

TABLE DES MATIERES

Sommaire

1. Méthodes utilisées	2
1.1. Agro-alimentaire	2
1.2. Cas particulier du dénombrement de <i>Listeria monocytogenes</i>	4
1.3. Hydrologie	4
1.4. Choix des méthodes.....	6
1.5. Informations diverses:	6
2. Modalités de rendu de résultat – Rapports d’essais.....	8
2.1. Déclaration de conformité, avis et interprétations :.....	8
2.2. Transmission des résultats :	8
3. Conditions générales de vente.....	10
<i>Annexe: Tarifs publics indicatifs</i>	13
1. Analyses de produits agro-alimentaires	13
2. Hydrologie et santé	16

1. Méthodes utilisées

1.1. Agro-alimentaire

La liste des méthodes incluses dans la portée d'accréditation COFRAC du laboratoire est disponible sur le site cofrac.fr :

https://tools.cofrac.fr/fr/organismes/fiche.php?entite_id=12060339

Paramètre	Référence de la méthode	Délai théorique du rendu des résultats	Nombre de dilutions décimales	Sous-traitant éventuel
Flore Aérobie Mésophile	NF EN ISO 4833-1	J3	2	L.D.A
Coliformes présumés	NF V08-050	J1	2	L.D.A
<i>Campylobacter spp</i>	NF EN ISO 10272-2	Résultat – ou présumptif + : J2 ¹	2	LABEXIA
<i>Campylobacter spp</i> thermotolérants	BIO 07/25 – 01/14 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présumptif +: J2 ¹	2	LABEXIA
<i>Campylobacter spp</i> (Confirmation par spectrométrie de masse)	2017LR74 (Microval)	Non applicable	Non applicable	Non applicable
<i>Escherichia coli</i>	NF ISO 16649-2	J1	2	L.D.A
<i>Escherichia coli</i> O157H7 et screening des gènes STX et EAE	UNI 03/07 – 11/13 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présumptif +: J1 ¹	Non applicable	AQMC
Identification des sérogroupes O26, O45, O103, O111, O121 ou O145 de <i>E.coli</i> sur bouillon				
Entérobactéries présumées à 30°C	NF V08-054	J1	2	L.D.A
<i>Salmonella spp</i> hors <i>Salmonella Typhi</i> et <i>Salmonella Paratyphi</i>	NF EN ISO 6579-1	Résultat – ou présumptif +: J3 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Salmonella Typhi</i> et <i>Salmonella Paratyphi</i>	NF EN ISO 6579/A1 Mise en oeuvre sur demande préalable	Résultat – ou présumptif +: J3 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Salmonella</i> (Echantillons dans l'environnement des productions primaires)	NF EN ISO 6579-1	Résultat – ou présumptif +: J3 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Salmonella spp</i>	BRD 07/11-12/05 (AFNOR VALIDATION)	J2	Non applicable	L.D.A
<i>Salmonella spp</i> (Confirmation par spectrométrie de masse)	2017LR73 (Microval)	J0	Non applicable	Non applicable
<i>Salmonella spp</i>	UNI 03/07 – 11/13 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présumptif +: J1 ¹	Non applicable	Non applicable
<i>Listeria spp</i>	NF EN ISO 11290-1	Résultat – ou présumptif +: J4 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Listeria spp</i>	AES 10-/03 – 09/00 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présumptif + : J2 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Listeria spp</i>	BIO 12/2 – 06/94 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présumptif +: J2 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Listeria spp</i>	BRD 07/16-01/09 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présumptif +: J2 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Listeria spp</i> (Confirmation par spectrométrie de masse)	2017LR75 (Microval)	J0	Non applicable	Non applicable
<i>Listeria monocytogenes</i> (recherche)	NF EN ISO 11290-1	Résultat – ou présumptif +: J4 ¹	Non applicable	L.D.A

