

### **ARTICLE PREMIER – Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L 441-6 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société AQMC fournit aux clients qui lui en font la demande de manière directe les services suivants : Analyse microbiologiques, d'allergènes majeurs et physico-chimiques. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des clients et prospects, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client ou prospect en accompagnement de la Convention amiable de Prestation analytique, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

L'ensemble des informations fournies par le Prestataire est donné à titre indicatif et est révisable à tout moment en raison des évolutions scientifiques, réglementaires et légales auxquelles le laboratoire doit se conformer. Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. Elles demeureront en vigueur par principe jusqu'à la prochaine version en vigueur conclue entre les parties.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières.

### **ARTICLE 2 – Revue de Demande - Revue de Commande – Revue de Contrat**

Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après acceptation expresse par écrit de la commande du Client par le Prestataire, matérialisée par la signature de la présente Convention amiable de Prestation analytique par des personnes en capacité d'engager les 2 parties.

Le Prestataire dispose de moyens de commande permettant aux Clients de commander les Services dans les meilleures conditions de commodité et de rapidité (Bons de commandes ou Feuilles de prélèvements à disposition dans l'espace Téléchargements de notre site internet <https://aqmc.fr/telechargement/>). La prise en compte de la commande et l'acceptation de celle-ci peut être confirmée par l'envoi d'un Accusé réception par mail. La non prise en compte des informations contenues dans le mail et/ou dans ses fichiers joints est imputable aux destinataires.

Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client. Les éventuelles modifications de la demande initiale du Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit que ce soit par mail ou par un Avenant à la Convention analytique signée.

Les éventuelles modifications faisant suite à une commande ne seront prises en compte que 1 jour ouvré au moins avant la date prévue pour la mise en œuvre des Services commandés, après notification par mail par le Client d'un nouveau bon de commande spécifique avec ajustement éventuel du prix.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire moins de 2 jours francs au moins avant la date prévue pour la mise en œuvre des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant au montant engagé pour la bonne réalisation des Services sera acquise au Prestataire et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi. De même en cas d'annulation de la commande par le Client le jour même de la mise en œuvre de la prestation commandée, la prestation est considérée comme engagée et donc facturable.

En cas d'annulation d'une demande matériellement engagée par le prestataire, la prestation est considérée par défaut comme due dans sa totalité

En cas de déplacement chez un client pour une prestation prévue dans la Convention amiable signée et non honoré par le Client, il lui sera facturé un montant forfaitaire selon grille de tarifs en vigueur. Si les sommes engagées par le Prestataire sont supérieures à celle définie, ces sommes seront facturées aux frais réels : frais kilométriques, frais de péage, coût horaires, hébergement, achat de fournitures, etc.

Sous réserve de respecter les délais ci-dessus prévus, le Client s'engage à formaliser ses souhaits de modification et/ou d'annulations de demande par écrit. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute demande ne correspondant pas à ses compétences (délai, méthodologie...), sa déontologie ou dont la faisabilité n'a pas été jugée possible.

Les frais de déplacement, quelque soit l'accord de tarif défini en amont, prévoit une présence sur site de 30 mn maximum. Cette durée prend effet soit à l'arrivée du représentant d'AQMC sur site, soit à l'heure de rendez-vous planifiée. Au-delà, un forfait est appliqué par tranche de 30 mn supplémentaires sur site, selon grille de tarifs en vigueur.

### **ARTICLE 3 - Tarifs**

Les prestations de services sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le barème du Prestataire, comme indiqué aux conditions particulières. Les tarifs s'entendent nets et HT.

Une facture est établie par le Prestataire et adressée par défaut mensuellement au Client en un exemplaire accompagnée d'un relevé de facture (non systématique dans certains cas). Si le Client souhaite des modalités différentes il en fera part au Prestataire qui pourra modifier ses informations dans sa base informatique sous réserve de la faisabilité technique (fréquence, nombre d'exemplaire, mentions obligatoires). Conformément à la loi Macron du 6 août 2015, les factures seront adressées

sous format électronique (pdf) par mail selon les modalités d'envoi précisées dans les Conditions particulières de la Convention amiable.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'une Convention amiable de prestation analytique détaillée, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article L 441-6, II du Code de commerce.

Le prix des prestations pourra être réajusté de plein droit chaque année, proportionnellement à la variation de l'indice trimestriel des prix de production de services français aux entreprises françaises publié par l'Institut National de la Statistique et Etudes Economiques. Cette révision tarifaire fera alors l'objet d'une Revue de Contrat qui devra être contre-signée par les 2 parties pour être applicable.

