

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 et conventions (hors site de vente en ligne)

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. Le chiffrage et les modalités commerciales mentionnés dans le devis ou la convention, 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.

Un devis signé par le client est un contrat valide jusqu'à la fin de l'année en cours.

2. Convention (hors site de vente en ligne)

La convention est proposée au client pour des prestations récurrentes et pluriannuelles.

Durée de la convention

Une convention signée par le client est un contrat, conclut 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 signée par le client

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 (hors site de vente en ligne)

Seuls les devis ou 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.

Toutefois en l'absence du retour du devis ou convention signé par le client, l'envoi par ce dernier d'échantillons avec un bon de commande ou d'une demande d'intervention de prélèvement, vaut pour acceptation du dit devis ou convention.

De même, l'envoi par le client, sans contact préalable avec Inovalys, 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 (hors site de vente en ligne)

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 (hors site de vente en ligne)

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 (hors site de vente en ligne)

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, 1-7139, 1-7140, 1-7141, 1-7142, 1-7143 liste des sites 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. Seules les matrices et les caractéristiques mesurées décrites dans la portée d'accréditation sont couvertes par l'accréditation. Selon les sites, le libellé des analyses réalisées sous accréditation est précédé sur les rapports d'analyse d'une information spécifique (exemple : astérisque,

du caractère @...). Une mention explicite cette présentation sur le rapport. Sur un rapport d'analyse, la présence de la marque d'accréditation 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 hormis lorsque l'accréditation est rendue obligatoire ou lorsque les rapports ont vocation à être affichés ou transmis à des tiers (le public ou les autorités). Le client devra avoir informé Inovalys s'il est concerné par une des situations précédemment citées. Ce rapport ne pourra être, par conséquent, ni présumé conforme au référentiel d'accréditation, ni couvert par les accords de reconnaissance internationale (GEN REF 11 révision 09).

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 d'accréditation, 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 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'informer des règles d'intégration d'un résultat ou de reproduction d'un rapport Inovalys.

13. Amendement aux rapports

Quand une modification est effectuée dans le rapport, celle-ci est clairement identifiée.

Conformément à la résolution de l'assemblée générale d'EA (résolution 2014 (33)31), les rapports d'essai sont réémis uniquement pour corriger des erreurs ou pour y inclure des données omises disponibles au moment de l'essai. Inovalys ne réémettra pas de rapport d'essais lorsque le numéro de lot, le nom commercial ou la marque commerciale du produit

testé a changé (sans le tester de nouveau) et ce, même avec une référence claire au rapport initial qu'il remplace.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

Les auditeurs externes conduits à auditer INOVALYS (COFRAC, INAO etc.), amenés à connaître des informations concernant les opérateurs et les clients d'INOVALYS dans le cadre délimité par leur mission d'audit, sont également assujettis à la confidentialité des informations à travers un engagement intégré à leur contrat de prestation ou par signature d'un formulaire d'engagement spécifique

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 inclut les risques

découlant de ses activités, de ses relations ou des relations de son personnel.

18. 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

19. 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.

20. 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.

21. 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.

Dispositions supplémentaires applicables pour les prestations vendues depuis le site www.analyses.inovalys.fr

Article 1. Objet

Les présentes conditions régissent exclusivement les ventes par la société INOVALYS des prestations d'analyse présentées sur son site www.analyses.inovalys.fr, de produits environnementaux, alimentaires ou d'échantillons biologiques en relation avec la santé des animaux. 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.

Article 2. Prix

Hormis les recherches d'anticorps anti-rabique, les prix incluent les frais de traitement, d'analyse et d'expédition en France métropolitaine. Ils sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA et autres taxes applicables au jour de la commande), sauf indication contraire.

Hormis les recherches d'anticorps anti-rabique, les prix affichés sur le site internet sont valables uniquement pour les commandes payées directement par le site internet. Le prix affiché sur le site est un forfait incluant l'expédition aller-retour du kit de prélèvement (excepté pour les recherches d'anticorps anti-rabique), l'enregistrement du prélèvement, son analyse et l'envoi du bulletin de résultat par courriel. Ces prestations sont indissociables et ne peuvent être vendues séparément sur le site.

La société INOVALYS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais le produit sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande sur le site internet.

Article 3. Délais

Les délais sont en jour ouvré.

- Les délais de réception du kit de prélèvement s'entendent à partir du jour ouvré suivant le jour de la confirmation de la commande. Notamment il s'agira du premier jour ouvré après un weekend ou un jour férié.
- Les délais d'envoi des résultats par courriel s'entendent à partir de la réception du prélèvement au laboratoire

Article 4. Commande

Commande hors recherches d'anticorps anti-rabique : la commande doit être réalisée intégralement sur internet jusqu'au paiement de celle-ci. Toutes les commandes, quelles que soient leurs origines, sont payables en euros.

La commande d'analyse ne vaut que pour les analyses listées dans le kit. Pour toute demande complémentaire, un devis vous sera adressé, et les analyses seront facturées en sus.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de votre commande. La société INOVALYS se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, et plus particulièrement en cas de problème de capacité du laboratoire, ou en cas de difficulté concernant la commande reçue.

Commande recherches d'anticorps anti-rabique : la commande et l'enregistrement du formulaire de demande d'analyse doivent être réalisés intégralement sur internet. Le mode de paiement doit être sélectionné lors de la validation de la commande. Toutes les commandes, quelles que soient leurs origines, sont payables en euros.