<i>Listeria monocytogenes</i> (recherche)	AES 10-/03 – 09/00 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présomptif +: J2 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Listeria monocytogenes</i> (recherche)	BRD 07/16-01/09 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présomptif + : J2 ¹	Non applicable	L.D.A
<i>Listeria monocytogenes</i> (dénombrement)	NF EN ISO 11290-2	Résultat – ou présomptif +: J2 ¹	1 à 2	L.D.A
<i>Listeria monocytogenes</i> (dénombrement)	AES 10/5 – 09/06 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présomptif +: J2 ¹	1 à 2	L.D.A
<i>Listeria monocytogenes</i> (dénombrement)	BRD 07/17-01/09 (AFNOR VALIDATION)	Résultat – ou présomptif +: J2 ¹	1 à 2	L.D.A
<i>Listeria monocytogenes</i> (Confirmation par spectrométrie de masse)	2017LR75 (Microval)	J0	Non applicable	Non applicable
<i>Bacillus cereus</i> présomptifs à 30°C	NF EN ISO 7932	Résultat – ou présomptif + : J1, J2 ¹	2	L.D.A
<i>Pseudomonas sp.</i>	NF EN ISO 13720	J2	2	L.D.A
Germes Anaérobies Sulfito-Réducteurs	NF V 08 – 061	J2	2	L.D.A
Germes Anaérobies Sulfito-Réducteurs	NF ISO 15213	J2	2	LABEXIA
Staphylocoques coagulase + à 37°C	NF EN ISO 6888-2	J2	2	L.D.A
Bactéries lactiques mésophiles	NF ISO 15214	J3	2	L.D.A
Levures et moisissures	NF V08-059	J5	2	L.D.A
pH	NF V04-408	J1	Non applicable	LABEXIA
Aw	NF ISO 21807 (Appareillage Syntilab)	J1	Non applicable	LABEXIA
Acidité totale	Méthode interne D4 MO 039	J1	Non applicable	LABEXIA
Dépistages des résidus d'antibiotiques dans le lait	DSM 28/02 – 02/12	J0	Non applicable	LABEXIA
Dépistage de l'histamine dans le poisson et produits à base de poisson	Méthode interne immuno- chromatographique	J0	Non applicable	LABEXIA
Surface environnement agroalimentaire à l'aide de géloses contact et d'étoffes	NF ISO 18593 C2MO 02	Sans objet	Non applicable	Non sous- traitable
Produits agroalimentaires hors carcasses et produits congelés en pain	Mode opératoire C2 MO 03	Sans objet	Non applicable	Non sous- traitable

¹: Résultat négatif ou présomptif positif. En cas de présomptif positif, des étapes de confirmations sont nécessaires. La durée des confirmations varie en fonction de la méthode sélectionnée. Se rapprocher du laboratoire pour des précisions sur les méthodes de confirmations utilisables.

Certaines matrices alimentaires particulières nécessitent une préparation spécifique.
Le rendu des résultats sous accréditation est donc soumis aux règles suivantes :

Matrices traitables après accord du laboratoire (nécessité d'approvisionnement en réactifs particuliers)	Matrices non traitables au laboratoire sous couvert de l'accréditation COFRAC (réalisable hors accréditation)
Lait fermenté et crèmes acides Caséine acide, caséine lactique, caséine présure et caséinates	Pièces de viande congelées de gros volume Crustacés vivants

Aliments lactés et visqueux pour nourrissons Aliments inhibiteurs (café, thé, origan, ail...) Aliments en poudre pour nourrissons Lait sec et poudre de lactosérum acide ou non acide, babeurre en poudre et lactose Gélatine	Bivalves vivants Gastéropodes vivants Oursins crus Produits très durs (ex : manioc) Margarines ou produits à tartiner en vrac de plus de 1kg Cacao
---	---

Le laboratoire utilise des méthodes validées (numérotation du type AAA XX/XX – XX/XX ou AAAALRXX). Les attestations de validation ainsi que les rapports de validation des méthodes par rapport aux méthodes de référence sont disponibles sur les sites Internet des organismes certificateurs.

1.2. Cas particulier du dénombrement de *Listeria monocytogenes*

Le laboratoire propose deux types de prestations :

Critère	Protocole simplifié (réalisé en routine)	Protocole complet
Seuil théorique de détection	30 UFC / g Analyse relancée en cas de faible nombre (<120 UFC/g) pour précision du dénombrement	10 UFC / g
Accréditation COFRAC	OUI	OUI

