CAHIER DES CHARGES DE REALISATION DES PRESTATIONS

Date

Entre les soussignés :

La société Eurofins Microbiologie Rhône- Alpes
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro SIRET 880 107 727 00021,
Représentée par Sophie VITRANT en sa qualité de présidente.

et

La société :
Activité :
Destinataire du contrat :
Téléphone :
Fax :
Mail :
Adresse :

N° SIRET :
N° TVA :

Il a été convenu ce qui suit :

1 – Objet du présent contrat

La société EUROFINS MICROBILOGIE RHÔNE-ALPES (ELMRA) s'engage à effectuer les prestations définies et tarifées dans les devis validés par le client.

Le présent Cahier des Charges complète le devis et les conditions générales de vente et de prestations de services jointes au devis

2 – Contacts opérationnels

Le **service client** se tient à votre disposition :

- Pour l'actualisation de vos données administratives
- Pour l'accompagnement sur l'interface EOL
- Pour l'envoi de flaconnage et autres consommables pour vos échantillons
- Pour l'organisation des collectes transporteurs
- Pour toute autre demande concernant l'exécution de nos prestations.

Contacter le Service Clients

Adresse mail : ServiceClientELMRA@ftfr.eurofins.com

3 – Conditions d'exécution des prestations : Logistique

3.1 – Envoi des échantillons

- ☐ Cas 1 : envoi direct par **la logistique du client**

Les échantillons doivent être expédiés accompagnés de votre bon de commande imprimé à l'adresse suivante **:**

Eurofins Laboratoire Microbiologie Rhône-Alpes
33 avenue du docteur Georges Levy – bâtiment 54
69200 Vénissieux

- ☐ Cas 2 : envoi via la **logistique gérée par Eurofins**
  - ☐ Qualiticien/préleveur
  - ☐ Transporteur

Selon les régions de prélèvement, le laboratoire ELMRA peut mandater des qualiticiens de son entité, d'un co-traitant du groupe Eurofins ou d'un sous-traitant externe.

3.2- Mise en œuvre et enlèvement des échantillons

Les flacons comportant le pictogramme « corrosif » sur l'étiquette contiennent des stabilisants (acides ou basiques) nécessaires à certaines analyses. Ils peuvent provoquer des brûlures de la peau et des lésions oculaires graves. Ils sont à manipuler avec précaution et en utilisant des équipements de protection individuelle (lunettes de sécurité, vêtements et gants résistants aux acides et aux bases).

3.2.1 – Les conditions d'expédition doivent permettre d'assurer l'intégrité et la bonne conservation des échantillons.

Nous conseillons :

- Contenants propres (Si Contenants polypropylènes voir ci-dessous)
- Etiquettes d'expédition pré-imprimées du transporteur
- Papier Bulle – Ruban adhésif
- Plaques eutectiques en nombre suffisant pour les produits frais
- Pour les produits surgelés, nous consulter

CONTENANT	Nombre de plaques eutectiques congelées
Contenant polypropylène de 20L (46x36x26)	6 plaques
Contenant polypropylène de 35L (46x36x40)	9 plaques

3.2.2 - Si la prestation prévoit des **prélèvements et / ou des collectes** assurées par le laboratoire, préciser les informations pratiques nécessaires (toutes modifications des conditions de prélèvements ou collectes sont à envoyer au service client).

3.2.3 - Les échantillons prélevés ou collectés sont transportés dans des conditions suivantes :

- Dans des conditions garantissant la conformité des températures à réception :
  - Echantillons surgelés ou congelés ≤ - 15°C,
  - Produits de la pêche : entre 0°C et 8°C
  - Produits non stables à température ambiante (hors produits de la pêche) : entre 1 à 8°C ou selon les exigences normatives,
  - Prélèvements de surface (Ecouvillons, chiffonnettes, hydrasponges, bilames, boites contacts) : entre 1 et 8°C dans un délai de 24 heures après le prélèvement. Il convient que les échantillons soient examinés de préférence dans les 24 h suivant le prélèvement. Si l'analyse est retardée après réception par le laboratoire, les échantillons doivent être conservés à une température de 3°C +/-2°C pendant une durée maximale de 48 h à compter du prélèvement
  - Echantillons eaux pour analyses Légionnelles : à température ambiante
  - Eaux pour microbiologie type « potabilité » : 5+/-3°C dans un délai après le prélèvement tel que précisé au 3.10 du présent document
  - Glaces hydriques : Réception congelées
  - Echantillons Eaux pour analyses chimiques : 5+/-3°C
  - Séparation des échantillons stables à température ambiante du reste des échantillons.