Article 5. Validation de la commande

Toute commande sur le site Internet suppose l'adhésion aux présentes Conditions Générales.

Toute confirmation de commande entraîne l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales de vente, sans exception ni réserve.

L'ensemble des données fournies et la confirmation de commande enregistrée vaudront preuve de la transaction. Le client déclare en avoir parfaite connaissance.

La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

Article 6. Paiement

Commande hors recherches d'anticorps anti-rabique : Le fait de valider la commande implique pour le client l'obligation de payer le prix indiqué. Le règlement de la prestation s'effectue par carte bancaire grâce au système sécurisé Verifone. Le débit de la carte est effectué au moment de l'acceptation de la commande par INOVALYS et de l'envoi du kit de prélèvement

Commande recherches d'anticorps anti-rabique : Le fait de valider la commande implique pour le client l'obligation de payer le prix indiqué. Le règlement de la prestation s'effectue soit

- carte bancaire grâce au système sécurisé Verifone. Le débit de la carte est effectué au moment de l'acceptation de la commande par INOVALYS.
- par chèque bancaire ou virement.

Toute commande sera prise en charge à partir du moment où le paiement aura été réceptionné au laboratoire.

Article 7. Facturation

La facturation est faite au nom de la personne ayant payée la commande sur le site

Article 8. Rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours après le jour de paiement de la commande, pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs.

La rétractation est sans frais, si elle intervient avant le début de la prestation, à savoir avant l'envoi du kit de prélèvement.

Si la rétractation intervient après le début de la prestation, il sera retenu des frais dans les conditions suivantes :

- frais d'envoi du kit de prélèvement, d'un montant de 15 euro TTC, si ce dernier est retourné au laboratoire non ouvert ; le retour du kit de prélèvement est à effectuer avec le bon de retour prépayé dans son état d'origine et complet (emballage, accessoires, notices).
- frais d'envoi du kit de prélèvement et montant du kit de prélèvement, d'un montant de 20 euro TTC et de 45 euros TTC pour les analyses d'air, si non retourné ou retourné ouvert (pour des raisons de stérilité ou de risque de contamination, le kit est à usage unique et est considéré utilisé si ouvert).
- 50% du montant total de la prestation, si la rétractation intervient après réception des échantillons au laboratoire.
- 100% du montant total de la prestation, si la rétractation intervient après envoi du rapport d'analyse.

Dans le cas d'une rétractation après le début de la prestation, INOVALYS procédera au remboursement du montant de la prestation défacturé des frais ci-dessus, dans un délai de quatorze (14) jours suivant la notification la demande du client et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

Article 9. Disponibilité

Nos prestations sont proposées tant qu'elles sont visibles sur le site www.analyses.inovalys.fr et dans la limite des capacités du laboratoire.

En cas d'indisponibilité de la prestation après passation de la commande, nous en informerons le client par mail. La commande sera alors automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

Article 10. Livraison du kit de prélèvement

La prestation démarre par l'envoi au client du kit de prélèvement (excepté la prestation pour la rage). Le client réalise lui-même les prélèvements des échantillons à l'aide du Kit de prélèvement.

Les kits de prélèvement sont livrés à l'adresse de livraison indiquée à la commande, dans le délai indiqué sur la page de validation de la commande.

Article 11. Utilisation kit de prélèvement

Le Kit de prélèvement est composé d'une boîte en carton, de flacons en plastique, d'une notice d'utilisation, d'une fiche d'accompagnement du prélèvement et d'un bon d'expédition retour prépayé.

La notice d'utilisation explique la procédure de prélèvement qui doit être scrupuleusement suivie par le client.

Le client prendra soin de remplir lisiblement la fiche d'accompagnement du prélèvement.

Le laboratoire ne peut être tenu pour responsable d'une mauvaise utilisation du kit ou une mauvaise réalisation du prélèvement par le client, en dehors de l'incidence éventuelle du matériel qu'il a fourni.

Article 12. Retour des échantillons au laboratoire

Les échantillons prélevés doivent être expédiés au laboratoire avant 10h le jour même de leur prélèvement, au moyen du colis et du bon d'expédition prépayé. Le client prendra soin de joindre la fiche de prélèvement à l'échantillon dans le colis de réexpédition.

Article 13. Acceptation des échantillons

À sa réception le colis est inspecté, ainsi que son contenu. La fiche de prélèvement est vérifiée. La conformité de ces éléments conditionne l'acceptation de l'échantillon.

Conditions d'acheminement des échantillons

Si les bonnes conditions d'acheminement ne sont pas respectées (exemple : délai d'acheminement supérieur à 24h pour les analyses microbiologiques), INOVALYS rendra les résultats d'analyses concernés hors accréditation. Le rapport émis ne pourra être, par conséquent, ni présumé conforme au référentiel d'accréditation, ni couvert par les accords de reconnaissance internationale (GEN REF 11 révision 09).

INOVALYS se réserve le droit de refuser de réaliser les analyses sur les échantillons s'il juge que les résultats analytiques risquent d'être affectés. Conditions d'acceptation des échantillons :

Les échantillons doivent être retournés avec la fiche de prélèvement dûment complétée.

La responsabilité d'INOVALYS ne saurait être retenue si le client fournit des informations erronées dans la fiche de prélèvement

INOVALYS se réserve la possibilité de refuser l'exécution de prestations sur des échantillons qui ne répondraient pas aux conditions d'acceptation ci-dessus ou qui ne correspondraient pas à la commande initiale.