1.3. Hydrologie

Analyte	Accréditation (Oui / Non)	Principe général de la méthode	Délai	Sous-traitant éventuel
Prélèvement des eaux destinées à la consommation humaine en vue d'analyses microbiologiques ou physico-chimiques (à la ressource, en production, à la distribution)	Oui	Méthode interne C2 MO 07 FD T 90-520	Non applicable	L.D.A
Prélèvement des eaux de loisirs naturelles en vue d'analyses microbiologiques ou physico-chimiques	Oui	Méthode interne C2 MO 08 FD T 90-521	Non applicable	L.D.A
Prélèvement des eaux de loisirs traitées (piscines...) en vue d'analyses microbiologiques ou physico-chimiques	Oui	Méthode interne C2 MO 09 FD T 90-521	Non applicable	L.D.A
Prélèvement des eaux sur Tours AéroRéfrigérantes et eaux chaudes sanitaires pour la recherche de Légionelles	Oui	Méthode interne C2 MO 10 FD T 90-522 Circulaire Légionelles 2002/243 du 22/04/2002	Non applicable	L.D.A
Chlore libre et total (sur site)	Oui	NF EN ISO 7393-2	J0	L.D.A

Conductivité (sur site)	Oui	NF EN 27888	J0	L.D.A
pH (sur site)	Oui	NF EN ISO 10523	J0	L.D.A
Oxygène dissous (sur site)	Non	NF ISO 17289	J0	L.D.A
Micro-organismes revivifiables à 36°C	Oui	NF EN ISO 6222	J2	L.D.A
Micro-organismes revivifiables à 22°C	Oui	NF EN ISO 6222	J3	L.D.A
<i>Escherichia coli</i> et bactéries coliformes	Oui	NF EN ISO 9308-1 et NF EN ISO 9308-3	J2/J3	L.D.A
Entérocoques	Oui	NF EN ISO 7899-1 et NF EN ISO 7899-2	J2/J3	L.D.A
ASR	Oui	NF EN 26461-2	J2	L.D.A
<i>Pseudomonas aeruginosa</i>	Oui	NF EN ISO 16266	J2*	L.D.A
Staphylocoques pathogènes	Oui	NF T 90-412	J2	L.D.A
<i>Legionella</i> et <i>Legionella pneumophila</i> Sur eaux propres et eaux sales (Concentration par filtration ou centrifugation). Confirmation par agglutination au latex.	Oui	NF T90-431	J8-J11	L.D.A
Matières en suspension	Non	NF EN 872	J1	Eurofins
DCO	Non	ISO 15705 (ST-DCO)	J3	Eurofins

1.4. Choix des méthodes

Pour des raisons pratiques le laboratoire se réserve le droit de choisir et de modifier la méthode d'analyse sauf demande explicite du client de maintenir une méthode particulière.

Les méthodes par étalement ou par incorporation pourront être utilisées indifféremment par le laboratoire.

1.5. Informations diverses:

Le laboratoire réalise sous accréditation toutes les prestations qui sont couvertes par son accréditation COFRAC. Toutefois, certaines situations exceptionnelles en cours d'analyse peuvent empêcher le laboratoire de rendre les résultats sous-accréditation. Dans ce cas, le client accepte que les travaux entrepris soient poursuivis hors accréditation et une mention sera ajoutée aux rapports d'essais : « Résultat(s) rendu(s) hors accréditation : ces résultats ne sont ni présumés conformes au référentiel d'accréditation, ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux. Le client s'engage à ne pas transmettre le présent rapport à des tiers (Public ou Autorités). »

Le document C3 INS 002 récapitule les critères d'acceptabilité des échantillons en termes de délai, d'intégrité, de quantité minimale, de température, ... Dans le cas où le transport des échantillons est sous la responsabilité du client et que les critères d'acceptation ne sont pas respectés, l'analyse est poursuivie hors accréditation. L'anomalie ainsi que son éventuel impact sont alors mentionnés dans le rapport d'essai.

Dans le cas du dénombrement de *Listeria monocytogenes*, la méthode de routine est utilisée sauf demande contraire du client.

Préparation des échantillons : Lorsque des matrices alimentaires particulières nécessitent une préparation spécifique, elle est précisée sur le rapport d'essai

Conservation des échantillons : Les échantillons alimentaires sont conservés à température inférieure à -24°C jusqu'à la validation finale de l'échantillon puis détruits sauf demande contraire exprimée par le client au moment de la prise en charge des échantillons.

Analyses de surface dans l'environnement agro-alimentaire hors production primaire : Lors du prélèvement, le laboratoire utilise un réactif neutralisant l'action des produits désinfectant éventuellement présents dans le cas où le client ne peut affirmer que la surface échantillonnée (préalablement nettoyée) ne présente aucun résidu de produit désinfectant.