Le réajustement du prix pourra se faire en vertu de la présente clause tous les ans à compter de la date de départ du contrat, le prix devant varier du même pourcentage que l'indice choisi.

L'indice de base retenu comme correspondant à la fixation du prix initial stipulé ci-dessus est, de l'accord des parties, le dernier indice publié à la date de signature de la dernière Convention amiable. Si au cours du contrat la publication de cet indice devait cesser, il serait fait application de l'indice le plus voisin parmi ceux existant alors.

**Par exception**, le Laboratoire AQMC se réserve la possibilité de modifier ses tarifs par année civile et de les adapter en fonction des contraintes auxquelles il devra se conformer liées aux évolutions scientifiques, réglementaires, légales et socio-économiques auxquelles le laboratoire devra se conformer. Les contraintes intègrent également les augmentations de coûts de produits ou services en lien avec les prestations réalisées par le laboratoire.

### Tarifs annexes aux prestations – Grille de tarifs (base 2025) :

Paramètre	Tarif HT 2025
<b>FRAIS ANNEXE</b>	
Déplacement/Prélèvement ou Collecte dans le cadre d'une tournée [0-150km]	20,00 €
Déplacement/Prélèvement ou Collecte dans le cadre d'une tournée [>151km]	50,00 €
Déplacement/Prélèvement ou Collecte sous 2J ouvré si réalisable [0-100km]	80,00 €
Déplacement/Prélèvement ou Collecte sous 2J ouvré si réalisable [101-150km]	140,00 €
Déplacement/Prélèvement ou Collecte sous 2J ouvré si réalisable [151-200km]	200,00 €
Forfait Prélèvements réalisés par nos soins – Tarif par tranche de 30 mn	+25,00 €
Frais d'envoi d'un colis contenant des articles de prélèvements	25,00 €
Prise en charge d'un colis à distance via transporteur classique	25,00 €
Prise en charge d'un colis à distance via transporteur T°C dirigée	30,00 €
Transport Retour Client	+20,00 €
Surcoût Livraison impérative Samedi	+25,00 €
Frais colis non remis ou annulation tardive	10,00 €
Absence ou Refus de prélèvement ( <i>montant minimum réévaluable selon frais engagés</i> )	50,00 €
Frais de destruction d'échantillon	0,65 €
<b>FRAIS COMPLEMENTAIRES</b>	
Prise en charge d'un échantillon nécessitant un traitement spécifique	Sur devis
Rédaction d'un rapport de synthèse DVM (Durée de Vie Microbiologique)	12,00 €
Edition d'un second rapport en anglais	10,00 €
Modification de rapports d'essais (suite erreur client)	5,00 €
Envoi spécifique de documents <b>par courrier</b>	1,60 €

En cas de tarifs/remises indiquées dans la convention signée, ces derniers l'emportent.

### ARTICLE 4 - Conditions de règlement

#### 4-1. Moyens de règlement

Seuls les règlements par chèque ou virement sont acceptés. Le laboratoire AQMC est fondé à refuser tout autre mode de paiement, auquel cas, les factures concernées sont considérées comme restant dues.

#### 4-2. Délais de règlement

Le prix est payable en totalité et en un seul versement par défaut dans un délai de 30 jours à date de réception de la facture. Les délais maximums autorisés sont ceux fixés par la Loi de Modernisation de l'Economie. Ce délai sera mentionné sur la facture qui sera remise au Client par le Prestataire. Sur demande exceptionnelle d'un Client, ou en cas de retard de paiement, le Prestataire pourra établir un échéancier que le Client s'engagera à suivre.

#### 4-3. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement réglementaire, l'application d'une pénalité de retard égale à 3x le taux d'intérêt légal (LME n°2008-776 du

04/08/08) ainsi qu'une pénalité forfaitaire de 40 € pour les frais de recouvrement (Loi 2012-387 du 22/03/12) seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre la fourniture des Services commandés par le Client ainsi que l'exécution de ses obligations.

#### **4-4. Absence de compensation**

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes dues par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

#### **ARTICLE 5 – Transmission de documents par voie électronique**

Dans le cadre de la politique de développement durable adoptée par le laboratoire AQMC, par défaut les rapports et tout autre document contractuel sont envoyés sous format PDF par voie électronique.

Le client doit prendre en compte le fait que les envois par mail ne sont pas à ce jour sécurisés.

