



1| CONFIDENTIALITÉ

HOP'LAB s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout renseignement concernant les travaux qui lui sont confiés. Le personnel de HOP'LAB est contractuellement tenu au secret professionnel.

2| DONNÉES PERSONNELLES

Le client est informé que ses données personnelles peuvent faire l'objet d'une collecte et d'une utilisation par HOP'LAB, qui agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles (ci-après « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »).

HOP'LAB s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données, et à prendre toute précaution nécessaire pour préserver la sécurité des informations nominatives recueillies.

2.1| DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de la navigation sur le site Hoplab.fr et de ses échanges commerciaux, HOP'LAB traite des données personnelles, et notamment les suivantes :

- Identité : civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresses de courrier électronique.
- Moyens de paiement et transaction : relevé d'identité postale ou bancaire, numéro de chèque, numéro de la transaction, détail de l'achat, du service souscrit.
- Suivi de la relation commerciale : service souscrit, quantité, montant, périodicité, adresse de livraison, historique des prestations de services, correspondances avec le client, échanges et commentaires du client.
- Règlements des factures : modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés.

2.2| FINALITÉ

Le traitement de ces informations est notamment nécessaire pour assurer l'exécution des prestations de HOP'LAB.

2.3| DESTINATAIRES

Les données personnelles ne sont strictement utilisées que dans le cadre de relations contractuelles.

2.4| DURÉE DE CONSERVATION

HOP'LAB s'engage à conserver les données personnelles relatives au Client pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités du traitement. De plus, HOP'LAB conserve ces informations conformément aux dispositions légales en vigueur.

2.5| DROIT D'ACCÈS

Toute personne concernée par le traitement dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données, ainsi que d'un droit de limitation et d'opposition au traitement.

L'exercice de ces droits s'effectue par courrier électronique dpo@h2b.services ou par courrier postal à l'adresse suivante : HOP'LAB, 2 rue de la Durance – 67100 Strasbourg.

3| RESPONSABILITE

La responsabilité de HOP'LAB, en cas de faute démontrée à son encontre, est en tout état de cause limitée au montant HT de la prestation remise en question, quel que soit le préjudice, à l'exclusion de toute autre réparation.

4| DEVIS

Sauf indications particulières, le devis transmis par HOP'LAB est valable **12 mois** (1 an) à partir de sa date d'établissement.

5| GESTION DES ECHANTILLONS

5.1| EXPEDITION

Les échantillons voyagent à l'expédition comme à la réexpédition aux risques du client, y compris pour ceux voyagent par un transporteur choisi par le laboratoire.

Attention ! Pour toute réexpédition, les frais de transport et d'emballage sont facturés en sus.

5.2| RECEPTION

Tous les échantillons doivent être transmis individuellement sous double ensachage, accompagnés des informations nécessaires pour la réalisation de l'analyse.

Certaines particularités de l'échantillon remis par le client peuvent, dès lors qu'il est soumis à un essai, générer un risque spécifique pour le personnel de HOP'LAB.

Afin de prévenir ce risque et avant la réalisation de la prestation, le client s'engage à informer HOP'LAB des risques identifiés que pourrait générer l'échantillon fourni



2 rue de la Durance – 67100 Strasbourg – Tél. 03.69.61.46.03 – contact@hoplab.fr

au titre de la prestation (fiches de données de sécurité, caractéristiques techniques spécifiques).

Les moyens à mettre en œuvre afin de prévenir ces risques seront définis, en commun, entre le client et le personnel de HOP'LAB.

La réception des échantillons est assurée **du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00**, à l'adresse suivante :

HOP'LAB
2 rue de la Durance
67100 Strasbourg – France

5.3 | EXECUTION D'UNE PRESTATION

Les travaux liés à une prestation sont entrepris conformément au guide technique, aux sections correspondantes, transmis avec le devis et après réception d'une commande complète éditée par le client (papier ou électronique).

En cas de contradiction entre les informations délivrées électroniquement et celles délivrées sur un bordereau papier, les informations électroniques feront foi. HOP'LAB ne peut en aucun cas être tenu responsable des incohérences apparaissant entre les deux supports, et les informations concernant le prélèvement ou les options de commande restent de la responsabilité du client.

L'exécution de la prestation suite à une demande implique l'acceptation par le client des présentes Conditions Générales et des conditions particulières figurant sur le devis.

HOP'LAB ne peut en aucun cas être tenu responsable de la détérioration des échantillons, du seul fait de l'usage ou de l'expérimentation pour lesquels ils lui ont été confiés.

Attention ! HOP'LAB peut refuser la réalisation d'une prestation lorsque l'objet de celle-ci lui paraît contraire aux réglementations en vigueur.

5.4 | CONSERVATION

Lorsque cela est possible, les échantillons sont conservés pendant la durée prévue par la réglementation en vigueur (hors exigences spécifiques du client, masse insuffisante, etc.).

6 | DELAIS D'EXECUTION

Sauf indications particulières (cas de panne, de résultats déjà rendus ou de contre-indication comptable), ils s'entendent à partir de la date de réception des échantillons au laboratoire. Le dépassement des délais ne peut donner lieu à aucune indemnité. Le retard apporté

par le client à respecter ses obligations contractuelles prolonge d'autant le délai d'exécution.

La réception d'un échantillon à une date postérieure à celle convenue avec le client ou la réception d'un échantillon défectueux ou inutilisable en l'état rend caduc tout engagement de délai relatif à l'exécution des prestations liées à cet échantillon. Dès réception de l'échantillon, HOP'LAB informera le client du délai de réalisation possible, compte-tenu de cette nouvelle date de réception.

Pour les analyses en urgence, se référer au devis et nous consulter sur la faisabilité.

En cas d'impossibilité de réalisation d'une prestation d'essai dans les délais impartis, le donneur d'ordres accepte que les délais soient renégociés, ou que les échantillons lui soient retournés.

HOP'LAB ne propose pas de sous-traitance pour les prestations accréditées Cofrac.

7 | RAPPORT D'ESSAI SUR LES RESULTATS

Les résultats des prestations réalisées donnent lieu, sauf stipulation contraire figurant dans le devis, à l'établissement d'un rapport d'essai établi conformément à la convention de preuve ci-après.

Attention ! Aucune modification ni altération ne pourra être portée sur le rapport d'essai après communication, à moins d'émission d'une version différente.

La reproduction d'un rapport d'essai établi par HOP'LAB n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Si vous souhaitez incorporer dans vos documents un rapport d'essai, il doit être inclus entièrement, sous forme de facsimilé.

8 | CONDITIONS DE FACTURATION

Les prix indiqués sur le devis sont établis sur la base des données fournies par le client et pour des conditions normales d'exécution de la prestation.

HOP'LAB peut conditionner l'exécution d'une prestation ou la délivrance d'un document au paiement préalable du prix total ou d'une provision dont la société fixe le montant, si le client est débiteur de sommes déjà échues ou lorsqu'il ne présente pas les garanties financières suffisantes lui permettant de régler effectivement les factures dues à leur échéance.

Par défaut, la facturation est hebdomadaire.

Dans le cas d'une annulation d'une prestation de la part du client, le laboratoire pourra exiger le recouvrement des



frais de gestion dédommageant le préjudice estimé, et couvrant à minima tous les frais engagés (frais de transport, enregistrement, etc.).

9| CONDITIONS DE PAIEMENT

9.1| DELAI DE PAIEMENT

À défaut de dispositions spécifiques, les prestations réalisées par HOP'LAB sont payables au plus tard 30 jours nets suivant la date de la facturation. HOP'LAB n'applique pas d'escompte.

9.2| PENALITES

En application des dispositions de l'article L.441-6 du Code de Commerce, en cas de non-paiement à l'échéance de tout ou partie des sommes dues des pénalités de retard seront appliquées ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€. Ces sommes seront exigibles dès la date l'échéance inscrite sur la facture. Le montant du taux de pénalités est fixé à trois fois le taux d'intérêt légal.

Hoplab sera en droit de demander le paiement de ces sommes sans qu'un rappel ou mise en demeure ne soit nécessaire. Par ailleurs Hoplab se réserve le droit de demander le remboursement de tous les frais qu'elle aurait engagé pour le recouvrement qu'il soit amiable ou contentieux si ceux-ci devaient être supérieurs à l'indemnité forfaitaire de 40€.

Toute contestation de facture devra parvenir par écrit et au plus tard 30 jours après la date d'émission de la facture.

Sauf stipulation contraire acceptée par le tiers débiteur, la facture est au nom du demandeur de la prestation. Elle est payable par chèque ou par virement au nom de HOP'LAB (art. L.441-6 du Code de Commerce – Loi NRE).

10| ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de contestation, le litige, de quelque nature qu'il soit, sera porté devant les tribunaux, même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

DROIT D'USAGE DES MARQUES D'ACCREDITATION DES CLIENTS DE HOP'LAB

1| INTRODUCTION

Le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) définit les exigences à respecter par les clients sur les droits d'usage des marques d'accréditation dans son document GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque Cofrac ». Ce document est disponible sur le site du Cofrac www.cofrac.fr.