Sous-traitance : Pour les échantillons dont l'analyse est sous-traitée partiellement ou totalement, les analyses de produits alimentaires et de l'eau incluses dans la portée d'accréditation du laboratoire exécutant la prestation (disponible sur

www.cofrac.fr) sont rendues sous accréditation COFRAC, sauf mention contraire dans le devis.

Analyses Légionelles : Certaines « eaux propres » (eau de consommation, eaux sanitaires, eaux minérales, eaux de piscines) qui sont colorées et/ou non filtrables seront traitées comme des « eaux sales » par centrifugation. Le seuil de détection est alors porté à 100UFC/g. En conséquence, un nouveau prélèvement peut s'avérer nécessaire.

Mesures physico-chimiques des eaux réalisées sur site (conductivité, pH, oxygène dissous, chlore libre et chlore total) : Les mesures suivantes sont préférentiellement réalisées sur site et sous accréditation soit directement dans la masse d'eau soit sur un échantillon ponctuel (mesure réalisée dans les 5 minutes suivant le prélèvement). Cependant pour des raisons de disponibilité de matériel, ces paramètres pourront être traité au laboratoire hors accréditation COFRAC.

2. Modalités de rendu de résultat – Rapports d’essais.

2.1. Déclaration de conformité, avis et interprétations:

Les référentiels utilisés pour les déclarations de conformité et avis et interprétations sont détaillés dans les contrats clients.

Le laboratoire peut également mentionner de façon spécifique des informations complémentaires ou des objectifs définis par le client après accord lors de la revue de contrat.

L’incertitude de mesure du laboratoire n’est pas prise en compte pour avis et interprétations et déclarations de conformité des rapports d’essais sauf demande explicite du client.

Les avis et interprétations et déclarations de conformité ne concernent que les échantillons tels qu’ils ont été pris en charge par le laboratoire et sont couverts par l’accréditation uniquement si l’ensemble des paramètres ont été analysés sous couvert de l’accréditation.

Les déclarations de conformité sont réalisées :

- Pour l’agroalimentaire : selon un plan à deux classes (satisfaisant / non satisfaisant) lorsqu’un seul échantillon est analysé et selon un plan à 3 classes (Satisfaisant / acceptable / Non satisfaisant) lorsque 5 échantillons sont analysés simultanément.
- Pour l’hydrologie : selon un plan à deux classes (Satisfaisant / Non satisfaisant pour les limites de qualité et Satisfaisant / Acceptable pour les références de qualité

La nécessité de notification aux autorités administratives est mentionnée dans le chapitre « conclusion » des rapports d’essais pour les échantillons présentant un potentiel risque pour le consommateur au sens des règlements R 178/2002 CE, R 2073/2005 CE et du guide DGAL d’aide à la gestion des alertes sanitaires. Il est de la responsabilité du client d’effectuer la notification ou de mandater le laboratoire pour cela.

2.2. Transmission des résultats:

Par défaut et pour aider à la préservation de l’environnement, les rapports d’essai sont exclusivement transmis par voie électronique. Une copie papier ou fax est possible sur demande auprès du laboratoire. Pour toute transmission, le principe de confidentialité est respecté.

Par ailleurs le laboratoire met à disposition de ses clients les résultats sur son site Internet sécurisé accessible via un identifiant et un mot de passe. Les résultats satisfaisants sont disponibles avant validation finale (signature scannée, « PSCE, signature électronique présumée fiable » non encore disponible) par un responsable.

Le premier Identifiant et mot de passe est attribué par un responsable du laboratoire s’assurant d’un niveau de sécurité convenable du mot de passe. Le client est seul responsable du renouvellement régulier de son mot de passe afin d’assurer un accès sécurisé à ses données.

Seule la version électronique signée sous format pdf du rapport d'essai fait foi.
Cette version électronique est archivée par le système informatique du laboratoire
Les résultats mis à disposition avant validation finale du rapport d'essai sont des résultats provisoires susceptibles d'être modifiés sans préavis.