Il est également responsable du signalement de tout événement empêchant la bonne exécution de la transmission des rapports : pannes, attaques informatiques, ajout et/ou suppression de destinataire à la convention de preuve définie par convention, etc.

#### **ARTICLE 6 – RGPD – Traitement des Données personnelles**

Pour tout traitement de données personnelles, les parties se conformeront au Règlement (UE) N° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la Protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données.

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué dans le cadre de la réalisation des prestations engagées.

Nonobstant toute clause contraire, les parties n'encourront aucune responsabilité contractuelle au titre du présent contrat, dans la mesure où le respect du RGPD les empêcherait d'exécuter l'une de leurs obligations au titre de ce contrat.

Dans le cas où le client aurait à traiter des données personnelles provenant du Laboratoire AQMC, ou permettrait à un tiers de le faire, il devra nous en informer et se conformer au RGPD, et le cas échéant donner instruction au tiers d'en faire de même et garantir qu'il s'y conformera.

Le Laboratoire AQMC s'engage à traiter les données personnelles de ses clients conformément au respect du RGPD. Et s'il permet à un tiers de le faire, il devra en informer le client et donner instruction au tiers de se conformer au RGPD.

Dans le cadre de nos relations contractuelles avec nos clients, les données personnelles collectées pour la bonne application des prestations sont actuellement enregistrées sur notre LIMS (Logiciel Métier de laboratoire) mais également sur notre serveur.

Conformément au RGPD entré en application le 25 mai 2018 :

- les données clients sont utilisées uniquement dans le cadre professionnel et stockées sur un serveur protégé
- à tout moment le client peut modifier ses coordonnées en transmettant un mail à [laboratoire@aqmc.fr](mailto:laboratoire@aqmc.fr)
- en cas de modification d'interlocuteurs, il convient d'en informer le laboratoire par mail (seules les informations transmises par ce biais seront prises en compte)
- dans un souci de satisfaction client, il nous arrive d'envoyer des mailings d'informations à nos clients. Si vous ne souhaitez plus les recevoir vous pouvez nous le faire savoir par retour de mail ou directement vous désabonner de nos Newsletters envoyées via Mailjet.

Les données personnelles de nos clients sont conservées tant que nécessaire pour nous permettre de les accompagner dans le cadre de notre mission et au maximum pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière interaction.

#### **ARTICLE 7 – Confidentialité et Impartialité**

Dans le cadre de son système qualité, le laboratoire AQMC s'engage à garder la confidentialité des informations obtenues par le Client. De son côté, le Client s'engage à ne pas divulguer à la concurrence les renseignements et informations qu'il obtiendra de la société AQMC et qui lui sont propres.

L'organisation mise en place et les actions engagées par la Direction du Prestataire s'attachent à préserver impartialité et indépendance. Toute influence sur les résultats d'essais exercée par des personnes, clients ou organisations extérieures au laboratoire, est exclue.

#### **ARTICLE 8 – Obligation de notification aux Autorités**

Nous vous précisons que selon L'amendement du 17 Avril 2018, il est du devoir des Clients d'informer les Autorités officielles de contrôle (DDPP, DGCCRF, ARS) dans le cas de présence de pathogène pouvant présenter un risque sanitaire pour le consommateur et ceci aussi bien en cas de non-conformité des produits mis sur le marché que de non-conformité des contrôles environnementaux. Par ailleurs, selon l'Article 50 de la LOI EGALIM, le laboratoire AQMC est dorénavant dans

	<h1>SPECIFICATION</h1>	<b>SPE 34</b> 27/01/2025 Version 10
<b>Conditions générales de vente</b>		Page 4 / 9

l'obligation de fournir les résultats d'analyses de ses clients sur simple demande motivée des Autorités officielles dans le cadre de Contrôles officiels. Le texte prévoit que cette transmission s'accompagne d'une information à l'égard des clients en parallèle de la demande de l'Autorité demanderesse. | |

#### **ARTICLE 9 – Sous-traitance**

Le Prestataire peut librement sous-traiter tout ou partie des prestations après en avoir informé le client. Les prestations ne seront sous-traitées que sur acceptation expresse du client par écrit. Le choix du sous-traitant incombe au Prestataire (critères définis dans l'Instruction **IB6/01**) et une liste peut être communiquée sur demande du Client. Si un Client, souhaite imposer son sous-traitant, il devra impérativement le signifier au Prestataire et en justifier la raison. Le Prestataire reste en droit de refuser le sous-traitant imposé.

