

ANASCAN sarl



Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions dans lesquelles la société ANASCAN SARL et son nom d'enseigne LABORATOIRE D'ANALYSE DES HUILES NATURELLES (aussi dénommé LAHN) fournit aux clients professionnels (agriculteurs, négociants, artisans, etc.) qui en font la demande via notre site internet (www.lahn.bio), par courrier postal ou courriel, les prestations mises au catalogue sur la page « commande » de notre site.

Toute commande de prestations analytiques implique, de la part du client, l'acceptation des présentes conditions générales de vente et des conditions générales d'utilisation du site internet du laboratoire pour les commandes.

Le laboratoire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes conditions générales de vente, en fonction des négociations menées avec les clients qui sont réguliers et amènent une chiffre mensuel, ci-après dénommé « client grand compte ».

Lors de la toute première commande, il sera proposé au client de cocher une case d'adhésion aux présentes conditions générales de vente.

Mission

Les services analytiques du LAHN ont pour objet le contrôle de la qualité des produits analysés au regard des directives et règlements européens, des normes AFNOR/ISO, de l'IFRA et de l'ANSES, et du CODEX. Le LAHN assure aussi le soutien réglementaire en proposant ses services pour la rédaction de documents telles que les FDS, FT, etc. Nous ne faisons pas de prestations pour la recherche scientifique académique.

BtoB

Le laboratoire a pour mission de travailler en BtoB. Cela signifie que nous prenons les demandes que de professionnels qualifiés: producteurs de plantes à parfums, coopératives agricoles, entreprises des secteurs de la cosmétique, de la parfumerie ou des arômes alimentaires, moulin à huiles et producteur de safran. Nous ne travaillons pas pour les particuliers, ni les professionnels non qualifiés ou non diplômés.

Zone

Le laboratoire travaille que pour des entreprises françaises ou de la zone Euros avec un numéro de TVA intra-communautaire.

Commande

Toutes commande d'analyse devra passer par notre site internet dans le menu « Commande ». Les commandes passées hors site internet ne sont possibles qu'avec les clients grands comptes.

Le client est tenu de créer un compte personnel avec identifiant et mot de passe.

En cas de perte du mot de passe, le client pourra cliquer sur l'icône « mot de passe oublié ». Le mot de passe sera alors transmis automatiquement au client par courriel à l'adresse préalablement indiquée par celui-ci.

Une fois l'identifiant et le mot de passe validés, le client sera tenu de saisir les informations nécessaires à la prise de commandes, aux modalités de transmission des

documents et la facturation. Le client pourra à tout moment modifier ses informations personnelles sur la page du site internet relatif à son compte personnel.

Le client engage sa responsabilité sur les informations qu'il fournit sur sa société. ANASCAN sarl ne pourra être tenu responsable pour délivrance d'informations fausses par un client.

Lors de chaque visite ultérieure sur le site internet et avant toute passation de commande, le client sera tenu de s'identifier en cliquant sur l'icône « mon compte » et en saisissant son identifiant et son mot de passe.

Après s'être identifié, il appartient au client de passer sa commande selon les modalités prévues sur le site.

Échantillons

Tous les échantillons expédiés par le client devront porter le nom du producteur ou de la société qui fait la demande, le nom de la plante, le pays d'origine, l'année de production et le numéro de lot. Le **numéro de lot** est la clef de la traçabilité d'un produit. En son absence, le produit ne peut pas être tracé et le rapport d'analyse est orphelin. **Une année ou une date de production ne sont pas des numéros de lot.** Ce sont les producteurs qui sont responsables d'établir le numéro de lot de leurs produits et d'en établir la traçabilité complète. **Enfin un lot est une quantité de matière homogène sur le plan de la qualité.** Toutefois cette notion de numéro de lot étant étrangère à beaucoup de producteurs, nous ferons des analyses même si le numéro de lot n'est pas fourni. Mais dans ce cas, aucune réclamation sur la qualité du travail analytique ne pourra être mise en contradiction avec un laboratoire tiers (voir la section rapport d'analyses) puisque le lot (et donc la qualité) ne pourra pas être identifié clairement.

Expédition

Dès sa commande internet, **le client s'engage à envoyer dans les huit jours ouvrables les échantillons au laboratoire sous forme de colis** (exemple : La Poste colissimo, colis Fedex, UPS, etc.). Les échantillons réceptionnés dans des enveloppes à doubleur à bulles ou cartonnées qui présentent des signes extérieurs de dommages et de casses seront refusés ou jetés sans que le clients puissent en demander un dédommagement. Le client devra les réexpédier dans un colis pour ne pas voir sa commande annulée et son argent non remboursé.

Pour une analyse de safran, 1 gramme minimum est requis. Pour les huiles, il faudra fournir 10 millilitres minimum.

Les frais de **douane** pour les expéditions transfrontalières sont à la charge du client. Celui-ci peut s'en affranchir en déclarant au transporteur « échantillons pour analyses sans valeur commerciale ». Le laboratoire refusera tout colis sur lequel le transporteur demandera des frais de douanes ou de transports supplémentaires.

Si au-delà de 30 jours, les échantillons ne sont pas réceptionnés par le laboratoire et que le client ne s'est pas manifesté, la commande sera annulée. Et le montant de la prestations ne sera pas restituée. Si le client fait une demande d'annulation par écrit (courrier ou courriel) de sa commande avant le délai de 30 jours et si sa demande est pleinement justifiée, celle-ci pourra donner lieu à une annulation et un remboursement.

