

Conditions générales de vente

APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente régissent la mise en œuvre des prestations d'analyse et de conseil livrées par le laboratoire ENOSSENS Grézillac (CEIOE) à ses clients. Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur le 04 mars 2021. Elles se substituent à toute version précédente.

COMMANDES

Le fait de confier des échantillons au laboratoire et/ou la signature d'un contrat de conseil vaut commande et implique l'adhésion entière et sans réserve du client. Toute commande de prestation d'un client donne lieu à l'émission d'un contrat de prestation de services par Enosens Grézillac. Ce contrat comporte différentes informations fournies par le client, sa signature vaut passation de commande et acceptation sans réserve des présentes conditions. Toute commande donne droit au statut d'adhérent d'Enosens Grézillac après paiement de la cotisation syndicale annuelle de 30 euros. Cette adhésion est valable du 1er septembre au 31 août.

REALISATION DES ANALYSES

Le laboratoire fonctionne sous système d'assurance qualité, en référence à la norme NF EN ISO/IEC 17025(2017), applicable aux laboratoires d'essais. Enosens Grézillac réalise des analyses sous accréditation et des analyses de routine. Les paramètres accrédités sont définis dans l'annexe technique de la convention d'accréditation et sont consultables à l'accueil du laboratoire ou sur les sites www.enosens-grezillac.fr et www.cofrac.fr sous le numéro 1-0624.

Les catégories d'analyses sous accréditation sont les suivantes : analyse export, analyse concours avec déclaration de conformité, autre analyse à caractère officiel ou réglementé (expertise...). Pour ces catégories d'analyses dont la revue de demande est faite avec le personnel habilité du laboratoire, les rapports seront rendus sous accréditation avec le logo COFRAC. Pour toute autre demande d'analyse hors accréditation, le rapport n'est pas rendu sous accréditation et n'est par conséquent ni présumé conforme au référentiel d'accréditation ni couvert par les accords de reconnaissance internationaux.

Le contenu et l'identification des échantillons sont sous la responsabilité des clients. Les résultats analytiques produits par le laboratoire ainsi que les éventuels commentaires ne concernent que l'objet fourni par le demandeur. Les échantillons sont portés au laboratoire ou aux annexes ou envoyés par transporteurs. Les frais de transports sont à la charge du demandeur. La stabilité de l'échantillon jusqu'à son arrivée au laboratoire ou aux annexes est sous la responsabilité du client. Le laboratoire conserve les échantillons 24 heures après la date d'analyse avant de les détruire.

Le volume de l'échantillon doit être en adéquation avec les déterminations demandées. Pour les analyses sous accréditation, le volume nécessaire est une bouteille de 75 cl ou 37,5cl.

Cas des échantillons pour exportation :

Le client doit fournir de préférence deux bouteille d'un même lot, pleines et bouchées (l'une étant destinée à l'analyse, l'autre étant conservée 2 ans comme témoin en cas de litige ou réclamation). L'échantillon doit être identifié. Si ces règles ne sont pas respectées, l'échantillon est refusé.

Cas des échantillons prélevés par un agent assermenté : (concours)

Le client apporte la bouteille prélevée par l'agent dans son intégralité (étiquette). Le double de l'échantillon est conservé par les organismes responsables du prélèvement ou par le client.

Demande d'analyse

Le client complète et vise une demande d'analyse où figurent les informations nécessaires pour l'établissement du rapport d'analyses. En cas de demande spécifique, les analyses complémentaires devront être précisées par le client lors de la demande.

En l'absence de toute information, Enosens Grézillac utilise la méthode qui lui semble la plus appropriée, sans que sa responsabilité puisse être recherchée par le client pour le non-respect d'une méthode précise. Le client qui désire voir appliquer une méthode spécifique doit obligatoirement l'indiquer lors de la revue de demande.

Délai de réalisation des analyses

Le laboratoire effectue les analyses dans un délai de 24 heures (jours ouvrés) après la réception de l'échantillon.

Ce délai est donné à titre indicatif et peut varier en fonction des paramètres demandés, des délais de sous-traitance ou de problèmes techniques rencontrés. En cas de non-respect du délai, le client sera informé.

Rapports d'analyses et transmission des rapports

Le rapport d'analyses comportant le logo COFRAC est remis en main propre au client ou envoyé par courrier. Toutefois, le client autorise le laboratoire à envoyer les rapports d'analyses aux organismes officiels (Organisateurs de Concours pour les rapports d'analyses concours). Aucun résultat ne sera transmis à un tiers sans procuration écrite du client.

Enosens Grézillac n'émet pas d'avis/interprétation dans le cadre de l'accréditation. Pour les analyses concours, le laboratoire établit une déclaration de conformité analytique de l'échantillon analysé vis-à-vis d'un document de référence (ex : cahier des charges ...). La déclaration de conformité s'effectue sur la base des résultats des paramètres rendus sous accréditation (précédés d'un * sur le rapport). L'incertitude de mesure est prise en compte au bénéfice du demandeur. Un avis de conformité peut être émis sur un bulletin sous accréditation selon un référentiel précisé par le demandeur. Le rapport d'analyse est complété par un certificat de pureté dans le cas des analyses pour exportation.

