsi que dans les conditions générales de vente et dans les annexes techniques précisant les méthodes et, si appliquées, les spécifications relatives aux déclarations de conformité présentées, et déclare formellement accepter l'ensemble de ces documents dans leur intégralité et sans réserve.

En l'absence de contact préalable avec Inovalys, l'envoi par le client d'un échantillon accompagné d'un bon de commande demandant une prestation définie dans le catalogue d'Inovalys vaut acceptation par le client des conditions générales de vente en vigueur. Les prix sont révisés annuellement au 1er janvier.

4. Modalités de soumission des échantillons au laboratoire

En cas d'absence du retour de la convention signée par le client, l'envoi d'un bon de commande ou d'une demande d'intervention de prélèvement sur le site du client, vaut pour acceptation de la convention.

Lorsque le client réalise lui-même les prélèvements, il devra s'être informé au préalable des conditions d'acceptation (notamment les délais réglementaires et conditions de stockage des échantillons avant mise en analyse). Le laboratoire ne peut être tenu pour responsable d'une mauvaise réalisation du prélèvement par le client. Les résultats s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été reçu au laboratoire.

Inovalys peut également proposer une prestation de réalisation de prélèvement. Dans ce cas, le laboratoire se charge de l'ensemble des étapes nécessaires à la bonne réalisation d'un prélèvement. Les résultats dans ce cas s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été prélevé.

5. Acheminement et accueil des échantillons au laboratoire

Les horaires de réception des échantillons sur les plateaux d'Inovalys sont consultables sur le site internet du laboratoire. Les conditions d'acheminement des échantillons sont disponibles sur le site internet d'Inovalys à l'adresse www.inovalys.fr. Lorsque les conditions d'acheminement n'ont pas été respectées Inovalys en informe le client. Dans le cas où un client maintient sa demande d'analyse et dans la mesure où l'anomalie d'acheminement n'affecte pas les résultats analytiques, Inovalys réalise l'analyse demandée. S'il s'agit d'un paramètre analytique accrédité, après accord du client, le résultat sera éventuellement rendu « hors accréditation » et la référence à la méthode sera retirée. Inovalys se réserve le droit de faire figurer sur le rapport d'analyse toutes les mentions qu'il jugerait nécessaire concernant l'anomalie d'acheminement et ses conséquences possibles sur le résultat.

6. Conditions d'acceptation des échantillons

Chaque échantillon doit être accompagné d'une demande d'analyse comportant au minimum : les coordonnées du demandeur, le lieu de prélèvement, l'identification du prélèvement, la date, et l'heure du prélèvement ou la date de fabrication, les analyses demandées, le signalement de tout événement susceptible d'interférer avec les résultats, la signature du client ou de son représentant identifié.

La responsabilité d'Inovalys ne saurait être engagée si les informations fournies par le client dans le document d'accompagnement sont erronées. Inovalys se réserve la

possibilité de refuser l'exécution de prestations sur des échantillons qui ne répondraient pas aux conditions d'acheminement ou aux critères d'acceptations ci-dessus. De même les échantillons ne répondant pas aux missions, à l'éthique du laboratoire ou présentant un risque pour les personnes ou l'environnement seront refusés après contact éventuel avec le client, voire détruits sans qu'un recours puisse être exercé.

7. Méthodes d'analyse employées par le laboratoire

Les plateaux techniques d'Inovalys sont accrédités selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC). – Accréditations N°1-5752, 1-5753, 1-5754, 1-5755, 1-6805, liste des sites s et portées disponibles sur www.cofrac.fr.

Inovalys dispose par ailleurs d'agrément accordés par différents ministères pour certaines analyses à caractère officiel, dont la liste peut être communiquée sur demande.

7.1. Identification des méthodes employées :

La technique employée et/ou le texte de référence sont toujours précisés sur les devis. La mention du texte de référence tient lieu d'information sur le type de méthode employée (de « routine », d'expertise, validées, internes, « fabricant »).

Lorsqu'un changement de méthode intervient pendant l'exécution d'une commande, une revue de contrat est réalisée en interne, complétée par un contact éventuel avec le client.

Pour les clients sous convention, une information leur est adressée pour signaler un changement de méthode provisoire, qui fera l'objet d'un avenant si le changement est définitif.

Si des modifications par rapport au texte de référence doivent être apportées lors de la réalisation des analyses, elles sont mentionnées sur le rapport d'analyse.

7.2. Choix des méthodes d'analyse appliquées :

Lorsque le client demande la mise en œuvre de méthodes d'analyses spécifiques ne correspondant pas aux méthodes d'analyses choisies habituellement par défaut pour le produit considéré, Inovalys étudie sa demande dans le cadre de la revue de contrat. Le client est informé par devis des méthodes proposées par Inovalys. Les informations permettant d'éclairer le client sur ce point sont données oralement ou par écrit selon les situations et/ou l'attente du client.

Lorsque la nature de l'échantillon (composition particulière, domaine de résultat inhabituel etc.) a une influence sur le choix de la technique à mettre en œuvre, il est conseillé au client de fournir ces informations, afin d'optimiser le choix de la technique.

7.3. Référence aux méthodes internes :

Dans le cas où une méthode interne est utilisée pour la réalisation de la prestation, la version utilisée est celle en vigueur à la date de réalisation de l'analyse, sauf précision contraire (sur devis par exemple). La version n'est pas, sauf demande particulière du client, mentionnée sur le devis ou le rapport d'analyse.

8. Information des clients sur la réalisation des analyses sous accréditation

Les analyses pour lesquelles Inovalys est accrédité sont identifiées dans les devis. Selon les sites, le libellé des analyses réalisées sous accréditation est précédé sur les rapports d'analyse d'un astérisque, du caractère @, ou d'un logo du COFRAC. Une mention explicite cette présentation sur le rapport. Sur un rapport d'analyse, la présence du logo du COFRAC indique qu'une analyse au moins a été réalisée sous accréditation.

En cas d'écarts constatés à une méthode accréditée et sous réserve de l'accord explicite du client, Inovalys rendra le résultat hors accréditation et sans faire référence à l'accréditation.

9. Sous-traitance

Les sous-traitances sont dûment indiquées comme telles dans les devis et/ou sur le catalogue général et/ou le site Internet. La sous-traitance d'analyses accréditée n'est réalisée qu'en cas de force majeure, incident, accident, panne durable d'appareil.

Le client est toujours informé de la décision de sous-traitance d'une demande d'analyse en particulier si celle-ci n'avait pas été prévue initialement lors de l'établissement du devis. L'identité du sous-traitant est communiquée. Inovalys se réserve le droit de choisir ses sous-traitants à partir de critères de compétence, accréditation, notoriété, proximité, relation commerciale. En cas de demande particulière et explicite du client et accord sur ce point, il peut être décidé de faire appel à un sous-traitant autre que celui habituellement choisi par Inovalys. Les analyses sous-traitées sont mentionnées comme telles dans les rapports d'analyse.

10. Délais

En cas de besoin urgent des résultats, selon les circonstances et les analyses concernées, il peut être possible de traiter la demande du client de façon prioritaire. Selon les contraintes générées, les modalités de traitement en urgence peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

11. Communication des résultats

Les résultats sont transmis en pièce jointe d'un courriel, aux adresses électroniques déclarées par le client sur le document contractuel (demande

d'analyse, fiche d'information client, devis signé, contrat, marché). Inovalys peut communiquer des rapports d'analyses partiels. Seul le rapport définitif fait foi. Tout rapport réédité fait l'objet d'une nouvelle approbation et porte la mention annule et remplace. Les modifications apportées sont identifiées et si approprié, les explications justifiant la réédition sont précisées.

12. Reproduction d'un résultat ou d'un rapport

Sauf autorisation spécifique d'Inovalys, la reproduction d'un rapport n'est autorisée que sous la forme d'une copie intégrale ou du fichier PDF intégral. En cas de litige, seul l'exemplaire conservé par Inovalys fait foi.

