Annexe technique aux Conditions Générales de Vente
Secteur : HYDROLOGIE-ENVIRONNEMENT

1. PRELEVEMENTS REALISES ET ACHEMINES PAR LE CLIENT : CRITERES D'ACCEPTABILITE

Horaires et jours de réception

Les échantillons doivent parvenir au laboratoire dans la limite d'acceptabilité technique. Merci de contacter le laboratoire.
Pour les échantillons à réceptionner en dehors des heures d'acceptabilité technique nécessitant l'intervention supplémentaire d'un technicien, le laboratoire se réserve le droit d'appliquer une majoration sur le prix d'analyse (à savoir x2 pour une intervention le samedi, et x3 pour une intervention le dimanche, ou le samedi et le dimanche).

Prélèvement et échantillonnage

Le laboratoire tient à la disposition de ses clients les différents protocoles de prélèvements (eau de consommation, eau de puits, …)
Le laboratoire fournit les flacons nécessaires selon les analyses demandées.

Stockage des échantillons avant transport au laboratoire

Se reporter au protocole fourni par le laboratoire

Transport des échantillons par le client ou son mandataire

Cet acheminement reste sous la responsabilité du client jusqu'à réception de l'échantillon au laboratoire.
A réception l'échantillon fait l'objet d'une vérification de recevabilité. La casse, le manque de matrice nécessaire, la réception hors délai normatif de prise en charge analytique ou toute autre observation fera l'objet d'une information du client.

Un non-respect des exigences normatives des conditions de transport des échantillons comme une température de réception non conforme n'engage pas la responsabilité du laboratoire qui préviendra le client.

Lors de la réception, la feuille commémorative qui accompagne l'échantillon, complétée par le client, devra comporter les mentions suivantes :

- nature, lieu et localisation du point du prélèvement ;
- date et heure du prélèvement ;
- nom de l'agent préleveur ;
- identification du payeur ;
- toute autre mention qu'il jugera utile
- température à réception au laboratoire

Afin de répondre aux contraintes analytiques, l'échantillon ne pourra être pris en charge pour analyse qu'une fois tous ces renseignements fournis. Si besoin, le laboratoire peut apporter tout conseil utile concernant le prélèvement de l'échantillon.
A réception au laboratoire les échantillons sont stockés et si nécessaire stabilisés au laboratoire, selon les exigences normatives adaptées.

2. PRELEVEMENTS REALISES ET ACHEMINES PAR LE LABORATOIRE : CRITERES D'ACCEPTABILITE

Prélèvement et échantillonnage

Le laboratoire n'effectue pas de plan d'échantillonnage.
Le technicien du laboratoire chargé des prélèvements et/ou collecte d'échantillons fixera un jour d'intervention et tiendra informé le client de cette date. Dans l'hypothèse où une visite préliminaire sur site, préalable aux prélèvements n'est pas effectuée, le client atteste sur le document descriptif du prélèvement du laboratoire que ce dernier est effectué en toute conformité en regard des installations. Ce planning pourra être ponctuellement modifié sur demande du client et/ou contraintes particulières du laboratoire. Le cas échéant, le client sera tenu informé de toute modification du planning, notamment pour les prélèvements dont l'exécution est soumise aux conditions météorologiques.
En cas de dégradation, de vol d'appareil ou bien de documents mis à disposition du client sur son site, les frais de réparation et/ou de remplacement seront à la charge de celui-ci.

Prélèvement eau résiduaire : le prélèvement automatique au débit ne sera rendu sous accréditation COFRAC, qu'en présence d'un ouvrage normalisé sur le point de prélèvement du site (présence d'un canal venturi ou déversoir).

Transport et stockage

Les échantillons pris en charge par le technicien du laboratoire sur le site du client sont sous la responsabilité du laboratoire. Ce dernier s'engage à mettre en œuvre toutes les conditions matérielles nécessaires à un acheminement et stockage dans les locaux du laboratoire et ce, dans le respect des exigences normatives. Il s'engage à tenir informé le client de tout problème de non-respect de ces exigences.

3. ANALYSES

Critères

Le client peut indiquer ses propres paramètres/critères ou bien le laboratoire propose ses paramètres/critères. De manière générale, les critères appliqués sont ceux issus du code de la santé publique, du guide technique de l'eau dans les établissements de santé 2005 et du code de l'environnement.

Méthodes d'analyses

Le laboratoire se réserve le droit d'utiliser des méthodes analytiques équivalentes à celles proposées au client sur son devis à condition de ne pas utiliser une méthode non accréditée à la place d'une méthode accréditée.
L'ensemble des méthodes est consultable sur le catalogue de Public Labos.

Accréditation Cofrac Essais :
Public Labos : 1-7404
Liste des sites et Portées disponibles sous www.cofrac.fr

Le délai des analyses dépend des analyses demandées et des méthodes utilisées. Le laboratoire tient à la disposition de ses clients un document répertoriant un délai prévisionnel pour les analyses demandées.
Le laboratoire se réserve le droit d'utiliser la méthode la plus adaptée aux caractéristiques de la matrice. Les LQ associées sont communiquées au client sur demande.

Déclarations de conformité

Règles de décision :

Les résultats sont déclarés conformes si les valeurs de tous les paramètres sont :

- ✓ inférieures aux critères
- ✓ et/ou comprises entre les bornes des critères (exemple : pH, conductivité)

Conservation des échantillons après analyse

Les échantillons soumis à analyse sont conservés dans la mesure du possible jusqu'au rendu des résultats (quantité restante suffisante pour reprise de l'analyse si la technique le permet, état de l'échantillon etc.…)

4. RELATION CLIENTELE

Le laboratoire se tient à la disposition des clients pour tout renseignement complémentaire par téléphone ou par mail :

- Site du Gers : 05 31 00 32 32 – laboratoire32@public-labos.fr
- Site du Lot : 05 65 53 45 01 – *laboratoire46@public-labos.fr*
- Site du Tarn : 05 63 47 57 75 –*laboratoire81@public-labos.fr*

En cas de besoin, les clients peuvent émettre une réclamation auprès du laboratoire. La procédure de traitement des réclamations leur sera communiquée sur simple demande.

5. TARIFICATION DES PRESTATIONS

Les prestations seront facturées selon les prix du catalogue, du devis ou du contrat.

Le flaconnage est facturé au client sauf mention contraire sur le devis établi. Son coût inclut les frais d'achat de recyclage ou d'élimination. En revanche, le devis ne prend pas en compte les frais d'expédition du flaconnage, si nécessaire, qui demeurent à la charge du client.

Des coûts supplémentaires peuvent être facturés notamment dans les cas suivants :

- ➢ Intervention demandée par le client hors tournée ou proposition du laboratoire
- ➢ Analyse lancée en dehors des heures d'ouverture du laboratoire
- ➢ Pour la bactériologie, en cas de dilutions supplémentaires ou de résultats nécessitant une confirmation/identification