

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de Public Labos. La passation de commande implique l'adhésion entière et sans réserve des conditions énoncées ci-dessous.

### Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations effectuées par Public Labos pour le compte d'un client. Toute commande auprès de Public Labos implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

### Confidentialité

Public Labos traite toutes les informations provenant des clients ou autres sources ainsi que les informations générées par ses activités comme confidentielles.

Aucune information confidentielle n'est transmise à des tiers sauf si la loi l'exige, ou si un contrat le prévoit. Lorsque des informations sont fournies à des tiers le client en est avisé par avance, sauf si la loi l'interdit.

Dans le cadre de l'accréditation, lors des audits, il est possible que des auditeurs externes aient accès à des informations confidentielles, toutefois ces personnes sont soumises à un engagement de confidentialité.

### Informatique et libertés

Les données collectées sont utilisées pour la gestion des demandes de prestations, l'émission de devis et factures, la communication avec le client, le respect des obligations légales et l'amélioration des services. Leur traitement repose sur l'exécution du contrat. Elles sont conservées pendant une durée conforme aux obligations légales (minimum 5 ans). Conformément au RGPD, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Toute demande peut être adressée à [RGPD@public-labos.fr](mailto:RGPD@public-labos.fr). Le laboratoire met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles.

### Accréditations et Agréments

Chaque site est accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025, par le COFRAC, accréditation Cofrac – Essais : Public Labos : 1-7404 Liste des sites et portées disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).

Public Labos autorise ses clients à faire référence à son accréditation uniquement par la reproduction intégrale des rapports.

Public Labos est agréé par les ministères chargés de la santé, de l'environnement, de l'agriculture et de l'alimentation. Les portées sont disponibles sur :

<https://agriculture.gouv.fr>,

<https://www.sante.gouv.fr>,

<https://www.labeau.ecologie.gouv.fr>.

### Echantillonnage et réception des échantillons

Les prélèvements peuvent être effectués par le client ou par un agent de Public Labos. Le client est responsable du prélèvement dès lors qu'il transporte lui-même ses échantillons ou les fait transporter par un mandataire.

Les échantillons et contenants ne seront pas restitués après analyse sauf demande spécifique. Les frais afférents au retour seront à la charge du client.

Public Labos vérifie à réception que la demande du client peut être satisfaite et que les conditions d'acceptation des échantillons soient remplies y compris la présence d'une demande signée. Public Labos se réserve le droit de refuser des échantillons non conformes aux conditions d'acceptation, dans ce cas le client en est informé.

En cas de doute quant à l'adéquation d'un objet ou si celui-ci n'est pas conforme à la description fournie, le client est consulté afin d'obtenir des informations supplémentaires avant de poursuivre le traitement de l'échantillon.

### Analyses

Les délais et modalités de stockage des prélèvements avant analyse sont conformes aux textes de référence en vigueur, sauf demande spécifique du client.

Si aucune méthode n'est spécifiée par le client, la méthode la plus appropriée est sélectionnée par Public Labos. Public Labos se réserve le droit d'accepter ponctuellement des écarts aux méthodes s'ils n'ont pas d'influence sur la validité des résultats, s'ils sont justifiés sur le plan technique et documentés.

Toute prestation couverte par l'accréditation est rendue en tant que telle. En cas d'écart, le client pourra demander à avoir son résultat hors accréditation sachant que ce résultat ne sera pas conforme au référentiel d'accréditation ni couvert par les accords de reconnaissance internationaux.

Public Labos se réserve le droit de transférer tout ou partie d'échantillon sur ses différents sites sous conditions d'équivalence de méthode, d'accréditation et d'agrément énoncé dans le devis.

### Sous-traitances

Public Labos peut avoir recours à la sous-traitance externe d'essais, c'est à dire hors sites Public Labos, s'il est dans l'incapacité momentanée de réaliser les analyses ou lorsqu'il ne réalise pas les analyses demandées.

Dans ce cas, Public Labos demande l'approbation du client.

Public Labos est responsable de l'acheminement des échantillons jusqu'à réception au laboratoire au sous-traitant.

Chaque sous-traitant auquel Public Labos a recours est compétent pour les analyses qui lui sont confiées. Les résultats d'analyses sous-traitées sont identifiés sur le rapport et sont couverts par l'accréditation s'ils ont été rapportés sous accréditation par le sous-traitant.

### Rendu des résultats

Les résultats d'analyses sont adressés au client et autres destinataires désignés par lui par courrier, mail ou par le biais de l'extranet.

La transmission de rapports par mail ou extranet ne peut se faire qu'après réception de la convention de preuve dûment complétée.

### Evaluation de l'incertitude

De manière générale, les incertitudes de mesure ne sont pas communiquées sauf dans le cas où le référentiel l'exige ou sur demande expresse du client. Les résultats ne se rapportent qu'à l'objet soumis à essai.

L'étape d'échantillonnage n'est pas prise en compte dans l'évaluation de l'incertitude sauf mention contraire.

### Déclarations de conformité - Avis et interprétations

Sauf spécification contraire définie dans un contrat, les incertitudes ne sont pas prises en compte pour déclarer la conformité.

Si le client souhaite que les incertitudes soit prises en compte, les tolérances seront diminuées de l'incertitude.

Aucun avis ou interprétation n'est fourni sous accréditation.

### Tarifs

Les tarifs sont fixés annuellement sur le catalogue tenu à disposition des clients. Des frais supplémentaires pourront être facturés en cas d'urgence et hors horaires de réception des échantillons.

### Facturation

Le paiement des factures est à verser sur le compte Public Labos indiqué sur les factures.

Pour les clients et partenaires publics les factures seront déposées sur le portail Chorus Pro.

En cas d'impayés, Public Labos se réserve le droit de bloquer l'envoi des résultats, sans incidence sur la santé publique, jusqu'à règlement du passif. Le client, et éventuellement le prescripteur et le gestionnaire du résultat, s'ils sont différents du client, en seront informés par écrit.

### Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre Public Labos et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. A défaut l'affaire sera portée devant les tribunaux de Cahors.

### Réclamations

Le client peut contacter Public Labos pour émettre une réclamation. Le processus de traitement des réclamations est disponible sur demande.