Inovalys interdit toute reproduction de la marque Cofrac, en dehors des conditions de reproduction d'un rapport d'analyse Inovalys définies ci-dessus. Toute utilisation ou un usage abusif de la marque d'accréditation ou le logo Cofrac donnera lieu à un signalement au Cofrac

Aucune référence à l'accréditation d'Inovalys ne peut être faite sans l'accord du laboratoire qui s'assurera au préalable du respect des règles établies par le COFRAC.

L'intégration de résultats d'analyse produits par Inovalys dans le rapport d'un laboratoire client ayant sous-traité ces analyses ne peut être réalisée que sur demande et après autorisation.

Par ailleurs, toute utilisation ou référence abusive aux résultats émis par Inovalys, à son accréditation pourra faire l'objet de poursuites ainsi que toute tentative de reproduction à caractère frauduleux d'éléments ou du modèle de rapport émis par Inovalys.

Un client qui diffuse un rapport Inovalys à un de ses clients a la responsabilité de l'intégration des règles d'intégration d'un résultat ou de reproduction d'un rapport Inovalys.

13. Évaluation 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.

Lorsqu'un client demande que l'incertitude apparaisse sur les rapports d'analyse, cette mention est disponible. L'application de la notion d'incertitude se fait sur les résultats quantitatifs. Les résultats qualitatifs (ex : positif, négatif, présence, absence) ne sont pas assortis d'une expression d'incertitude.

Lorsqu'Inovalys fournit un rapport d'analyse indiquant l'incertitude, il convient toutefois de noter que l'incertitude indiquée est uniquement d'ordre analytique.

14. Déclaration de conformité

La déclaration de conformité sera émise selon la réglementation en vigueur, lorsqu'elle existe. Celle-ci sera indiquée sur le rapport d'analyse. Lorsque le client n'a pas demandé de prendre en compte les incertitudes et en l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels, ou lorsque les référentiels mentionnent que les limites de spécification ont été fixées en tenant compte de l'incertitude, la déclaration de conformité est réalisée uniquement par comparaison aux spécifications sans tenir compte de l'incertitude.

Lorsque le client demande de prendre en compte les incertitudes et en l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels, ou lorsque les référentiels mentionnent que les limites de spécification ont été fixées sans tenir compte de l'incertitude, il est tenu compte de l'incertitude pour établir la conformité.

Dans tous les cas, la règle de décision choisie est indiquée dans le devis ou la convention, sauf si inhérente à la spécification ou à la norme demandée.

Les déclarations de conformité sont couvertes par l'accréditation si l'ensemble des résultats pris en considération pour conclure sont couverts par l'accréditation.

15. Prestations intellectuelles autres que les analyses

Les prestations intellectuelles (conseil, assistance technique, formation et autres prestations à façon) font l'objet d'une proposition détaillée définissant le contenu de la prestation, ses objectifs, les intervenants et le prix proposé. Les frais de logistique des consultants (déplacement, hébergement, repas) font l'objet d'une facturation intégrale.

Les formations font l'objet de l'établissement d'une convention de formation selon les exigences du Ministère du Travail. Inovalys est enregistré auprès de la DIRRECTE en tant qu'organisme de formation.

16. Confidentialité et impartialité

Le client s'engage à ne pas divulguer et à ne pas exploiter sous quelques formes que ce soient l'ensemble des informations confidentielles qu'Inovalys pourrait être amené à lui communiquer, avant et en cours de réalisation de prestation et ce pour une durée de trois ans après la fin des échanges. Le client s'oblige à faire respecter cet engagement de non divulgation et de confidentialité à toute personne salariée ou prestataire pouvant intervenir pour son compte dans le cadre de ces discussions et échanges.