#### **ARTICLE 10 - Responsabilité du Prestataire - Garantie**

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 05 jours à compter de leur découverte.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

#### **ARTICLE 11 - Droit de propriété intellectuelle**

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les rapports d'analyses, rapports d'audit, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites, rapports d'analyses, rapports d'audit, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire. Le Client s'engage à utiliser ou exploiter ces éléments aux seules fins définies dans la présente Convention de Prestation analytique.

#### **ARTICLE 12 – Propriété des résultats**

Les résultats des prestations effectuées dans le cadre de cette Convention amiable seront la propriété pleine et entière du Client demandeur de la prestation. Le Client pourra diffuser les résultats d'analyses. Cependant toute retouche ou reproduction des rapports d'analyses en vue d'une diffusion en plusieurs exemplaires nécessitera l'accord du laboratoire AQMC. La présentation sous des formes résumées des résultats d'analyses et leur utilisation seront faites sous la seule responsabilité du Client.

#### **ARTICLE 13 - Litiges**

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa réalisation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de Montpellier.

#### **ARTICLE 14 - Langue du contrat - Droit applicable**

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 15 - Acceptation du Client**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

#### **ARTICLE 16 - Nullité**

La nullité de l'une quelconque des clauses du présent contrat n'affectera pas la validité du contrat et de ses autres clauses. Les parties s'engagent le cas échéant à substituer à la clause annulée une clause valide et conforme à l'esprit et à l'économie du présent contrat.

	<h1>SPECIFICATION</h1>	<b>SPE 34</b> 27/01/2025 Version 10
<b>Conditions générales de vente</b>		Page 5 / 9

## MODALITES TECHNIQUES DE FOURNITURE DES SERVICES

### Respect des normes qualité et normes en vigueur (Ne concerne que les analyses accréditées)

Le laboratoire AQMC s'engage à respecter la norme NF EN ISO 17025 ainsi que les documents du COFRAC pour tous les couples paramètres – méthodes présents dans sa portée d'accréditation (Accréditation n°1-1366 disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) et sur le site internet du laboratoire <https://aqmc.fr/telechargement/>). Lorsque le Client demande une méthode présente dans la portée technique d'accréditation, la méthode est par défaut réalisée sous accréditation.

Une liste des méthodes est mise à jour et disponible dans l'espace « Téléchargement ». Cette liste de méthode non exhaustive définit les méthodes utilisées par défaut et celles utilisées sur demande expresse. Les méthodes par défaut correspondent aux méthodes utilisées par le Prestataire quand le Client ne formule pas d'exigences spécifiques. Cependant, en cas d'empêchement d'utiliser une méthode par défaut, le Prestataire est autorisé à utiliser d'autres méthodes accréditées.

Le Client est informé et doit donner son accord préalable dans les situations suivantes :

- Les méthodes utilisées sont décrites dans la convention établie en amont entre le Client et le Prestataire
- La méthode « de secours » n'est pas accréditée

La liste des méthodes précise également leurs champs d'application. Une méthode utilisée hors champ d'application est rendue hors accréditation. Conformément au règlement d'accréditation, les résultats d'essais ne sont par conséquent ni présumés conformes au référentiel d'accréditation, ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

**En cas d'écart sur la pratique d'un essai accrédité.** le Laboratoire AQMC s'engage à informer au plus vite le(s) client(s) sur l'écart et ses conséquences sur la validité du résultat final. Dans ce cadre, si le client maintient la poursuite de sa commande, certains paramètres pourront être sortis de l'accréditation. Les motifs de la restriction de l'accréditation seront notifiés dans le rapport d'essais. En l'absence de retour du Client sous 2 jours ouvrés, le Prestataire considèrera tacite l'accord de la poursuite de l'essai.

Dans la mesure où l'essai n'a pu être réalisé selon sa norme, la mention « Méthode interne » remplacera l'intitulé de la norme sur le rapport d'essais.

Si l'écart entraîne la réalisation d'un nouvel essai validé par le Client, le rapport d'essais fera mention des conditions de réalisation de ce test supplémentaire (motif, conditions de stockage de l'échantillon entre primo-test et nouveau test, date de réalisation du nouvel essai, ...)

Les conditions d'usage du logo COFRAC ainsi que de la référence textuelle à l'accréditation sont précisées dans le document du Cofrac GEN REF 11, librement accessible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).

Les rapports d'essais qui ne sont pas émis sous accréditation ne sont ni présumés conformes au référentiel d'accréditation, ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

Nous vous informons que vous n'êtes pas autorisés à utiliser notre marque d'accréditation et que nous devons vous signaler tout mauvais usage ou usage abusif de cette même marque ou d'une quelconque référence à notre accréditation de votre part.