Si l'échantillon congelé arrive décongelé au laboratoire l'analyse est immédiatement réalisée.

Selon les modalités de prélèvements (ex :la zone géographique), certains prélèvements pourront être sous-traités.

Afin d'assurer la fiabilité de la prise de température, nous vous recommandons d'inclure un petit flacon avec de l'eau dans votre colis en notant dessus Témoin Température.

- En cas de prélèvements par le laboratoire, les échantillons seront manipulés, emballés et transportés sans compromettre l'identification ou l'intégrité de l'échantillon et dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène

- Les prélèvements ponctuels d'eau réalisés dans le cadre de la recherche de *Legionella* sont effectués conformément à la FD T 90-522

3.2.4 Si la prestation des **prélèvements et / ou des collectes** n'est pas assurée par le laboratoire, il est de la responsabilité du client d'adresser au laboratoire non seulement toutes les données permettant de garantir la validité de la prestation « prélèvement » (en particulier date et heure de prélèvement) mais aussi d'assurer un acheminement rapide des échantillons dans des conditions de température maîtrisée compte tenu de délais de mise en analyse extrêmement courts pour certains paramètres. Sous réserve du respect de ces exigences, les résultats d'analyses pourront être émis sous couvert de l'accréditation (Cf. 3.9). En aucun cas, le laboratoire ne pourra être tenu responsable des informations fournies par le client pouvant affecter la validité des résultats.

De façon générale, les ustensiles et les contenants de prélèvement doivent être propres et/ou stériles et aptes au contact alimentaire.
L'échantillon doit être clairement identifié (client, dénomination de l'échantillon, date de prélèvement, numéro de lot, état du produit …).
Les conditions pour le prélèvement (température) et le conditionnement des échantillons d'eaux sont disponibles sur notre site EOL ou sur notre bon de commande.

3.3- Urgences, crises et analyses ponctuelles

Sur demande de votre part en dehors des visites contractuelles, **le laboratoire Eurofins** s'engage à intervenir dans les meilleurs délais en fonction des disponibilités de l'équipe logistique. Ces interventions occasionnelles sont facturées en supplément sur la base d'un **forfait de déplacement (à définir préalablement avec le service logistique).** Vos demandes devront être adressées au service client : ServiceClientELMRA@ftfr.eurofins.com

4 – Conditions d'exécution des prestations : Analyse

4.1 – Commande d'analyse

La première page du bon de commande EOL (Eurofins On Line : interface internet sécurisé) doit accompagner les échantillons. Pour autres modalités de commande, consulter le service clients du laboratoire

(ServiceClientELMRA@ftfr.eurofins.com).

Pour les analyses des eaux et / ou des prélèvements de surface, le laboratoire doit connaitre :

- Lieu de prélèvement
- Date et heure de prélèvement

4-2 Choix des méthodes de préparation et d'analyse

Nous vous invitons à nous communiquer toutes les informations de composition de matrices pouvant influer sur le choix des méthodes de préparations (série des normes NF EN ISO 6887) et des méthodes d'analyses :
-Matrices chargées en micro-organismes (flores technologiques, etc.) et ingrédients spécifiques (épices, épaississants, texturants, etc.)
-Caractéristiques physico-chimiques (Matière Grasse, pH, Activité de l'eau, etc.).

En l'absence de ces informations, les analyses seront mises en œuvre avec une préparation standard pouvant potentiellement impacter les résultats.

Dans le cas où la méthode d'analyse n'est pas spécifiée dans le devis, le laboratoire sélectionnera la méthode la plus appropriée.
Le laboratoire reste à disposition pour communiquer, sur demande, les méthodes d'analyse qui seront utilisées.

Pour certaines analyses qui ne relèvent pas de la compétence du laboratoire, ou en cas d'incapacité temporaire à les réaliser, le laboratoire peut mandater un laboratoire co-traitant du groupe Eurofins ou un sous-traitant externe pour leur exécution. Dans la mesure du possible, les accréditations seront maintenues. Dans le cas contraire, cela sera explicitement mentionné sur le rapport d'analyse.

4.3 – Quantité nécessaire à la réalisation de l'analyse.

Pour les analyses de microbiologie, la quantité d'échantillon fournie doit permettre de réaliser l'analyse sur le grammage demandé :

Paramètres analytiques en microbiologie / matrice	Quantité minimale	Contenant
Echantillon pour analyse microbiologique	100g	Sachet de prélèvement ou conditionnement d'origine (obligatoire pour les analyses en vieillissement)
Analyses sur coquillages vivants	100g de chair + liquide intervalvaire	Conditionnement d'origine
Echantillon pour analyse chimique	200g	Sachet propre ou conditionnement d'origine
Microbiologie des Eaux *ou Legionella* par culture/PCR	1L	Bouteille Plastique avec thiosulfate de sodium
Glace hydrique	2x1L	Bouteille Plastique avec thiosulfate de sodium
Chimie des eaux	Volume variable	Demander au service logistique

Pour les analyses de chimie, les quantités peuvent être différentes selon les analyses, merci de vous référer au devis en votre possession.

En cas de quantité de matrice insuffisante au regard des exigences normatives ou des spécifications définies, le laboratoire réalisera néanmoins l'analyse.

Toutefois, un commentaire sera ajouté au rapport d'analyse afin de préciser le poids de matrice utilisé pour la réalisation de l'essai.

Par ailleurs, compte tenu de cette quantité non conforme aux requis, une réserve sera émise quant à la déclaration de conformité de l'échantillon.

4.4 – Délai de mise en analyse

Le laboratoire analyse les échantillons le jour de la réception à condition de recevoir les colis et la commande correspondante avant 14H30. Dans le cas contraire, le laboratoire s'autorise à décaler la mise en analyse.

Dans le cas des échantillons alimentaires arrivés au laboratoire congelés, une étape de décongélation est nécessaire pouvant justifier du décalage de la mise en analyse.

En cas de force majeure le laboratoire peut être amené à décaler la mise en analyse. Dans ce cas, vous serez avertis par notre service client.

Certains échantillons seront analysés après vieillissement, à la demande du client. Le vieillissement pourra être réalisé dans les chambres froides à 4 et 8°C. Les produits soumis à vieillissement seront clairement spécifiés sur les commandes du client : la ou les température(s) de vieillissement, la date de décrochement de température si besoin et la date d'analyse.

4.5 – Conservation des échantillons

Après analyse, les échantillons sont conservés dans des conditions d'intégrité satisfaisantes :

- Produits périssables ou très périssables : 15 jours à partir de la mise en analyse et en chambre froide positive
- Produits secs : 15 jours à partir de la mise en analyse et en zone stockage à température ambiante
- Analyses de *Legionella*, de microbiologie des eaux et de chimie : Echantillons envoyés à nos laboratoires partenaires pour analyse. La durée de conservation des échantillons dépend du laboratoire.

Toutes les boites de Pétri avec résultats de germes pathogènes positifs sont conservées au froid positif pendant une semaine à compter de la date de lecture.

4.6 - Conservation des souches pathogènes :

Les souches isolées par le laboratoire Listeria spp (à la demande du client), Listeria monocytogenes, Salmonella spp, sont conservées pendant une durée de 3 mois (minimum) à compter de la date de lecture. Une altération des caractéristiques des souches pathogènes est possible pendant la durée de conservation.