Le laboratoire s'engage à garder confidentielles toutes informations qui auront été portées à sa connaissance par le client ou un tiers, dans le cadre de l'exécution des analyses ou prestations pour le dit client. Toutefois, si le laboratoire est tenu par la loi ou autorisé par des dispositions contractuelles à divulguer des informations confidentielles, le client est avisé des informations fournies sauf si la loi l'interdit.

Le laboratoire s'engage à rester indépendant des parties engagées (client,

prestataire ou donneur d'ordre) dans ses activités d'analyse et de prélèvement. Il s'engage à ce que le personnel responsable de la réalisation de ces activités ne soit en aucun cas concepteur, fabricant, fournisseur, installateur, propriétaire ou réparateur des objets analysés et/ou prélevés ni le représentant d'aucune des parties.

Inovalys a mis en place une Politique pour identifier les risques susceptibles de porter atteinte à son impartialité qui inclue les risques découlant de ses activités, de ses relations ou des relations de son personnel.

17. Protection des données personnelles par Inovalys

Inovalys est susceptible de collecter certaines données personnelles de ses clients et des utilisateurs de son site internet (nom, prénom, numéro de téléphone, l'adresse postale ou l'adresse mail...) pour la réalisation de toutes prestations inscrites au catalogue.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des données personnelles (abrégé ci-après en « RGPD »), Inovalys s'engage auprès de ses clients à obtenir leur consentement et à leur permettre de s'opposer à l'utilisation de leurs données pour certaines finalités de traitement. Toute personne a 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@Inovalys.fr

18. Tarifs et facturation

Les analyses et les prestations « autres » sont facturées à la fin de leur réalisation, selon les indications figurant dans les devis, conventions, marchés. Lorsque la demande d'analyse a été faite sans demande initiale de devis (envoi d'un échantillon en colis), la facturation est réalisée selon le catalogue en cours.

Des sur cotations peuvent être appliquées pour le traitement d'échantillons en urgence, et des frais supplémentaires sont applicables pour frais bancaires lors de paiements en provenance de pays hors zone « euro », pour frais tels que dédouanements, frais administratifs divers pour l'importation d'échantillons, frais de transitaires etc. qui sont refacturés intégralement au client.

La facturation est faite au nom de la personne ou de la société identifiée comme payeur dans la demande d'analyse, le devis, la convention, le marché. Le délai de règlement de 100% des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date d'émission de la facture. Les prix sont exprimés en euros HT. La TVA est appliquée au taux en vigueur à la date de la réalisation des prestations, soit par exemple 20% en 2020.

19. Force majeure

Si par suite d'un cas de force majeure, Inovalys se trouvait dans l'impossibilité d'assurer la prestation, ses obligations seraient suspendues pendant la durée de l'impossibilité d'exécution du contrat. Dès que la force majeure cessera, les obligations d'Inovalys reprendront pour les prestations non encore réalisées. Est considéré comme un événement de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant raisonnablement au contrôle d'Inovalys et qui empêche l'exécution normale de ces obligations, tels que troubles majeurs au plan régional, national ou international, grève dans les moyens de transport, les postes et télécommunication ou toute autre interruption de ces moyens quelle qu'en soit la cause, grève ou « lock-out » au sein d'Inovalys ou affectant ses fournisseurs ou sous-traitants, disposition légale ou réglementaire entraînant des bouleversements importants affectant les activités d'Inovalys.

Inovalys dispose d'un plan de continuité de service qu'il garde à la disposition de ses clients qui souhaitent le consulter.

20. Réclamations, litiges

Le laboratoire tient à la disposition de ses clients, sur son site internet, le processus de traitement des réclamations.

Toute réclamation doit être adressée par mail à contact@Inovalys.fr. Une réponse sera adressée au plaignant dans les meilleurs délais, confirmant ou non la responsabilité du laboratoire. Le cas échéant, le plaignant est informé des conclusions de la réclamation.

À défaut de résolution amiable, les litiges se rapportant à l'exécution des présentes conditions générales relèveront de la compétence du Tribunal Administratif de Nantes.