

APPLICATION GENERALE :

Les présentes conditions générales de vente régissent la mise en œuvre de la vente des marchandises et/ou prestations suivantes : ventes de capsules ; analyses de vin, conseils œnologiques, prestations de service social et paie et liées aux ressources humaines ; aides aux démarches dématérialisées ; dossiers administratifs et déclarations diverses ; création de documents et impressions ; des prestations techniques et de conseils viticoles ; accompagnement aux démarches environnementales ; de conseil d'entreprise, de gestion, accompagnement commercial et marketing - liste non exhaustive des prestations et services proposés - livrées par l'Union Agricole et Œnologique d'Aquitaine (UAOA) à ses clients.

Etant donné la diversité des prestations proposées par l'UAOA, les présentes conditions sont divisées en chapitres spécifiques afin de détaillées les conditions de ventes des différents services.

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur le 21 Juillet 2023. Elles se substituent à toute version précédente.

CHAPITRE 1 :

**CONDITIONS SPECIFIQUES
LABORATOIRE D'ANALYSES ENOSENS GREZILLAC
ACCREDITE COFRAC N°1-7234**



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 pour Enosens Grézillac par l'UAOA. 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 UAOA après paiement de la cotisation syndicale annuelle de 60 euros. Cette adhésion est valable du 1^{er} Janvier au 31 Décembre.

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 1-7234.

Les catégories d'analyses sous accréditation sont les suivantes : analyse export, analyse concours avec déclaration de conformité non couverte par l'accréditation, 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, selon le GEN REF 11, 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. Un tel rapport d'analyse émis hors accréditation, et même s'il contient des paramètres inclus dans la portée d'accréditation du laboratoire, ne peut être affiché, mis à disposition ou envoyé à des tiers par le demandeur d'analyse.

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 bouteilles 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 et Divers Officiels, le laboratoire peut établir 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 non couverte par l'accréditation 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 envoyé au client. Celui-ci est prévenu de la modification de son rapport et doit rapporter l'original du rapport ou le détruire.

Sous-traitance

Enosens 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, Enosens 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 spécifiée 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.

RESPONSABILITE

Obligation du client : le client s'engage à transmettre à Enosens Grézillac 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 : Enosens Grézillac 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.

CHAPITRE 2 : CONDITIONS SPECIFIQUES LABORATOIRE D'ANALYSES ENOSENS CADILLAC



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 pour Enosens Cadillac par l'UAOA. 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 UAOA après paiement de la cotisation syndicale annuelle de 60 euros. Cette adhésion est valable du 1^{er} Janvier au 31 Décembre.

REALISATION DES ANALYSES

Le laboratoire Enosens Cadillac réalise des analyses de routine.

Pour toute demande d'analyse accrédité, les échantillons seront transférés au laboratoire Enosens Grézillac, et les analyses seront réalisées sous couvert des conditions spécifiques stipulées dans le chapitre 1.

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.

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 Cadillac 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

Les rapports 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.

Sous-traitance

Enosens Cadillac sous-traite les analyses non-inscrites dans son catalogue (ex : Ochratoxine, Phtalates, Méthanol, Plomb, Sulfates, résidus pesticides...). Enosens Cadillac doit obtenir l'accord du client avant la sous-traitance.

RESPONSABILITE

Obligation du client : le client s'engage à transmettre à Enosens Cadillac 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 : Enosens Cadillac 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 Cadillac qu'en prouvant son comportement fautif dans la réalisation des prestations analytiques commandées. Au cas où la responsabilité d'Enosens Cadillac 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 Cadillac.

CHAPITRE 3 : CONDITIONS SPECIFIQUES CONSEILS OENOLOGIQUES



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 & Cadillac, 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.

CHAPITRE 4 : CONDITIONS SPECIFIQUES ENOSENS URAB



COMMANDES

Le fait de commander une prestation, 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 pour Enosens URAB par l'UAOA. 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 UAOA après paiement de la cotisation syndicale annuelle de 60 euros. Cette adhésion est valable du 1^{er} Janvier au 31 Décembre.

RESPONSABILITES

Considérant la nature des prestations réalisées par Enosens URAB : prestations de service social et paie et liées aux ressources humaines ; aides aux démarches dématérialisées ; dossiers administratifs et déclarations diverses ; création de documents et impressions ; des prestations techniques et de conseils viticoles ; accompagnement aux démarches

environnementales ; de conseil d'entreprise, de gestion, accompagnement commercial et marketing (liste non exhaustive), l'obligation de Enosens URAB est une obligation de moyens et non de résultat.

Enosens URAB s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le client doit :

- s'assurer que les instructions nécessaires parviennent en temps voulu à Enosens URAB afin de lui permettre de remplir normalement sa mission selon le cahier des charges établi. Les conseils et prestations fournis par Enosens URAB sont basés sur les documents et données mis à sa disposition par le client. Enosens URAB ne peut être tenue responsable du fait ou de ses conséquences dans le cas où ceux-ci s'avèreraient incomplets ou erronés. Enosens URAB se réserve le droit de suspendre toute étude ou action dans le cas où le client ne fournirait pas tout ou partie des instructions nécessaires à la bonne exécution de ses prestations.

- s'assurer que toutes les dispositions de sécurité relatives aux conditions de travail, sites et équipements, sont effectives et efficaces.

LIVRAISON

La livraison est effectuée soit par la remise directe de la marchandise à l'acheteur ; soit par l'envoi de documents – informatiques ou imprimés -. Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti. Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit de l'acheteur à l'allocation de dommages et intérêts ou l'annulation de la commande.

CHAPITRE 5 : CONDITIONS GENERALES

TARIFS

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

Le tarif des prestations et conseil viticole de Enosens URAB est disponible sur demande et est valable du 1er Janvier au 31 Décembre.

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 trentième 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

L'UAOA 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, les laboratoires mettent en œuvre des actions visant à éliminer les risques liés à une perte d'impartialité. Chaque membre du personnel et du conseil d'administration signe un engagement d'impartialité.

Le client s'interdit toute pression envers l'UAOA 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 que l'UAOA 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, l'UAOA 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 l'UAOA à divulguer des informations confidentielles, l'UAOA 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

L'UAOA 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 et est disponible sur le site internet. Pour un traitement efficace, la réclamation doit mentionner le numéro de l'échantillon ou le détail de la prestation réalisée 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 de l'UAOA (grèves, émeutes, guerre civile ou étrangère, mesure douanière, intempéries, catastrophes naturelles, épidémies...). Ces événements sont considérés comme des cas de force majeure qui dégagent l'UAOA de toute obligation et n'ouvrent pas droit à dédommagement.

LITIGES

Il est expressément convenu entre l'UAOA 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 l'UAOA sont enregistrées dans un fichier informatisé. Les bases légales des traitements des données sont la transmission des résultats d'analyses, l'émission de factures, des données relatives à la paie, des informations douanières, (liste non exhaustive) 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 urab@enosens.fr. La durée de conservation de ces données est permanente jusqu'à la demande de leur suppression.

ORGANISATION DES RECEPTIONS D'ECHANTILLONS

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

Réception des échantillons à Cadillac de 8H30 à 12H.

Permanence à Castillon, 2 rue Camille Maumey 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.

Permanence à Léognan, 14 rue latécoère, lundi, mercredi et vendredi, de 8H30 à 12H.

Permanence à Langon, établissement Lévêque, ZI de Dumes, lundi, mercredi et vendredi, de 8H30 à 12H.

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, Arbis, Podensac.

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