Réception des échantillons

Les échantillons sont réceptionnés au laboratoire que sur RDV. Les transporteurs peuvent délivrer leurs colis du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00 sauf jours fériés ou périodes de vacances indiquée sur le site internet au menu contact.

Les échantillons ne sont pas conservés par le laboratoire au-delà de 20 jours ouvrables (quatre semaines). Les échantillons ou ce qui en restent, ne sont pas restitués.

Tarifs et paiements

Les tarifs sont présentés en Euros net hors taxe. La TVA de 20% sera appliquée au moment de la facturation.

Le paiement des prestations analytiques se font par carte bancaire à la commande sur le site internet. En cas de rejet, de la banque, la commande est refusée.

Les prestations sont fournies aux tarifs du laboratoire en vigueur au jour de la passation de la commande, tels que figurant sur le site dans le menu « commande ». Ces tarifs sont fermes et non révisables au moment de la validation de la commande.

Les prix indiqués sur la commande sont proposés sur la base des demandes fournies par le client et pour des conditions normales d'exécution de la prestation. Toute modification dans l'objet, l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Les factures sont établies par le laboratoire à chaque commande. Pour le cas des clients grands comptes, la facturation sera mensuelle avec un délais de paiement de 30 jours.

Rapport d'analyse.

Les rapports d'analyses, leurs formats et leurs validité sont régis par la norme ISO17025 des laboratoires d'analyses et d'essais.

Les rapports d'analyse sont envoyés par courriel. Ils sont au format pdf. **Il appartient au client de télécharger les applications gratuites d'Acrobat Reader pour en faire la lecture complète.** Il est important d'avoir la version la plus récente d'Acrobat Reader pour leur lecture. Un visionneur quelconque de téléphone portable ou d'ordinateur ne permet pas toujours une lecture complète du rapport.

Les rapports d'analyse sont signés électroniquement par le responsable du laboratoire. Ils sont infalsifiables. Lorsque l'on clique avec la souris de l'ordinateur sur la signature, une fenêtre s'ouvre confirmant l'authenticité de la signature. Un exemple de signature électronique est donné en fin de ce document. La date de signature est également infalsifiable. **Seule la version du rapport d'analyse avec la signature électronique fera foi en cas de litige.**

Il est strictement interdit de modifier, même partiellement un rapport d'analyse. La seule modification avec un cache d'un élément du rapport (comme le nom du client qui a fait la demande de l'analyse) est interdite. Le contrevenant s'exposera à des poursuites judiciaires si le laboratoire prend connaissance d'un rapport modifié.

En cas de défaut de conformité prouvée par le client, c'est-à-dire qu'à protocoles d'analyses égales ou similaire, sur un même lot producteur clairement identifié, les résultats ne peuvent pas être retrouvés chez un prestataire tiers, le laboratoire réitérera les prestations et établira un nouveau rapport d'analyses sur les critères contestés par le client, dans les plus brefs délais et à ses frais. Néanmoins, une nouvelle analyse ne sera possible que dans l'hypothèse où le laboratoire dispose de l'échantillon d'origine en quantité suffisante au jour de la réclamation du client. Sinon le client devra refournir un échantillons clairement identifié avec le même numéro de lot. Si les numéros de lots ne sont pas clairement identifiés et ne correspondent aux lots d'origine, toute demande de litige sera reconnue par le laboratoire comme irrecevable. **Toute réclamation sur un rapport**

d'analyse où le numéro de lot n'a pas été renseigné par le client, sera reconnu comme irrecevable.

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal de Manosque (04 - FRANCE).

Les rapports d'analyse sont archivés informatiquement pendant une durée de 10 ans à compter de leur établissement. Le client pourra faire la demande de rapports numériques originaux au laboratoire par courriel.

Délais

95% des demandes d'analyses sont traitées en moins de deux jours ouvrable. Toutefois, le laboratoire s'engage contractuellement à les retourner dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. La date de référence étant celle de réception des échantillons.

Confidentialité

Les rapports d'analyse émis sont confidentiels. Le laboratoire ne les transmet qu'au client qui fait la demande de prestations analytiques. Le client est libre de les diffuser à ses propres clients et prospects, mais sans le modifier même partiellement (voir la section rapport d'analyse). La confidentialité même du client est respecté. Cela signifie que son nom ou celui de sa société ne seront pas utilisés comme argument de prospection commercial par le LAHN.

Prestation

Dans le cadre de ses prestations analytiques le **LAHN n'est pas un partenaire.** Il est seulement un prestataire. Par conséquent aucun client n'a le droit de se prévaloir d'un accord de partenariat privilégié avec le LAHN dans le cadre des prestations effectuées. Bien entendu, le client peut utiliser les rapports d'analyses du LAHN pour valoriser ses produits.

Indépendance

Le LAHN assure sa totale indépendance et intégrité, conformément à la norme ISO17025. Le LAHN n'est pas producteur de plantes à parfums, ni d'huiles essentielle ou végétales, ni safranier. Il ne met donc pas sur le marché des produits qui portent concurrence à ses clients. Il ne fait pas le négoce de produits. **Les clients du laboratoire ne pourront pas non plus demander d'aide à la vente de leur produit au laboratoire.** Le laboratoire n'a pas non plus d'expertise de courtage. L'activité du LAHN est strictement scientifique et règlementaire, et n'a aucun conflit d'intérêt avec ses clients.

Acceptation de l'acheteur

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat.