

1. Commande

Toute commande passée chez Iodolab implique de la part du demandeur l'adhésion pleine et entière aux conditions décrites dans ce document. Toute demande de conditions de prestation particulières fait l'objet d'un accord écrit entre le client et le laboratoire.

Toute demande de prestations doit faire l'objet d'une commande écrite de la part du client. Celle-ci devra mentionner, au minimum, la référence des échantillons, la désignation des prestations demandées, l'identité du demandeur, les adresses de livraison de résultats et de facturation. Dans le cas où le devis n'est pas retourné daté et signé, celui-ci sera considéré comme accepté par le client dès la réception du premier échantillon. Tout retard éventuel dans la production de résultats ne pourra donner lieu au profit du client à des dommages et intérêts ou à l'annulation de la commande.

2. Echantillons

Le contenu et l'identification des échantillons sont sous la responsabilité des clients. Le laboratoire pourra conseiller le client sur le conditionnement et les conditions d'envoi à respecter. Les échantillons sont acheminés au laboratoire sous la responsabilité du client et les frais de transports sont à sa charge. La stabilité et la conservation de l'échantillon jusqu'à son arrivée dans nos locaux est sous la responsabilité du client. Iodolab se réserve le droit de faire figurer sur le rapport d'analyse toutes les mentions qu'il jugerait nécessaire concernant l'anomalie d'acheminement et les conséquences sur le résultat ou de refuser de réaliser les analyses sur des échantillons dont les conditions d'acheminement ne répondraient pas aux exigences. Le laboratoire n'émet ni avis ni interprétation sur les résultats rendus. Les résultats des essais de Iodolab ne déclenchent pas de déclaration de conformité/non-conformité. Le laboratoire conserve les échantillons deux semaines après la date d'analyse avant de les détruire, sauf demande particulière du client.

3. Sous-traitance

Iodolab ne sous-traite pas les analyses qui font partie de son savoir-faire. Les sous-traitances habituelles sont dûment indiquées dans les devis et/ou contrats et/ou catalogue de prestations et/ou le site internet. Certaines analyses peuvent être sous-traitées dans le cas où Iodolab ne peut les réaliser à cause de problèmes techniques momentanés. Le client est toujours informé de la décision d'une sous-traitance. L'identité du sous-traitant est communiquée au client sur sa demande. Iodolab se réserve le droit de choisir ses sous-traitants à partir de critères de compétences, notoriété, proximité, relation commerciale. Les analyses sous-traitées sont mentionnées comme telles dans les rapports d'analyses avec le symbole ".

4. Information des clients sur la réalisation des analyses sous accréditation (accréditation n°1-5728, essais, portée disponible sur www.cofrac.fr)

Les analyses pour lesquelles Iodolab est accrédité sont identifiées dans les devis/catalogue de prestations /rapports. Toutefois, le travail du laboratoire peut présenter exceptionnellement des écarts ayant une incidence sur le maintien de l'analyse sous accréditation. Dans ce cas le résultat ne sera pas rendu sous accréditation et l'écart sera spécifié sur le rapport. Par conséquent, les rapports ne seront pas conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux. Lorsque le logo Cofrac apparaît sur le rapport d'analyse, il indique qu'une analyse au moins a été réalisée sous accréditation. Selon le GEN REF11, nos clients ont l'interdiction d'utiliser notre marque d'accréditation autrement que par la reproduction intégrale des rapports émis. Le cas échéant, Iodolab aurait l'obligation d'informer le COFRAC d'une mauvaise utilisation ou d'un usage abusif de la marque d'accréditation ou du logo COFRAC.

5. Confidentialité

Le laboratoire applique un principe strict de confidentialité sur toutes les informations obtenues ou générées au cours de ses activités. Les rapports d'analyse ne sont transmis qu'aux personnes désignées par le client. Ils sont envoyés par mail qu'à(aux) l'adresse(s) du(des) destinataire(s) que vous nous avez mentionnée(s). Le client s'engage à prévenir Iodolab en cas de modification de la (ou des) adresses de messagerie. Le demandeur de l'analyse peut néanmoins faire une demande écrite et explicite pour qu'une copie supplémentaire du rapport d'analyse soit transmise à un tiers. Les rapports d'analyses au format PDF sont protégés, autorisant uniquement la lecture et l'impression mais en aucun cas la modification. Iodolab s'autorise à utiliser les données des essais à des fins statistiques ou de recherche sauf refus explicite du client. Aucune donnée ne sera diffusée à des tiers non concernés par cette prestation.

6. Mise à disposition des rapports d'analyses sur notre site internet

Conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025, l'accès à ces données est soumis à convention entre les deux parties. Iodolab met à disposition de ses clients qui en font la demande un accès sécurisé aux données qui leurs sont propres via son site internet. Cette mise à disposition se fait via un login et un mot de passe personnels garantissant l'accès exclusif aux données propres à l'utilisateur. Il appartient à tout utilisateur de s'assurer de la non-divulgaration de ses codes d'accès.

7. Prix

Les prestations sont facturées au tarif et aux conditions en vigueur à la date de réception des échantillons, sauf devis ou contrat. Les prix sont libellés en euros et calculés hors taxe (20 % *si applicable*). La société Iodolab s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations au prix indiqué lors de l'enregistrement de la demande ou de tout autre accord écrit particulier. Le laboratoire se réserve la possibilité de demander un acompte à la commande.

8. Règlement

Les factures sont payables à réception. Nous vous précisons que tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

9. Assurance Qualité

Le laboratoire fonctionne sous assurance qualité, selon la norme internationale NF EN ISO/CEI 17025 applicable aux laboratoires d'essais. À ce titre, un manuel qualité décrivant le fonctionnement et l'organisation du laboratoire est à la disposition des clients. De même, ces derniers peuvent, à leur demande, visiter le laboratoire.

10. Réclamations

Les clients peuvent faire part de leurs observations et de leurs réclamations au laboratoire. Ces dernières font l'objet d'un enregistrement, qui déclenche, le cas échéant, la mise en œuvre d'actions correctives qui alimentent le processus d'amélioration continue instigé par le fonctionnement sous assurance qualité. À tout moment, le client peut avoir accès à notre logigramme de traitement de réclamation.

11. Incertitudes

Les incertitudes des méthodes sont disponibles au laboratoire.