4.7 - Contres analyses, relances et analyses complémentaires

Les analyses pouvant être déclenchées à l'issue de l'analyse initiale, sous réserve d'une quantité suffisante, à partir du produit déconditionné, à partir du produit conservé en échantillothèque à 4°C, sous réserve d'une quantité suffisante :

- Les analyses conditionnelles qui répondent à un objectif analytique différent de l'analyse initiale (analyses prévues dans le devis du client telles que la numération de *Listeria monocytogenes* ou de *Campylobacter,* la détection d'entérotoxines staphylococciques),
- Les relances en cas de travaux non-conformes sur processus (réanalyses faites à l'initiative du laboratoire avant libération du résultat),
- Les contre-analyses (réanalyses faites à la demande du client après libération du résultat sous réserve d'acceptation Cf. Critères ci-après),
- Les autres analyses complémentaires (Analyse supplémentaire demandée par le client, non prévue initialement).
- Les analyses avec un résultat « Ininterprétable »

Les résultats de ces analyses mises en œuvre sont alors représentatifs du produit maintenu dans ces conditions

En cas de présence de colonies confluentes ou d'envahissement par des colonies non caractéristiques pouvant masquer les colonies caractéristiques, le résultat est saisi « Ininterprétable ». En fonction de la demande du client, une relance de l'échantillon (analyse complémentaire) peut être initiée, idéalement à partir d'un nouvel échantillon renvoyé par le client, en mettant en œuvre une dilution supplémentaire ou en proposant une méthode alternative.

Les modalités de stockage des produits sont décrites dans le chapitre précédent.

Les modalités de rendus des contre-analyse ou analyse complémentaire : la contre-analyse ou analyse complémentaire sera réalisée sur la référence d'échantillon initiale avec émission d'une version n+1 du rapport d'analyse et facturation.

En cas de contre-analyse sur un échantillon d'eau conservé en froid positif, le paramètre ne pourra être rendu sous accréditation et une annotation sera inscrite sur le rapport d'analyse. Le rapport d'analyse ne pourra pas être exploitable dans un cadre réglementaire.

La contre-analyse alimentaire pourra être acceptée au cas par cas, avec prise en considération des aspects suivants :

La relance ne peut être lancée qu'avec l'assurance que la nature des échantillons, le temps et les conditions de stockage n'ont pas affecté la stabilité de la matrice/du paramètre incriminé.

Les résultats des contre-analyses en cas d'acceptation sont alors représentatifs du produit maintenu dans les conditions mentionnées dans le rapport d'analyses et peuvent de ce fait donner des résultats différents.

En fonction des cas, les commentaires, ci-dessous, seront repris dans les rapports d'analyses :

Relances :

« Cette analyse a été déclenchée à l'initiative du laboratoire à partir de l'échantillon déconditionné, conservé en chambre froide (négative ou positive) ou à température ambiante (suivant la nature du produit). L'analyse mise en œuvre est donc représentative du produit maintenu dans ces conditions : (date d'analyse : dd/mm/yy)

Analyse conditionnelle :

« Cette analyse conditionnelle a été déclenchée à la demande du client, à partir de l'échantillon déconditionné, conservé en chambre froide (négative ou positive) ou à température ambiante (suivant la nature du produit). L'analyse mise en œuvre est donc représentative du produit maintenu dans ces conditions : (date d'analyse : dd/mm/yy)

A noter que le résultat de la relance ne justifie pas, par défaut, le retrait de l'accréditation sur le paramètre.

En dehors des cas d'acceptation, le laboratoire pourra mettre en œuvre, sur demande de la part du client, une nouvelle analyse sur un nouveau numéro d'échantillon, sous réserve de la disponibilité du produit.

4.8 – Résultats

Les rapports d'analyses sont envoyés par voie électronique sous format PDF et sont disponibles sur le site EOL.

Les rapports électroniques font foi et offrent la même valeur légale que les rapports papiers.

- Ils sont signés via une signature certifiée répondant aux exigences posées par l'article 1316-4 du Code Civil, à savoir l'identification du signataire, la fiabilité du procédé qui garantit le lien de la signature avec l'acte auquel elle est rattachée.
- Ils sont transmis par voie sécurisée.

Les destinataires des rapports d'essais doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation (annexe I). Toute modification de contact est à signaler à notre laboratoire pour mise à jour du paramétrage de votre compte.

De la même manière, le client s'engage, en cas de départ d'un collaborateur, à nous demander la suppression de l'accès EOL concerné.

