

Contrat et conditions particulières

L'acceptation des conditions générales de vente fait foi de contrat. Tout enregistrement d'échantillon implique de la part du demandeur l'adhésion pleine et entière aux conditions décrites dans ce document concernant les prestations et la tarification en vigueur. Toute demande de conditions particulières n'entrant pas dans le cadre du présent document fait l'objet d'un contrat écrit entre le client et le laboratoire.

L'annulation complète de la demande ne peut être réalisée qu'avant le début des travaux.

Confidentialité

Les informations relatives au client ne sont jamais rendues publiques par le laboratoire. Seuls des résultats d'analyses anonymisés peuvent faire l'objet d'étude. Si le laboratoire obtient des informations sur un client de la part d'une autre source, les informations obtenues ainsi que l'identité de la source restent confidentielles. Lorsque le laboratoire est audité, les auditeurs sont soumis à confidentialité.

Chaque membre du laboratoire signe un engagement assurant la confidentialité des données fournies par les clients et générées par le laboratoire.

Indépendance/Impartialité

L'indépendance est constitutive de la raison d'être du laboratoire. Cette indépendance est garantie par le maintien de son impartialité dans la réalisation de ses activités.

Ainsi, dans sa déclaration de politique générale, la direction s'engage à maintenir l'impartialité et définit les actions à mettre en œuvre via une analyse de risques, élément central du système qualité.

Le laboratoire s'engage à prescrire un produit œnologique, à définir les paramètres analytiques et donner un conseil uniquement à bon escient et en toute indépendance. Le laboratoire s'engage à ne pas répondre aux éventuelles tentatives d'influence de la part du client.

Le client s'engage à être sincère dans les informations délivrées au laboratoire et à ne pas exercer de pressions financières ou de toute autre nature sur le personnel.

Réception des échantillons

Le client est responsable du prélèvement et de l'identification des échantillons. Des flacons consignés et des étiquettes sont à disposition au laboratoire. Les volumes nécessaires sont indiqués dans le catalogue des prestations.

Le laboratoire se réserve la possibilité de refuser un échantillon qui ne présenterait pas, en apparence, les qualités ou caractéristiques requises pour l'analyse.

Lors de sa réception au laboratoire, l'échantillon doit pouvoir être clairement identifié :

- ✓ nom du demandeur
- ✓ nature du produit : vin/pineau/cognac...
- ✓ nom commercial ou marque commerciale du produit
- ✓ N° de lot
- ✓ N°cuve
- ✓ **Volume = obligatoire pour les demandes de revendication d'appellation.**

Pour les analyses de concours ou d'export, le laboratoire incite le client à apporter un échantillon tiré bouché.

Type de rapports d'analyses

Le laboratoire est en mesure de délivrer deux types de rapports d'analyses : avec ou sans marque Cofrac. Les rapports d'analyses ne comportant pas la marque d'accréditation Cofrac ne sont pas présumés conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

-Pour toutes les analyses réglementaires (pages 6 & 7 du catalogue des prestations), le laboratoire rend obligatoirement les résultats sur un rapport comportant la marque Cofrac. Les paramètres réalisés sous accréditation sont précédés d'un astérisque (*) sur le rapport d'analyses.

-Pour toutes les analyses de routine (pages 8 à 16 du catalogue des prestations), le laboratoire rend les résultats sur un bulletin ne comportant pas la marque Cofrac, sauf demande contraire du client formulée par écrit (via le formulaire de demande d'analyse du laboratoire ou tout autre moyen).

Demande d'analyse/Commande client

Le laboratoire incite le client à formaliser sa demande d'analyse par échantillon via son formulaire papier « Demande d'analyse » : le client coche les analyses et le type de rendu qu'il souhaite (Cofrac ou non Cofrac). Le client peut aussi formuler sa demande sur ses propres documents, par mail ou dépôt au laboratoire.

Pour des besoins récurrents, le client peut signer une « Délégation de demande d'analyse » qui autorise le laboratoire à choisir les méthodes appropriées et la sous-traitance pour tous les échantillons soumis à analyse. Le client peut lister les sous-traitants avec qui il ne souhaite pas que le laboratoire travaille. La délégation de demande d'analyse est valable un an et renouvelable par tacite reconduction, sous réserve de non-modification majeure des conditions générales de vente du laboratoire.

Ces deux documents sont présents au laboratoire et téléchargeables sur notre site internet : <https://mornet-oenologie.fr/documents-utiles/>.

En l'absence de tout document écrit, le laboratoire choisit les méthodes appropriées, les sous-traitants compétents et le type de rapport rendu au client (Cofrac ou non Cofrac).

Sous-traitance

Les prestations habituellement sous-traitées sont mentionnées dans le catalogue des prestations.

En signant une délégation de demande d'analyse, le client accepte la sous-traitance régulière de certains paramètres et laisse au laboratoire le choix du sous-traitant. Le client peut spécifier les sous-traitants qu'il n'autorise pas via ce formulaire ou autre moyen formalisé de son choix.

Si le laboratoire ne peut exceptionnellement pas honorer les prestations décrites, le client en sera immédiatement informé. Le laboratoire choisit le sous-traitant réputé compétent et garde la responsabilité des travaux effectués. Les résultats d'analyses sous-traitées sont incorporés au rapport du laboratoire et sont mentionnés comme tels (Sous-traité ou *Sous-traité si les analyses ont été réalisées sous accréditation Cofrac par le sous-traitant avec mention du lieu de réalisation).

Si le client choisit le sous-traitant, la responsabilité des travaux effectués lui incombe.

Transmission des résultats

Les résultats d'analyse et les déclarations de conformité délivrées par le laboratoire concernent uniquement l'échantillon fourni par le client.

Les rapports d'analyse ne sont transmis qu'au demandeur de l'analyse (entité figurant sur le rapport), sauf demande explicite écrite de ce dernier.

Les rapports d'analyses réglementaires comportant la marque COFRAC sont envoyés au demandeur par courrier papier en un exemplaire. À la demande du client, ces rapports peuvent également être envoyés par courrier électronique.

Les rapports d'analyses de routine ne comportant pas la marque COFRAC sont transmis par courrier électronique. À la demande du client, ces rapports peuvent également être envoyés par courrier papier.

Une réédition de rapports d'analyse et/ou de certificat de pureté fait l'objet d'une facturation.

Modification de rapport d'analyse accrédité COFRAC

La modification d'un rapport d'analyse signifie un ajout ou un retrait d'informations, une modification d'informations déjà présentes sur le rapport d'analyse.

Avant l'édition du rapport d'analyses : la demande d'analyse (informations sur l'échantillon et analyses à effectuer) peut être modifiée.

Après l'édition du rapport d'analyses : une modification de rapport peut être à l'initiative du laboratoire ou sur demande du client. Dans ce cas, le client rédige une demande écrite au laboratoire indiquant les modifications à effectuer et les raisons de ses modifications.

Le laboratoire émet un nouveau rapport comportant les nouvelles informations. Ce nouveau rapport porte un nouveau numéro de rapport, la mention « annule et remplace le rapport n°... », une mention qui indique quels éléments ont été modifiés. Si la raison de la modification a un impact sur la validité ou l'exploitation des résultats, le laboratoire inscrit le motif sur le rapport d'analyses. Le laboratoire informe le client qu'il doit détruire l'ancien rapport d'analyse.

Le laboratoire n'est pas autorisé à modifier le nom commercial ou la marque commerciale de l'échantillon sans le ré-analyser. Ainsi, le laboratoire incite le client à formuler très clairement sa demande d'analyse.

Si le client souhaite que le laboratoire effectue des travaux complémentaires, ce dernier les réalise s'il dispose toujours de l'échantillon, et dans un délai raisonnable correspondant à la limite de stabilité de la matrice. Sinon le client ramène un nouvel échantillon.

Déclaration de conformité

Pour les analyses d'évaluation de la conformité type revendication d'appellation, le laboratoire établit sur le bulletin d'analyse une déclaration de conformité analytique de l'échantillon analysé vis-à-vis des paramètres analytiques listés dans le document de référence (ex : cahier des charges...). Ces paramètres sont obligatoirement rendus sous accréditation. La prise en compte ou non de l'incertitude de mesure pour déclarer la conformité est également spécifiée. Si le produit est déclaré non-conforme, il est précisé le ou les paramètres analytiques responsables.

Pour les analyses de revendication d'appellation (IGP Charentais, Atlantique, AOP Pineau des Charentes), la règle édictée par l'INAO est la suivante : l'incertitude de mesure est en faveur de l'entité contrôlée.

Marque d'accréditation Cofrac

Le laboratoire n'autorise pas le client à reproduire les rapports d'analyse comportant la marque Cofrac ou à faire référence à son accréditation (dans ses supports de communication par exemple). En cas de non-respect de cette règle, le laboratoire ne peut en être tenu pour responsable. Le client peut toutefois formuler une demande spécifique qui sera étudiée.

Site internet

Les conditions relatives à l'utilisation du site internet **mornet-œnologie.fr** sont mentionnées sur celui-ci.

Le site internet met à disposition les documents utiles suivants : catalogue des prestations, conditions générales de vente, demande d'analyse, délégation de demande d'analyse. Ils sont téléchargeables au format PDF via le lien : <https://mornet-œnologie.fr/documents-utiles/>.

Réclamations

Les clients peuvent formuler des réclamations au laboratoire, par oral ou par écrit sur le support de son choix. Le délai d'acceptation de la réclamation après la fin des travaux est de 3 mois. Une réclamation formulée ne suspend pas le paiement par le client des travaux concernés.

Pour plus de détails sur le processus de traitement des réclamations, le client peut s'adresser au laboratoire qui lui fournira les informations.

Tarification

Les tarifs en €HT indiqués dans le catalogue des prestations sont revus annuellement et prennent effet à sa date d'édition.

Facturation - Paiement

Deux modes de facturation sont possibles :

- « JOURNALIER » : une facture est émise à chaque série d'échantillons traitée.
ou
- « MENSUEL » : Au cours du mois, un relevé est émis à chaque série d'échantillons traitée et une facture de fin de mois reprend l'ensemble des relevés du mois écoulé.

Par défaut, ces documents (factures et relevés) sont envoyés par courrier électronique. Sur simple demande du client, les factures et relevés seront envoyés par courrier postal.

Le délai de paiement des factures est fixé à 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€.

Il n'y a pas d'escompte pour paiement anticipé.

Les modes de paiement acceptés sont le virement bancaire et le chèque. Le paiement par carte bancaire n'est pas disponible. Lorsque le client effectue un paiement par virement, il indique en référence le ou les numéros de facture concernées, sans aucun autre texte.