En cas de constat d'usage erroné, nous devons prendre les mesures appropriées.

Nous restons à votre disposition pour échanger sur d'éventuelles demandes spécifiques.

### Informations liées aux échantillons :

Chaque échantillon doit être accompagné d'un bon de commande comportant les coordonnées du demandeur, et si différentes, celles du propriétaire des rapports d'essais attendus et du destinataire des factures. A moins que ces points n'aient été préalablement intégrés dans l'accord conclu avec le Client, ce bon de commande doit également indiquer les essais demandés (paramètre et méthode) pour chaque échantillon et/ou faire référence à la convention préalablement signée.

Les données de traçabilité fournies par le client, que ce soit dans le cadre d'un prélèvement ou d'une collecte chez celui-ci, ou que ce soient des produits expédiés par le client, sont réputées comme étant justes. Le laboratoire est exonéré de responsabilité sur les données fournies. Le contenu minimal attendu de ces données est décrit dans les critères d'acceptation listés ci-après.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée si les informations fournies par le Client sont erronées.

### Réception des échantillons :

Les critères d'acceptation des produits à réception sont définis en interne sous forme d'une spécification identifiée **SPE 4**. Cette spécification est disponible dans l'espace Téléchargements de notre site internet <https://aqmc.fr/telechargement/>.

***Nota bene :** Nous vous conseillons d'indiquer la nature de la conservation de vos produits (sec/frais/congelé) afin d'en assurer une meilleure prise en compte à réception. Dans certains cas, nous acceptons une information transversale de votre part dès lors qu'elle est justifiée et documentée (quantité insuffisante de produit en regard du conditionnement du produit, de son prix, etc., T°C élevée n'ayant pas d'impact sur un résultat d'analyse spécifique, ...).*



Le Prestataire, dans le cadre de sa collaboration avec son Client, tient à disposition de ce dernier toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des prélèvements ainsi que les exigences d'acheminement jusqu'au laboratoire d'essais, quand elles ne sont pas indiquées dans les conditions spécifiques.

Par défaut, il est considéré que lorsque le Client effectue l'envoi de ses produits pour essai, le prélèvement, la collecte et le transport sont sous la responsabilité du Client. Ce dernier doit donc s'assurer que ses conditions de prélèvement, collecte et transport n'ont pas d'impact sur l'état microbiologique des produits concernés. Dans le cas où le Client demande au Prestataire de faire appel à une société de transport, dans la mesure où cette dernière est validée par le Client, le Client reste responsable du prélèvement et de la collecte. La responsabilité du transport est partagée entre le Client, le Prestataire et la Société de transport, selon les cas de figure imposant de définir cette responsabilité. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des incidents de transport liés à la Société de transport ou au Client.

**Les conditions d'acceptation des produits transmis au Prestataire peuvent selon le cas et le type de produit, prendre en compte :**

- La durée d'acheminement
- La traçabilité des produits
- La température à réception
- L'aspect
- La quantité

Dans le cas de produits collectés ou prélevés par le Prestataire, les conditions d'acceptation sont pour la majorité d'entre-elles vérifiées sur le site du Client.

Le Prestataire s'engage à informer son Client par mail si les conditions de réception des échantillons ne correspondent pas aux conditions définies dans la Spécification **SPE 4**. Dans ce cadre, l'analyse est conditionnée à la réponse du Client (maintien, modification, annulation, etc.)

Le Prestataire s'engage également à informer le Client de certaines dispositions spécifiques qui, en cas de poursuite des essais, seront indiquées sur les rapports d'essais émis :

- **Réserve sur les résultats émis** = Le Prestataire ne peut assurer la validité du résultat émis, **Et/Ou**
- **Retrait de la référence à l'accréditation** pour tout ou partie du rapport d'essais = le maintien de la demande ne permet pas d'assurer le respect des méthodes d'essais définies dans la portée d'accréditation.

Le Client est dans ce cas encouragé à fournir un nouvel échantillon. Cependant, il peut maintenir sa demande d'analyse malgré les écarts aux conditions d'acceptation relevés.

Certains référentiels **imposent** un délai entre prélèvement et mise en analyse (Potabilité Eau, Prélèvement environnementaux selon ISO 18593, ...). Dans la mesure où le prélèvement est à la charge du Client, cela justifie la demande du Prestataire de connaître la date et l'heure de ces prélèvements. Dans le cas où l'absence d'information génère un doute sur le respect du délai, le Prestataire considérera ce délai non respecté, quand bien même les essais sont initiés dès réception. Dans la mesure où le Prestataire a préalablement informé son Client et que ce dernier n'est pas en mesure de fournir cette information, la mise en analyse n'est pas conditionnée à la réponse du Client.