Conformément à la norme NF EN ISO17025 : 2017, dans le cas où une déclaration de conformité est requise, le laboratoire adopte les règles de décision suivantes :

- ✓ La déclaration de conformité prend en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. La déclaration de conformité sera couverte par l'accréditation si l'ensemble des résultats pris en considération pour conclure sont couverts par l'accréditation.
- ✓ Microbiologie des aliments, microbiologie et chimie des eaux : Pour déclarer la conformité ou non à la réglementation en vigueur ou aux spécifications clients définies dans les cahiers des charges, **il ne sera pas tenu compte de l'incertitude de mesure associée au résultat.**
- ✓ Chimie des aliments : Pour déclarer la conformité ou non à la réglementation en vigueur ou aux spécifications client définies dans les cahiers des charges, les incertitudes de mesure associées aux résultats seront ajoutées ou retranchées de façon à obtenir sans conteste des résultats opposables aux spécifications clients ou à la réglementation en vigueur afin de privilégier le risque Client.

  Elles ne seront pas prises en compte dans le cadre des référentiels qui intègrent déjà les incertitudes de mesures.

La mise en œuvre par le laboratoire d'une confirmation fera l'objet d'une mention explicite dans le rapport d'analyse pour le paramètre concerné : « test de confirmation réalisé ».

Pour les analyses sur les eaux, les référentiels suivants sont utilisés pour conclure sur la conformité des échantillons :

Microbiologie et chimie des eaux	Arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022 Arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022 Arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022

Eau conchylicole (activité coquillage: huîtres, moules, palourdes..)	Note de la DGAL n°2012-8219
Hygiène hospitalière	Guides et recommandations du ministère de la santé
Eau embouteillée (à l'émergence et en commercialisation)	Arrêté du 14 mars 2007 relatif aux eaux conditionnées consolidé le 31 Aout 2017 modifié par l'arrêté du 10 janvier 2023
Eau de Tour Aéro-réfrigérante	Arrêtés du 14/12/2013 relatif aux installations relevant du régime de la déclaration ou de l'enregistrement au titre de la rubrique n°2921 Arrêté du 23 juillet 2021 modifiant l'arrêté du 14 décembre 2013 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique no 2921 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement
Eau chaude sanitaire	Arrêté du 1er février 2010 sur les réseaux de distribution d'eau chaude sanitaire modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022
Eau de piscine/jacuzzi	Critères client
Eau de piscine/jacuzzi (microbiologie de l'eau)	code de la santé publique article D.1332-2.
Brumisateur	Arrêté du 07 Août 2017 relatif aux systèmes collectifs de brumisation d'eau
Jacuzzi	Circulaire de la DGS/EA4 n° 2010-289 du 27 juillet 2010 relative au suivi des bains à remous à usage collectif et recevant du public

Pour les analyses de Légionnelle effectuées selon l'arrêté du 1er février 2010 (Eaux Chaudes sanitaires), il ne sera pas émis de déclaration de conformité. Les critères à respecter selon le type de point de prélèvement seront indiqués sur le rapport d'essai, et une alerte sera envoyée quand le résultat dépassera 1000 UFC/L en *Legionella pneumophila.*

La mise en œuvre par le laboratoire d'une confirmation fera l'objet d'une mention explicite dans le rapport d'analyse pour le paramètre concerné : « test de confirmation réalisé ».

En cas d'amendement des rapports d'analyse (nouvelle version de rapport), voici les règles générales :

- Une nouvelle version d'un rapport d'analyse sera émise uniquement pour corriger des erreurs ou y inclure des données omises disponibles au moment de l'essai.
- La version n+1 du rapport d'analyse sera clairement identifiée
- La mention "Ce rapport d'analyse annule et remplace le rapport d'analyse n°XXXXXX datée du XXXXX, qui n'est plus valide et doit être détruit" sera précisé sur la nouvelle version
- L'information relative aux éléments modifiés par rapport à la dernière version validée, ainsi que la cause, seront précisées
- C'est la dernière version validée du rapport qui est la version officielle.

Toute demande de modification à la demande du client sans erreur manifeste du laboratoire, doit faire l'objet d'une demande écrite qui est conservée en lien avec l'échantillon pour assurer une traçabilité parfaite.

Le laboratoire se réserve le droit de refuser certaines demandes de réédition si celles-ci ne répondent pas aux exigences normatives.

