



Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées «CGV»), régissent les relations contractuelles entre le LIAL RIOZ et ses Clients/Adhérents concernant les prestations d'analyses. Les CGV sont consultables sur le site internet www.lialrioz.fr. Toute demande d'analyse ou signature de contrat emporte adhésion entière et sans réserve du Client/Adhérent aux présentes CGV.

A. RECOMMANDATIONS POUR LES PRELEVEMENTS

- ✓ *Représentativité* : L'échantillon prélevé doit être non endommagé et représentatif du produit fabriqué et / ou du mode de distribution. Le prélèvement doit être réalisé avec du matériel stérile ou à défaut, parfaitement propre et sec. Le prélèvement ne doit pas modifier les caractéristiques du produit.
- ✓ *Quantité* : Il est important qu'un récipient pour échantillon ne soit pas rempli à plus des $\frac{3}{4}$ de sa capacité afin de permettre un mélange correct de l'échantillon au laboratoire. Le laboratoire doit disposer au minimum d'un échantillon voisin de 150 g de produit (ou 100 ml), mais qui peut être composé d'une ou plusieurs pièces.
- ✓ *Emballage* : L'emballage doit être adapté au produit à analyser et permettre d'éviter toute contamination provenant de son environnement (air - récipient recevant l'échantillon – dispositif de prélèvement – mauvaise manipulation).
- ✓ *Prélèvement* : si le produit est trop volumineux pour le soumettre au laboratoire, en transférer une partie de manière aseptique dans un récipient pour échantillon stérile : ouvrir ce récipient juste pendant le temps nécessaire pour y déposer l'échantillon et le refermer immédiatement après.

B. IDENTIFICATION

Les prélèvements sont accompagnés d'une fiche de demande d'analyse. Les échantillons sont identifiés, sans ambiguïté : Remplir l'identification du client, l'identification des prélèvements et les analyses demandées. Une étiquette est collée sur chaque échantillon selon son identification. Si l'analyse doit être réalisée à DLC, veuillez le préciser en indiquant la DLC ou DLUO.

C. DELAIS ET CONDITIONS D'ACHEMINEMENT

Les échantillons sont acceptés pendant les périodes d'ouverture du laboratoire du lundi au vendredi¹ de 8h00 à 12h00 et 13h00 à 17h00.

Les prélèvements sont acheminés au LIAL RIOZ le plus rapidement possible, dans des conditions évitant toute modification de l'échantillon (conditions les plus proches possible du stockage original) :

- Produits stables <40°C
- Produits nécessitant une réfrigération, destinés au service Microbiologie Alimentaire : 1-8°C
- Produits nécessitant une réfrigération, destinés au service Paiement du Lait à la Qualité : 0-4°C
- Produits congelés ou surgelés <-15°C.

Les échantillons congelés sont acheminés au laboratoire dans une glacière contenant des blocs eutectiques pour transport congelé.

Les mises en analyse le samedi matin et les jours fériés sont dépendantes des critères d'analyses. Nous consulter pour plus d'informations.

¹ Pour le vendredi, prévenir le laboratoire le matin des arrivées d'échantillons l'après-midi.



Sur demande préalable, des échantillons peuvent être traités et mis en analyse en urgence. Dans ce cas, une majoration de 10 € HT par critère pourra être appliqué sur les tarifs du client.

D. ACCEPTATION DES ÉCHANTILLONS

Lorsque le prélèvement est réalisé par le Client/Adhèrent et/ou expédié ou déposé par celui-ci, il est sous sa responsabilité notamment en ce qui concerne la conformité et la représentativité des échantillons, le respect des exigences en matière de conditionnement, de température, de conservation et de délai de transport (cf. §A, B et C).

Le LIAL RIOZ se réserve le droit de refuser un échantillon s'il ne répond pas aux critères d'acceptation cf. **IT-A-R/PRA-001** (disponible sur demande). Dans ce cas, il informera le Client/Adhèrent de son refus, ou émettra des réserves sur la qualité de l'échantillon.

Le laboratoire contactera alors le client pour lui en faire part et décider avec lui de la suite à tenir.

E. ANALYSES

La liste des analyses, des méthodes utilisées au laboratoire et des paramètres accrédités sont disponibles sur le site internet www.lialrioz.fr ou sur simple demande.

La liste détaillée des analyses accréditées du LIAL Rioz est également consultable sur le site internet du COFRAC (www.cofrac.fr), Accréditation Essais N° 1-2393.