D'autres référentiels (ISO 7218 Agro-alimentaire) **recommandent** des délais entre prélèvement et mise en analyse. Dans la mesure où le prélèvement est à la charge du Client, l'engagement du Prestataire est d'initier les essais dans les meilleurs délais possibles si ces délais peuvent engendrer des variations de populations microbiennes. A ce titre, la connaissance de la date/heure de prélèvement par le Client et celle de la réception au laboratoire ne constituent pas une condition d'acceptation. Le client en est informé via l'accusé de réception ainsi que sur le rapport d'essais.

**Cas particulier des échantillons réceptionnés le Samedi** : dans la mesure où le Client n'est pas joignable, il autorise implicitement la mise en analyse de ces produits même en cas d'écart constaté à réception, sauf pour les cas suivants où le Prestataire ne pourra pas initier les services :

- Produit sans bon de commande
- Produit avec bon de commande, mais non transmis la veille avant 16h00
- Défaut d'aspect visuel

Le Prestataire se réserve cependant le droit de suspendre une demande au cas par cas s'il estime la situation incompatible avec la notion de satisfaction Client ou si d'autres risques sont identifiés.

Situations pour lesquelles **l'émission de rapports hors accréditation n'est pas autorisée** :

- L'accréditation est obligatoire ou les rapports d'essais ont vocation à être affichés (papier, site internet, ...)
- Le Prestataire doit adresser les rapports d'essais à des tiers officiels (Services Publics, Autorités, ...)

Soit les résultats des essais concernés sont conclus « inexploitable », soit la commande est annulée et une nouvelle est émise.

S'agissant de produits pour lesquels le délai d'analyse peut avoir un impact sur la validité des résultats (Cf **SPE4**), les échantillons sont analysés dans un délai de **UN** jour ouvré après réception au laboratoire. Si la date du jour d'analyse devait être différente, elle doit être spécifiée par le client :

- soit dans la Convention amiable de Prestation analytique si le délai s'applique de manière systématique ;
- soit dans le Bon de commande joint au produit si le délai s'applique ponctuellement
- soit dans la Feuille de prélèvement (pour les clients chez qui le Prestataire intervient en personne).

Si le client informe le laboratoire de son envoi et de sa commande au moins 1 jour avant la date de réception (et avant 16h00), notre laboratoire peut s'organiser en conséquence. C'est la condition expresse pour qu'un échantillon puisse être analysé dès réception.

Cela est d'autant plus important pour les réceptions du Vendredi et du Samedi, étant donné que la capacité analytique du Samedi est plus réduite que les autres jours de la semaine. En cas de surcapacité et en l'absence d'information préalable de votre part, les échantillons stables pourront être décalés au Lundi en fonction du volume d'activité. Pour les échantillons réceptionnés Samedi, la communication du bon de commande au moins 1 jour avant est par contre **impérative**. A défaut, la mise en analyse des échantillons serait repoussée au jour ouvré suivant.

Pour assurer le respect de cette organisation, les réceptions de produits se font avant 13h, certaines demandes d'analyses pouvant même nécessiter une livraison avant 10h pour mise en analyse immédiate (information le cas échéant sur conditions spécifiques).

Pour les produits périssables, dans ces conditions, le Prestataire ne peut garantir la mise en analyse de ces produits.

En cas de critère à réception non conforme, entraînant le blocage des échantillons, et en l'absence de retour du Client dans la journée, ils pourront être définitivement refusés, voire détruits sans qu'aucun recours ne puisse être exercé.

### Déclaration de conformité sur les rapports d'essais, Avis et Interprétation :

En l'absence de cahier des charges spécifiques définis dans les Conditions particulières, le laboratoire AQMC assure une veille qui participe à l'actualisation régulière des paramètres et critères d'analyses. Nos services se basent sur un document interne intitulé « Cahier des critères » ou sur les GBPH professionnels en vigueur. Sur demande, des parties de ce document peuvent vous être transmises, ainsi que copies des textes de référence (Règlements CE, Arrêtés ministériels, GBPH, etc.). La plupart de ces textes de référence est accessible librement sur notre site [www.aqmc.fr](http://www.aqmc.fr) > **Veille** > **Textes réglementaires** > **Critères d'analyses microbiologiques**.

En l'absence de demande spécifique du client et sauf si le texte de référence lié aux spécifications précise d'autres modalités d'interprétation des résultats (cas des GBPH FCD, des *Listeria monocytogenes* et *Campylobacter*), par défaut les résultats de dénombrements bactériens sont interprétés selon un plan à 3 classes sur la base de  $n = 1$  :

- **Satisfaisant** entre 0 et 3 fois la valeur du critère (m)
- **Acceptable** entre 3 fois et 10 fois la valeur du critère (m)
- **Non satisfaisant** au-delà de 10 fois la valeur du critère (m)

Tout autre mode d'interprétation devra être indiqué par le Client (plan à 2 classes,  $n = 5$ , etc.).

Certains paramètres d'essais génèrent automatiquement des avis et interprétations.

Dans ces cas-là, les critères de détermination de l'avis/interprétation sont décrits dans la convention validée en amont par le Client et/ou dans les CGV associées.

Exception faite pour le ratio de la flore totale sur la flore lactique, qui s'exploite selon le plan à 2 classes :

- $< \text{ou} = 100$  : **SATISFAISANT**
- $> \text{à} 100$  : **NON SATISFAISANT**

Il est à noter que dans la mesure où la Flore totale (FT) et la Flore lactique (FL) sont rattachées à l'accréditation du Prestataire, la ligne de résultat du ratio est également couverte par l'accréditation.

Si le résultat de Flore totale est inférieur au critère, les lignes de Flore lactique et du ratio sont retirées du rapport d'essais.

Si le résultat de Flore totale est supérieur au critère, le ratio FT/FL est interprété comme suit :

	FT > critère (m)	Résultat RATIO FT/FL	Interprétation RATIO (ex : 100)	Déclaration de conformité du rapport d'essais
Cas N°1	m = 1.000.000	Faire le calcul et noter le résultat Ici : <b>1,4</b>	Satisfaisant	Dépendante des résultats des autres paramètres d'essais
	FT : 3.000.000			
	FL : 2.100.000			
Cas N°2	m = 1.000.000	Calcul inutile si FL > FT Rendre : <b>&lt;1</b>	Satisfaisant	Dépendante des résultats des autres paramètres d'essais
	FT : 10.000.000			
	FL : 12.000.000			
Cas N°3	m = 1.000.000	Calcul irréalisable Rendre : <b>////</b>	ININTERPRETABLE	Dépendante des résultats des autres paramètres d'essais, complétée par "les résultats d'essais ininterprétables ne sont pas pris en compte"
	FT : >110.000.000			
	FL : >110.000.000			
Cas N°4	m = 1.000.000	Faire le calcul et noter le résultat Ici : <b>200</b>	Non Satisfaisant	NON SATISFAISANTE
	FT : 2.000.000			
	FL : 10.000			
Cas N°5	m = 1.000.000	Faire le calcul et noter le résultat Ici : <b>&gt;11.000</b>	Non Satisfaisant	NON SATISFAISANTE
	FT : >110.000.000			
	FL : <10.000			

Cas N°6	m = 1.000.000	Faire le calcul et noter le résultat Ici : <b>≥200</b>	Non Satisfaisant	NON SATISFAISANTE
	FT : 2.000.000			
	FL : <10.000			
Cas N°7	m = 1.000.000	Faire le calcul et noter le résultat Ici : <b>≥110</b>	Non Satisfaisant	NON SATISFAISANTE
	FT : >110.000.000			
	FL : 1.000.000			
Cas N°8	m = 1.000.000	Le calcul donnant ">22" Rendre : <i>////</i>	ININTERPRETABLE	Dépendante des résultats des autres paramètres d'essais, complétée par " <i>les résultats d'essais ininterprétables ne sont pas pris en compte</i> "
	FT : >110.000.000			
	FL : 5.000.000			
Cas N°9	m = 1.000.000	Le calcul donnant ">1" Rendre : <i>////</i>	ININTERPRETABLE	Dépendante des résultats des autres paramètres d'essais, complétée par " <i>les résultats d'essais ininterprétables ne sont pas pris en compte</i> "
	FT : >110.000.000			
	FL : 110.000.000			

Dans le cas d'un dénombrement entre 1 et 3 colonies avec un critère  $\leq 10$  ufc/g, il ne sera pas possible de statuer sur la conformité du produit (avis de la commission V08). Le laboratoire AQMC prend le parti de mettre entre parenthèse le nombre de colonies obtenues afin de pouvoir communiquer une information sur le résultat obtenu au client. Seule la valeur figurant à l'extérieur des parenthèses est couverte le cas échéant par l'accréditation.