L'acceptation par le client de ces modalités vaut convention de preuve

EN CAS DE DETECTION D'UN GERME A DECLARATION OBLIGATOIRE

Le client est prévenu dès la confirmation de recherches positives de *Listeria* dans les aliments. Le laboratoire peut se charger de la déclaration auprès des autorités compétentes. Cette demande doit être explicitement demandée au laboratoire lors de la revue de contrat ou du rendu de résultat. Dans le cas contraire, c'est l'exploitant qui se charge de la déclaration.

Accusé de réception des résultats. Tous les résultats et alertes adressés aux clients sont également envoyés en copie à l'adresse laboratoire.vigilab@gmail.com de manière à s'assurer du bon envoi du document. Le laboratoire ne pourra être tenu pour responsable en cas de non-réception des documents ou alertes si ces derniers ont bien été reçus en copie à l'adresse laboratoire.vigilab@gmail.com.

3. Conditions générales de vente

Les ventes réalisées par Vigilab sont soumises aux présentes conditions générales de vente, dont un exemplaire est remis à chaque client pour lui permettre de passer commande. Par conséquent, le fait de passer commande ou de signer un devis implique l'adhésion entière et sans réserves du client aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre formulaire ou document, notamment les conditions générales d'achat du client, sauf dérogation formelle et expresse de VIGILAB. En conséquence, toute autre condition contraire opposée par le client, notamment toute clause manuscrite ou sous autre forme sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à VIGILAB.

Article 1 - prise de commande :

Chacune des interventions de VIGILAB chez le client fait l'objet soit d'une demande écrite ponctuelle du client envoyé par courrier normal, courrier électronique ou télécopie, au service commercial de VIGILAB, soit d'un contrat prévoyant un passage régulier défini par des dispositions techniques particulières. Les dispositions du présent document « Revue de contrat » sont réputées acceptées par le client lors de la prise en charge des échantillons par le laboratoire sauf accord particulier signé en accord avec le laboratoire.

Article 2 – prix et révision des prix :

Les prestations sont fournies au prix de vente en vigueur au moment de la passation de la commande ou de la signature du contrat, sauf accord particulier conclu entre les parties.

Le prix des prestations sera révisé annuellement, au 1^{er} janvier de chaque année, avec un minimum égal à l'évolution de l'indice INSEE des prix à la consommation des 12 derniers mois, quelle que soit la date du contrat, sauf accord particulier entre les parties.

Article 3 – facturation et modalités de règlement :

Les prix sont établis hors taxe, TVA en vigueur en sus. L'absence de contestation des factures par le client dans un délai de 7 jours avant la date d'échéance, emporte acceptation pure et simple du montant des dites factures.

Le règlement s'effectue à 15 jours de la date de facturation, par chèque ou virement bancaire sauf accord particulier conclu entre les parties. En cas de paiement anticipé, l'escompte sera de 0%. Toute somme non payée à l'échéance entraînera de plein droit, sans qu'un rappel ou mise en demeure ne soit nécessaire, l'application d'une pénalité d'un montant de 5% du montant non payé à l'échéance, exigible à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. De plus, à défaut de paiement de l'une quelconque des échéances, les autres échéances deviendront immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à des traites ou autre titre ou obligation de paiement.

En cas de retard de règlement de plus de quinze jours, VIGILAB pourra suspendre l'exécution de ses prestations, sans préjudice de toute autre voie d'action. En outre, le client demeurera seul responsable des éventuelles conséquences résultant de cette suspension. Le cas échéant, l'ensemble des frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'avocat ou d'officiers ministériels sera à la charge du client.

Article 4 – responsabilité – force majeure

4/1 Responsabilité : les prestations d'analyses et d'audit réalisés par VIGILAB sont réalisés selon les usages en vigueur dans la profession au profit exclusif du client à titre de contrôle interne. VIGILAB n'est responsable vis à vis du client que de la bonne réalisation des analyses et autres prestations prévues dans le contrat. VIGILAB n'assumera aucune responsabilité au titre de l'utilisation par le client des résultats d'analyses et audits, de même, VIGILAB n'assumera aucune responsabilité vis à vis des clients du Client au titre de l'utilisation des résultats d'analyses et autres prestations. Le fait que le Client appose un autocollant VIGILAB dans son établissement contrôlé par VIGILAB, ne constitue pas une garantie pour les clients du Client du respect par ce dernier des prescriptions

légales qui lui incombent. Dans le cadre de ses prestations, VIGILAB est tenu par une obligation de moyens.

4/2 Force majeure : aucune des Parties ne sera tenu responsable vis à vis de l'autre partie de la non-exécution ou des retards dans l'exécution de ses obligations, qui seraient dus à la survenue d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du contrat, pendant toute la durée de son existence. Les détails prévus dans le contrat seront réputés automatiquement reconduits pour une durée égale à la durée de la force majeure. Toutefois, si les cas de force majeure avaient une durée supérieure à cent jours et que les Parties ne parvenaient pas à un accord sur les mesures à prendre, chacune des Parties aurait alors la faculté de résilier le contrat en notifiant sa décision à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 5 – confidentialité et conflit d'intérêt :

Les études, plans, dessins et documents remis ou envoyés par VIGILAB au Client demeurent la propriété de VIGILAB ; ils ne peuvent être communiqués à des tiers sous quelque motif que ce soit par le client. L'utilisation du logo VIGILAB par le client à des fins commerciales est également interdite, sauf autorisation expresse de VIGILAB.

De manière réciproque le laboratoire s'engage à préserver la confidentialité des informations relatives aux clients et aux données collectées dans le cadre de sa mission, sauf réquisition judiciaire ou des services de l'état (Dans ce cas, le client sera averti et recevra une copie des données transmises).

Le laboratoire et le client veillent à ce que l'impartialité des prestations soient garanties par l'absence de conflit d'intérêt entre les 2 parties.

Article 6 – autres dispositions :

Le Client ne pourra transférer ses droits et obligations au titre du contrat sans l'accord préalable et écrit de VIGILAB. Aucun renoncement ou amendement au contrat ne sera effectif à moins d'être établi par un écrit et signé des deux parties. Les Parties sont indépendantes l'une vis à vis de l'autre et aucune Partie ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie.

Article 7 – clause attributive de juridiction :

Tout litige relatif à la formation ou à l'exécution du contrat, qui n'aura pu être résolu à l'amiable, sera soumise au droit français et à la compétence des tribunaux compétents dans le ressort duquel se trouve le siège social de VIGILAB, sauf accord particulier conclu entre les deux Parties.

Article 8 – Dispositions relatives à la vente à distance sur www.vigilab.com :

- **Validation de la commande** : Toute commande réalisée sur www.vigilab.com impose l'acceptation des dispositions du présent document. Le laboratoire se réserve toutefois le droit d'annuler la commande pour quelque raison que ce soit, dans ce cas, le client est remboursé intégralement
- **Rétractation** : Conformément à l'article L 121-21 du code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation dans les 14 jours qui suivent le paiement de la commande. La rétractation est sans frais si elle intervient avant l'envoi du kit de prélèvement. Si la rétractation intervient après l'envoi du kit mais avant la réception de l'échantillon au laboratoire des frais équivalents aux frais de transport seront appliqués. Si la rétractation intervient après la réception des échantillons au laboratoire, des frais équivalents au montant de la commande seront appliqués
- **Délais** : les délais de livraison des kits de prélèvement sont précisés sur le site www.vigilab.com au moment du passage de commande.
- **Collecte des données personnelles** : La société Vigilab collecte des informations personnelles nécessaire à la gestion des prestations commandées. Ces données ne sont pas transmises à des tiers. Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations conformément à la loi du 06/01/1978 sur simple demande via le formulaire de contact du site www.vigilab.com

Article 9 – Références à l'accréditation :

Par défaut, le laboratoire n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation sauf pour les cas suivants :

- Le client est un laboratoire accrédité selon l'ISO 17025 et s'engage au respect du GEN REF 11.
- Le client formule une demande écrite au laboratoire accompagnée des documents préalablement anonymisés (Cf RGPD) mentionnant la référence. Une réponse écrite sera transmise au client après vérification de la compatibilité avec les exigences de l'accréditation du laboratoire.

Article 10 – Réclamations :

Le client peut soumettre ses réclamations au service qualité du laboratoire :

- Au 04 95 30 14 77 du Lundi au vendredi de 08 :00 à 12 :00 et de 14 :30 à 17 :00.
- Par courriel à l'adresse habituelle de ses interlocuteurs du laboratoire.
- Par le biais du formulaire de contact du site Internet : <https://www.vigilab.com/contact>

Une copie de la procédure de traitement des réclamations peut être obtenue sur demande.