Les analyses réalisées sous accréditation sont identifiées par le symbole [AC] sur les rapports d'analyses.

F. RAPPORT D'ESSAI

A l'issue des analyses un rapport d'essai sera émis et sera communiqué au Client/Adhèrent.

Le mode d'envoi des résultats est celui choisi par le client. Le Laboratoire met tout en œuvre pour respecter les référentiels normatifs qui s'appliquent à son activité sur le sujet.

Les documents transmis par voie électronique (format PDF par e-mail) font office de document original et font foi. Le Laboratoire met tout en œuvre pour assurer la sécurité des données. Malgré cela, il est possible que des résultats d'analyses soient interceptés. Dans ce cas, le LIAL RIOZ ne peut garantir la confidentialité et l'intégrité des documents transmis.

Le Client/Adhèrent est responsable des informations fournies au LIAL RIOZ qui ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur. En application stricte des exigences du LAB REF 02, une demande du client de modification de l'intitulé du produit (dénomination, nom commercial, marque commerciale, **numéro de lot, numéro de fabrication, date de fabrication ...**) n'est pas permise.

Le Laboratoire se réserve le droit de rendre, en accord avec le client, un résultat ou un rapport hors accréditation à la suite d'une anomalie survenue au cours du prélèvement, de l'acheminement des échantillons ou lors de la réalisation de l'analyse et pouvant avoir un impact sur les résultats à l'exception des analyses rendues obligatoire réglementairement (Paiement du Lait à la Qualité).

Lorsque la marque d'accréditation apparaît sur le rapport d'analyses, cela signifie qu'au moins un paramètre a été analysé sous accréditation.

Si le rapport ne fait pas mention de l'accréditation [AC] pour une ou plusieurs analyses, alors que celles-ci font partie de la portée d'accréditation du laboratoire (Accréditation Essais N° 1-2393 _ Portée disponible sur www.cofrac.fr), les analyses en question ne sont par conséquent ni présumées conformes



au référentiel d'accréditation ni couvertes par les accords de reconnaissance internationaux. Dans ce cas, le rapport ne doit pas être affiché ou transmis à des tiers (le public ou les autorités).

Le Client/Adhérent s'engage à :

- ✓ Ne pas reproduire les rapports d'analyses, sinon en entier, sans l'autorisation écrite du Laboratoire.
- ✓ Ne pas reproduire la marque d'accréditation (logo COFRAC Essais) conformément aux règles établies dans le document COFRAC GEN REF 11 (disponible sur www.cofrac.fr).

Dans le cas où le Laboratoire aurait connaissance d'un usage erroné de la marque d'accréditation par un de ses Clients, il mènera les actions suivantes :

- Contacter le Client/Adhérent pour lui demander d'arrêter immédiatement cette utilisation non-conforme et d'en informer toutes les personnes ayant pu en avoir pris connaissance.
- Rappporter la situation d'usage abusif au COFRAC.

G. CONFIDENTIALITE

Compte-tenu du caractère privé des résultats d'analyses, le LIAL RIOZ s'engage à respecter la confidentialité des résultats et à ne les communiquer qu'au client. Sauf accord des parties.

Le Laboratoire peut être amené à répondre à l'obligation réglementaire suivante : article L205-7 du code rural qui précise "Les agents mentionnés à l'article L. 205-1 peuvent (...) se faire remettre copie des documents professionnels de toute nature, quel que soit leur support et en quelques mains qu'ils se trouvent, propres à faciliter l'accomplissement de leur mission".

H. SOUS-TRAITANCE

Lorsqu'il est nécessaire de sous-traiter des analyses pour des circonstances imprévues (panne d'un appareil, surcharge de travail, etc) ou de façon régulière (analyses non réalisées au LIAL RIOZ), le Laboratoire s'engage à faire appel à un laboratoire sous-traitant compétent.

En cas de désaccord sur ce point, le client doit en informer le laboratoire. Pour toute sous-traitance, le Client/Adhérent en est informé et l'identité de celui-ci peut lui être communiquée.

I. MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement s'effectue à 30 jours date de facture. En cas de retard de paiement il sera prévu des intérêts de retard.

J. MODALITES DE RECLAMATION

Les moyens de porter réclamation et le processus de traitement sont mis à disposition des parties intéressées via le site internet www.lialrioz.fr ou sur simple demande.