4.9 – Envoi d'alertes

Eurofins s'engage à prévenir le client par mail, selon le(s) périmètre(s) choisi(s) :

☐ **Pathogène (*) :** ☐ Suspicion ☐ Détecté ☐ **Autres germes :** ☐ critères (à préciser) ☐ seuil (à préciser)

(*) : Salmonella spp, Listeria monocytogenes, Cronobacter spp, Campylobacter spp, Escherichia Coli O157, Vibrio spp

☐ **Demande particulière : à préciser**

Les destinataires des alertes sont désignés en annexe I et toutes modifications doivent être spécifiées au laboratoire pour mise à jour de votre compte client.

4.10 – Maintien de l'accréditation

Les analyses réalisées sous accréditation sont mentionnées dans le devis. Les résultats seront rendus sous accréditation pour les analyses concernées. Dans certains cas particuliers, le laboratoire pourra être amené à lever l'accréditation et la prestation ne correspondra donc pas à la prestation demandée initialement, ces situations seront tracées dans notre système d'enregistrement de la qualité.

A ce titre, les analyses non rendues sous accréditation ne seront par conséquent ni présumées conformes au référentiel d'accréditation ni couvertes par les accords de reconnaissance internationaux. Le rapport associé aux analyses rendues hors accréditation ne pourra en conséquence pas être mis à disposition ou envoyé à des tiers (Public ou autorités) conformément au document Cofrac GEN REF 11 en vigueur.

Les cas suivants justifient la levée de l'accréditation :

1- Pour les analyses d'eaux :
   - Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse ne respecte pas les usages normatifs :

Paramètre	Délai normatif entre prélèvement et analyse
Flore aérobie 22°C	12 h
Flore aérobie 36°C	12 h
Spores ASR	72 h
Coliformes	18 h
Entérocoques intestinaux	18 h
Escherichia coli	18 h
Legionella	Surlendemain à compter de la date de prélèvement
Staphylocoques	18 h (sauf eaux de piscine)
Pseudomonas	12 h
Salmonella	18 h

- La température à réception n'est pas conforme aux spécificités clients ou aux exigences normatives :
  - Potabilité : (5+/-3) °C
  - Légionnelle : température ambiante
  - Chimie des eaux : 5+/-3°C

- Le flaconnage utilisé pour le prélèvement n'est pas conforme aux exigences normatives :
  - Potabilité : flacon plastique avec thiosulfate
  - Légionnelle : flacon plastique avec thiosulfate
  - Chimie des eaux : flaconnage adapté aux paramètres demandés

2- Pour les analyses alimentaires :

- La température à réception n'est pas conforme aux exigences suivantes définies par le laboratoire :
  - Produits congelés ou surgelés autre que glace : ≤ - 15°C
  - Glace ≤ 8°C
  - Surface (chiffonette, écouvillon, boîte contact, hydrasponge, …) : voir condition ISO 18593 ci-dessous
  - Produits frais, réfrigérés et appertisés instables : entre 1°C et 8°C
  - Produits de la mer : entre 0°C et 8°C
  - Coquillages vivants : entre 0°C et 10°C
  - Produits stables : température ambiante
- Le transport ne respecte pas les exigences du LAB GTA 59 qui stipule « Le transport des échantillons vers le laboratoire doit être réalisé dans des conditions évitant toute modification du nombre de microorganismes. D'une façon générale, le laboratoire doit éviter la remontée en température entre le prélèvement et l'analyse. Les produits congelés ou surgelés doivent être transportés, de préférence à une température négative, de façon à ce que le produit arrive congelé au laboratoire. Si un échantillon congelé arrive décongelé au laboratoire, la recongélation n'est pas possible et l'analyse est réalisée immédiatement »
- La combinaison du délai entre prélèvements de surface et mise en analyse, et la température à réception ne respecte pas les exigences de la norme ISO 18593 :
  - Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est <=24h & La température à réception est supérieure à 8°C

- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est >24 et <=48h & La température max à réception est supérieure à 5°C
- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est >24 et <=48h & La température max à réception est inférieure à 1°C
- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse est supérieur à 48h.

- Le délai entre prélèvement et mise en analyse des surfaces sur carcasses ne respecte pas les exigences de la norme ISO 17604 (48 heures maximum).

4.11 – Urgences et analyses ponctuelles

Les analyses ponctuelles autres que celles détaillées dans les devis seront facturées au tarif en vigueur à la date d'exécution de la prestation. Les demandes particulières feront l'objet d'une offre spécifique devant être approuvée par les deux parties.

4.12 – Annulations logistiques & analytiques

Les annulations de logistique (collecte ou prélèvement) doivent être faites au minimum **24 heures ouvrées avant la date prévue**.

Dans le cas contraire, les prestations prévues seront facturées.

Les annulations analytiques doivent être demandées avant la mise en analyse des échantillons ; la mise en analyse par le laboratoire engage la facturation des analyses réalisées.

4.13- Confidentialité et impartialité

Toutes les informations transmises ou obtenues par le laboratoire concernant les échantillons envoyés ainsi que les informations relatives aux résultats sont strictement confidentielles et sont traitées en toute impartialité.

En aucun cas le laboratoire ne divulguera ces informations à une tierce partie, sans l'accord du client. Dans le cas d'une obligation réglementaire, le client sera averti de la mise à disposition de son rapport.

Dans le cas d'une exigence d'accréditation, le laboratoire pourra être amené à présenter le rapport d'un client à l'auditeur pour démontrer le respect des exigences qualité.

5 -Utilisation de nos rapports d'analyse

Conformément à la version en vigueur du GEN REF 11, le Client n'est pas autorisé à utiliser la marque d'accréditation de la Société. La reproduction par le Client du rapport dans son entièreté n'est pas considérée comme un usage de la marque d'accréditation, mais doit faire l'objet d'une autorisation préalable de la Société pour toute diffusion.

Que la diffusion du rapport d'analyse permette ou non d'identifier la Société, le Client garantit la Société contre toutes les conséquences, de quelque nature que ce soit, d'une diffusion du rapport d'analyse, d'un mauvais usage ou d'un usage abusif de la marque d'accréditation de la Société, ou de toute référence à celle-ci

6-Modalités de facturation

Les factures seront transmises par voie électronique :

- Les factures électroniques ont la même valeur légale que les factures papier.
- Elles sont signées via une signature certifiée répondant aux exigences posées par l'article 1316-4 du Code Civil, à savoir l'identification du signataire, la fiabilité du procédé qui garantit le lien de la signature avec l'acte auquel elle est rattachée.

- Elles sont transmises par voie sécurisée.

Les destinataires doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation (Annexe I) et toute modification des contacts habituels devra être signalée au laboratoire pour mise à jour du compte client.

Les factures sont payables sous 30 jours par virement.

7- Informations disponibles pour le client

Le laboratoire met à disposition de tous ses clients sur demande :

- Portée d'accréditation du laboratoire
- Procédure de gestion des réclamations
- Procédures de prélèvements de surfaces
- Conditions prélèvement des eaux
- Vos contacts laboratoire

En complément, les informations suivantes sont mises à votre disposition dans les documents remis par nos équipes commerciales :

- Méthode renseignée dans le devis ou dans les fiches techniques associées
- Accréditation renseignée dans le devis ou dans les fiches techniques associées
- Critères d'interprétation dans le devis // règles d'interprétation disponibles sur demande au laboratoire.

Pour le Client

(préciser le nom du signataire, dater et faire précéder la signature de la mention manuscrite "Bon pour accord")

Annexe I : Destinataire des rapports, des alertes et des factures

Eurofins garantit la confidentialité des résultats et ne communique qu'aux personnes formellement désignées par le client.

Nom et prénom, adresse mail des destinataires principaux des alertes, rapports et factures :

- ……
  ☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
- ……
  ☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
- ……
  ☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
- ……
  ☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures

Nom et prénom, adresse mail des destinataires en copie des alertes, rapports et factures :

- ……
  ☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
- ……
  ☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
- ……
  ☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
- ……
  ☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures

Le client s'engage à prévenir le laboratoire en cas de modification de destinataire des alertes et/ou des rapports et/ou des factures.

Nom et prénom, adresse mail pour l'ouverture des comptes EOL pour le passage des commandes en ligne :

- ……..
- ……..
- ……..
- ……..