

Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées "CGV") régissent les relations contractuelles entre la société Pyrenessences Analyses (ci-après dénommée "Laboratoire") et ses clients. En adressant une demande de prestations de services à notre Laboratoire, le client accepte de ce fait, les CGV qui lui auront été préalablement communiquées.

Aucune condition générale ou particulière d'achat ou de demande de prestations de service, ou disposition incluse dans les différents documents commerciaux du client, ne peut sauf acceptation formelle, écrite et préalable de notre part, prévaloir contre les CGV.

Commandes

Seules seront acceptées les demandes d'analyses formulées via notre "formulaire de demande d'analyses" (E-ANA-008). Celui-ci devra être joint impérativement avec le ou les échantillons dans le colis.

Le formulaire de demande d'analyses devra mentionner :

- le nom de la société ou nom du mandataire, son adresse complète
- le nom, prénom, téléphone et adresse mail du contact
- le type, le nom et le numéro de lot de l'échantillon
- la prestation souhaitée
- la date, la signature du demandeur et le cachet de la société.

Les échantillons envoyés devront être clairement identifiés, sur chaque échantillon devra figurer au minimum : le nom du demandeur, le nom de l'échantillon, et le numéro de lot.

L'échantillonnage ainsi que l'acheminement des échantillons jusqu'au Laboratoire relèvent de l'entière responsabilité du client.

Si un produit à analyser présente des dangers, le client devra en informer le Laboratoire avant l'envoi et indiquer la nature de ce danger.

En cas de défaut de qualité ou de quantité de l'échantillon le Laboratoire se réserve le droit de refuser l'exécution de la prestation.

Tarif et délais

Le tarif applicable est celui qui figure dans le document "prestations et tarifs" le jour de la réception des échantillons ou en cas de devis celui figurant sur le devis de référence.

Le Laboratoire se réserve le droit de réactualiser ses tarifs et la nature de ses prestations, le client en sera alors informé.

Les délais d'analyses ne sont donnés qu'à titre indicatif et tout dépassement ne pourra engendrer ni pénalité ni indemnité.

Droits de propriété sur les échantillons

Le client reste propriétaire des échantillons. Pour toute demande de retour d'échantillon par le Laboratoire les frais de retour sont à la charge du client. A défaut de précision du client sur le devenir de l'échantillon après analyse, l'échantillon ou son reliquat sera conservé par le Laboratoire pour une durée d'1 an excepté les échantillons d'hydrolat qui seront conservés 1 mois. A l'issue de ces durées l'échantillon sera détruit par le Laboratoire sans avertissement préalable.

Modalités concernant les rapports d'analyse

Chaque rapport d'analyse se rapporte exclusivement à l'échantillon soumis à l'analyse, tel qu'il a été reçu.

Les résultats sont établis sous forme d'un rapport d'essais envoyé par mail en version excel (ou word) et PDF. Seule la version PDF signée fait foi. La reproduction des rapports n'est autorisée que sous leur forme intégrale sauf autorisation du Laboratoire. Pour les essais réalisés sous accréditation, la mention Cofrac est apposée sur le rapport concerné.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait faire référence à l'accréditation du Laboratoire sous quelque forme que ce soit il devra préalablement interroger le Laboratoire, lequel sera libre de déterminer s'il donne son accord et les règles à suivre le cas échéant.

Confidentialité

Le Laboratoire s'engage à traiter de manière confidentielle le rapport d'analyse et s'interdit d'en faire usage ou de le communiquer à un tiers sauf sur demande du client mandataire.

Le Laboratoire s'engage également à traiter de manière confidentielle toutes les informations relatives aux clients (informations techniques, commerciales, financières...).

Lors d'un audit en lien avec notre accréditation, les évaluateurs peuvent être amenés à consulter un rapport d'analyse sans autorisation préalable du client concerné, mais dans le cadre défini d'un accord de confidentialité.

Réclamations clients

Pour toute réclamation commerciale, technique ou administrative vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse : camille@pyrenessences.com, ou par téléphone au 04.68.31.77.83. Le délai de prise en compte des réclamations est de 24h. De plus, le laboratoire s'engage à mettre à disposition sur demande du client le processus de traitement de la réclamation qui le concerne.

Loi applicable - Litiges

La relation contractuelle entre la société et le client est soumise à la loi Française. Tout différend pouvant survenir du fait de la validité, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la cessation d'un contrat sera soumis à la compétence du Tribunal de commerce dont dépend le Laboratoire y compris en référé même en cas de pluralité de défenseurs ou d'appel de garanties.