A la réception des échantillons par le laboratoire ou ultérieurement, le client peut demander l'édition de plusieurs rapports d'analyse. Chaque exemplaire de rapport d'analyse porte un numéro distinct.

La reproduction des rapports d'analyses et la référence à l'accréditation du laboratoire par le client ne sont pas autorisées.

Le client ne peut pas utiliser la marque COFRAC et/ou référence textuelle à l'accréditation, sans autorisation préalable du laboratoire et sans avoir reçu les consignes d'utilisation issues du document COFRAC GEN REF 11.

Enosens Grézillac ne peut être tenu responsable de toute utilisation abusive de la marque COFRAC par le client.

Les rapports hors accréditation sont envoyés par mail et disponibles sur le site internet du laboratoire dans un espace privé et sécurisé.

Non-conformité

En cas de non-conformité de l'échantillon par rapport aux normes analytiques en vigueur, le laboratoire avertit le client. Dans le cas d'une analyse export, seul le rapport d'analyse est transmis, sans délivrance du certificat de pureté.

Modification d'un rapport d'analyse sous accréditation

Le laboratoire incite le client à formuler très clairement sa demande d'analyse. Après l'édition du rapport d'analyse, une modification d'information figurant sur la demande ou une correction suit des règles strictes. Il est impossible de modifier le nom commercial ou la marque commerciale de l'échantillon testé.

Pour tout autre type de modifications, le client rédige une demande écrite au laboratoire indiquant les modifications à effectuer et les raisons de ces modifications. Le laboratoire réémet un nouveau rapport avec un numéro unique comportant les modifications identifiées. Ce nouveau rapport comportant la mention « annule et remplace le rapport... » est renvoyé au client. Celui-ci est prévenu de la modification de son rapport et doit rapporter l'original du rapport ou le détruire.

Sous-traitance

ENOSSENS-Grézillac sous-traite les analyses inscrites dans sa portée d'accréditation auprès d'autres laboratoires certifiés COFRAC en cas de panne d'appareils ou en cas de force majeure.

Par ailleurs, ENOSSENS-Grézillac sous-traite les analyses non-inscrites dans son catalogue (ex : Ochratoxine, Phtalates, Méthanol, Plomb, Sulfates, résidus pesticides...). Enosens Grézillac doit obtenir l'accord du client avant la sous-traitance. Le client peut exiger que l'analyse soit COFRAC, dans ce cas, la demande sera précisée sur la fiche d'analyses sous-traitées et visée par le client.

Les échantillons apportés par le client sont fractionnés en fonction du volume nécessaire à l'analyse.

CONSEIL

Les œnologues conseil sont au service et au contact des clients. Ils assurent un suivi et un conseil personnalisé en vinification, assemblage, élevage et travail du vin jusqu'à l'embouteillage.

Objet : En tant que conseil, le prestataire de services est amené à réaliser une prestation selon le choix du client :

. Interprétation des résultats d'analyses avec commentaire d'un œnologue
. Interventions ponctuelles ou accompagnement de la récolte jusqu'à la mise en marché.
Le choix de la prestation de conseil est formalisé par un contrat de conseil revu annuellement.

Prix : Le conseil œnologique est un forfait annuel, facturé tous les bimestres, dont le montant est déterminé selon la prestation demandée, la surface et les volumes produits figurant sur la déclaration de récolte.

Responsabilité :

Il est convenu et entendu entre les deux parties que le prestataire n'est soumis qu'à une obligation de moyen. Il s'engage à mener à bien la prestation de conseil conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

Enosens Grézillac, en qualité de prestataire de service, s'engage à fournir le conseil demandé. La décision finale appartient au client qui en assume seul la responsabilité.

TARIFS

Le tarif des prestations analytiques est disponible sur demande et est valable du 1er septembre au 31 août. Il est révisé à chaque nouvelle campagne.

FACTURATION

La facturation est faite au nom de la personne ou de la société identifiée comme payeur. Le délai de règlement de 100% des sommes dues est fixé au quarante-cinquième jour suivant la date d'émission de la facture. Les prix sont exprimés en euros HT. La TVA est appliquée au taux en vigueur à la date de la réalisation des prestations.

Les pénalités de retard de 0.5 % par mois courent de plein droit à compter de la date d'échéance. Le non-paiement d'une facture à échéance entraînera la suspension immédiate des services du laboratoire jusqu'à son acquittement.

IMPARTIALITE

Le laboratoire s'engage à réaliser ses activités en toute impartialité et à ne pas accepter de pression commerciale, financière ou de toute autre nature. Dans le déploiement de son système qualité, le laboratoire met en œuvre des actions visant à éliminer les risques liés à une perte d'impartialité. Chaque membre du personnel signe un engagement d'impartialité.

Le client s'interdit toute pression envers le laboratoire et s'engage à respecter son impartialité.

CONFIDENTIALITE

Le client s'engage à ne pas divulguer et à ne pas exploiter sous quelque forme que ce soit l'ensemble des informations confidentielles qu'Enosens Grézillac pourrait être amené à lui communiquer. Le client s'oblige à faire respecter cet engagement de non divulgation et de confidentialité.

Sauf exigences légales applicables, Enosens Grézillac s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout ou partie des renseignements concernant des travaux qui lui sont confiés.

Quelles que soient les informations concernant le client, fournies par le client lui-même ou par une autre source, celles-ci sont donc confidentielles.

Si les exigences légales obligent Enosens Grézillac à divulguer des informations confidentielles, Enosens Grézillac en avise à l'avance son client, sauf si la loi l'interdit ou dans le cas d'une demande provenant d'un organisme public.

Toute information sur le client, obtenue auprès d'une autre source que le client, doit être maintenue confidentielle, ainsi que l'identité de la source.

RECLAMATION

Enosens Grézillac enregistre les réclamations justifiées ou non de ses clients et s'engage à apporter une réponse au plaignant. Une procédure détaillée est affichée dans le hall du laboratoire et est disponible sur le site internet. Pour un traitement efficace, la réclamation doit mentionner le numéro de l'échantillon et l'objet détaillé de la réclamation.

FORCE MAJEURE

Certains événements fortuits, d'origine humaine ou naturelle, peuvent empêcher ou retarder l'exécution des obligations d'Enosens Grézillac (grèves, émeutes, guerre civile ou étrangère, mesure douanière., intempéries, catastrophes naturelles, épidémies...). Ces événements sont considérés comme des cas de force majeure qui dégagent le laboratoire de toute obligation et n'ouvrent pas droit à dédommagement.

RESPONSABILITE

Obligation du client : le client s'engage à transmettre au prestataire de service des échantillons d'une qualité, d'une représentativité et d'un volume suffisants pour la réalisation des analyses, suivant la grille correspondant à chaque paramètre demandé.

Obligation du laboratoire : Le prestataire de services s'engage à exécuter sur les échantillons apportés par le client les prestations d'analyses souhaitées.

Le client reste seul juge quant à l'utilisation des résultats et l'interprétation des analyses. Par conséquent, il est seul responsable des décisions qu'il prendra sur le fondement de ces résultats.

Le client ne pourra mettre en cause la responsabilité d'Enosens Grézillac qu'en prouvant son comportement fautif dans la réalisation des prestations analytiques commandées. Au cas où la responsabilité d'Enosens Grézillac serait retenue, le montant des réparations mis à sa charge sera limité, toutes sommes confondues, au montant des prestations analytiques effectivement réglées par le client à Enosens Grézillac durant l'année civile au cours de laquelle est constaté l'incident ayant entraîné la responsabilité d'Enosens Grézillac.

LITIGES

Il est expressément convenu entre le laboratoire et le client :

- Que sera seul compétent, en cas de litige de toute nature, contestation ou difficulté d'interprétation des présentes conditions générales de vente et de façon plus générale concernant les relations existantes entre les parties, le tribunal de commerce de Libourne, à moins que le laboratoire ne préfère saisir toute autre juridiction compétente,
- Que le droit français sera seul applicable,
- Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs.

Si les conditions générales de vente viennent à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction au cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des conditions générales de vente et de façon plus générale concernant les relations existantes entre les parties.

GESTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies par Enosens Grézillac sont enregistrées dans un fichier informatisé. Les bases légales des traitements des données sont la transmission des résultats d'analyses, l'émission de factures, et la promotion des services proposés par Enosens. Les données collectées ne sont communiquées qu'au personnel d'Enosens, et sont : le numéro d'adhérent, la raison sociale, le nom et le prénom des personnes à contacter, le numéro de téléphone, l'adresse, l'adresse électronique, la surface récoltée, et le volume et l'indication géographique des vins produits. Le signataire du contrat peut accéder aux données le concernant, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement de ses données, en effectuant sa demande par mail à grezillac@enosens.fr. La durée de conservation de ces données est permanente jusqu'à la demande de leur suppression.

ORGANISATION

Réception des échantillons à Grézillac de 8H30 à 12H15.

Permanence à Castillon, 2 rue Camille Maumeys Tél : 05 57 40 37 47 tous les matins de 8h30 à 12h.

Permanence à Saint-Emilion, 3 bis place Pioceau, tous les matins de 8h30 à 10h30.

Permanence à Saint-Loubès, 7, avenue de L'Escart, les mardis et jeudis de 8H30 à 10H.

Ramassage en propriété sur le secteur de Créon le mardi matin sur demande.

Collecte d'échantillons quotidienne pendant les vinifications aux points relais de Rauzan, Créon, Targon, Camblandes, Beychac, Saint-Loubès, Vayres, Saint-Sulpice-de-Faleyrens, Saint-Emilion et Saint-Germain-du-Puch.

Fourniture gratuite de bouteilles, étiquettes personnalisées, casiers et bouchons.