Les déclarations de conformité rendues, ainsi que les avis et interprétation, ne tiennent pas compte des incertitudes de mesure microbiologiques à moins que les référentiels dont sont issues les limites de spécification précisent que celles-ci ont été fixées sans tenir compte de l'incertitude. Par défaut, le Client ne souhaite pas que les incertitudes soient mentionnées sur les rapports d'essais et celles-ci ne sont pas spécifiées dans les rapports d'essais. Toutefois, ces dernières peuvent lui être communiquées sur la base d'une demande formelle. Par ailleurs, si l'ensemble des paramètres analysés sont couverts par l'accréditation COFRAC, la déclaration de conformité globale, les avis et interprétations sont elles aussi couvertes par l'accréditation (Information reprise sur les rapports d'essai).

### Délais de fourniture des prestations :

Les prestations analytiques demandées par le Client seront fournies dans les délais mentionnés dans la liste des Méthodes d'analyses jointe à la Convention amiable. Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des Services n'excédant pas 7 jours ouvrés (sauf méthodes précisant des délais techniques supérieurs). En cas de retard supérieur à 7 jours ouvrés, AQMC s'engage à informer par mail les clients concernés.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure.

### Demande d'analyse en urgence :

Dans la mesure où le traitement d'une urgence entraîne une réorganisation des services et des plannings, les tarifs des prestations peuvent être réévalués. Ils doivent être formellement acceptés pour enclencher les prestations urgentes demandées.

### Langue des rapports d'essais :

Les rapports d'essais sont rédigés par défaut en langue française. Ils peuvent être émis en langue anglaise sur demande du client avec formulation sur le bon de commande initial. Toute demande engendrant un acte administratif complémentaire entraîne la facturation d'un forfait correspondant.

### Réclamations, réserves :

A défaut de constat d'anomalies ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité. Le Client a la possibilité à compter de la fourniture des Services de demander une contre-analyse au Prestataire à condition que l'échantillon soit toujours présent au laboratoire (*Cf Chapitre suivant*). Par défaut, cette demande est considérée comme une nouvelle commande.

Le Client dispose d'un délai de 1 mois franc pour émettre, par écrit (mail ou courrier) toutes réserves ou réclamations accompagnées des justificatifs y afférant auprès du Prestataire. Le laboratoire AQMC s'engage à prendre en compte toute réclamation client dans un délai de 48h et à la traiter en toute impartialité. La procédure de gestion des réclamations est disponible sur demande.

Ne sont pas considérées comme des réclamations, les dispositions propres au système de management du Client, telles que procédures « OOS : Out Of Specifications » ou assimilées.



En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

**Relance d'essais à la demande du Client :**

Sous réserve de sa faisabilité, toute demande de relance d'analyse émise ou validée par le Client sera facturée.

Le Prestataire conserve les échantillons dans les conditions de conservation initiales du produit pendant un temps limité

Le Prestataire précise également que la relance d'essais faisant l'objet d'une prise d'essai différente de la prise d'essai initiale, si la relance d'essai concerne un paramètre déjà analysé lors de la primo-analyse, le résultat de la relance peut différer du primo-résultat, sans que cela remette en doute le résultat initial, ni générer un quelconque recours du Client.

La piste à privilégier demeure l'envoi d'un nouveau produit/prélèvement par le Client.

Dans certains cas de figure tels que la recherche de *Listeria monocytogenes*, le Client peut demander en complément un dénombrement en cas de détection. Dans cette situation, le Prestataire recommande d'effectuer simultanément la recherche et le dénombrement afin d'assurer la validité des résultats. Pour des produits alimentaires à DLC < 5 jours ou des produits en fin de vie, il est recommandé de procéder directement au dénombrement de *Listeria monocytogenes*.

De manière générale, après que la demande ait bien été convenue avec le Client, le rapport d'essais fera mention des conditions de réalisation de ce test supplémentaire (motif, conditions de stockage de l'échantillon entre primo-test et nouveau test, date de réalisation du nouvel essai, ...)

**Cession :**

Le Prestataire s'autorise dans des conditions exceptionnelles qui ne lui permettent plus de réaliser les prestations demandées par ses Clients à céder tout ou partie de ses droits et obligations résultant de la présente Convention de Prestation analytique à un tiers sous réserve d'en informer le Client au préalable. La cession ou transfert temporaire d'activité ne pourra s'effectuer que sur accord écrit du Client.