Ce document résume entre autres les exigences à respecter par nos clients lors de l'usage des marques d'accréditation de HOP'LAB. En cas de doute sur cette utilisation, n'hésitez pas à nous contacter.

Définition de « Marque d'accréditation » : marque semi-figurative composée par combinaison du logo Cofrac « ESSAIS » et d'une indication de l'activité d'évaluation de la conformité couverte par l'accréditation.

2| DISPOSITIONS A RESPECTER

L'usage du logo Cofrac seul est réservé au Cofrac.

Les marques d'accréditation sont utilisables par HOP'LAB, uniquement pour les activités indiquées dans sa portée d'accréditation (portée n°1-6221 disponible sur www.cofrac.fr), dans la mesure où son accréditation est en vigueur, et dans le respect des règles spécifiées dans le document GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque Cofrac ».

Le droit d'usage des marques d'accréditation accordé à HOP'LAB ne peut être transmis à un tiers ni à titre gratuit ni à titre onéreux.

De fait, le droit d'usage de la marque d'accréditation accordée à HOP'LAB et son logo demeurant la stricte propriété du laboratoire, il est interdit de :

- Créer un document en utilisant le logo ou la marque d'accréditation accordée à HOP'LAB ;
- Reproduire la marque d'accréditation accordée à HOP'LAB ou sa référence textuelle sur vos produits (y compris emballages), vos courriers à en-tête, brochures, sites internet et supports de communication, supports à caractère publicitaire de type gadget (stylos, casquettes ...) ainsi que cartes de visites nominatives ;

Compte-tenu des activités uniquement analytiques du laboratoire, HOP'LAB autorise ses clients intégrer ses rapports d'analyse, même si ceux-ci font apparaître la



marque d'accréditation, dans leur rapport global d'activité, **si et seulement si** le rapport est reproduit dans son intégralité.

3 | SANCTION EN CAS D'UTILISATION ABUSIVE DE LA MARQUE COFRAC

Sont considérées comme utilisations abusives :

- L'usage du logo Cofrac et des marques d'accréditation sans autorisation ;
- L'usage de marques ou références textuelles de nature à induire en erreur le lecteur, quant au bénéficiaire de l'accréditation, à la validité de l'accréditation, au statut de signataire des accords de reconnaissance internationaux ou aux activités couvertes par ces accords.

En cas d'utilisation abusive de la marque Cofrac ou de la référence textuelle à l'accréditation, le Cofrac prend les sanctions adaptées à la situation rencontrée pouvant inclure l'obligation d'actions de communication et/ou de rappel de rapports et documents publicitaires.

Dans tous les cas, le Cofrac se réserve le droit d'intenter toute action contentieuse s'il constate le refus d'obtempérer et/ou la persistance de l'usage abusif de la marque Cofrac ou de la référence à l'accréditation.

CONVENTION DE PREUVE ENTRE HOP'LAB ET LE CLIENT

1 | INTRODUCTION

La norme NF EN ISO 17025 : « Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais » autorise les laboratoires à transmettre les résultats d'essais par voie électronique.

Le document du Cofrac LAB REF 02 recommande l'existence d'une convention de preuve entre le laboratoire et le client lors de transmission électronique de résultat d'essais. Cette convention de preuve permet au client de connaître les risques encourus par le laboratoire et par le client en cas d'utilisation de ce mode de transmission.

2 | TRANSMISSION DES RAPPORTS D'ESSAIS PAR COURRIEL EN PIECE JOINTE

La transmission par courriel permet en principe d'assurer la confidentialité, le message n'étant délivré qu'au destinataire nommé. Il vous est conseillé de nous transmettre de préférence des adresses électroniques nominatives. Par défaut le laboratoire utilisera l'adresse mail qu'il aura en sa possession.

Comme dans le cas de l'envoi postal, des risques d'interception du message existent.

Le rapport d'essais joint au courriel est protégé contre toute modification. Vous pouvez seulement lire le fichier et l'imprimer.

3 | RESPONSABILITES DE HOP'LAB

HOP'LAB ne peut être tenu responsable :

- De l'impossibilité de lecture ou d'impression des rapports d'essais chez le client (problème de fonctionnement de logiciel de lecture de fichier PDF, messagerie internet, etc.) ;
- De tout dysfonctionnement lié aux équipements de télécommunication (fournisseur internet, non réception ou perte du courriel, etc.) ;
- De tout dysfonctionnement du réseau internet empêchant le fonctionnement de l'envoi des rapports d'essais ;
- De la perte du courriel suite à une mauvaise manipulation de la messagerie du client ;
- De l'utilisation frauduleuse de la messagerie du client par un tiers ;
- D'éventuels virus en provenance d'internet entraînant un dommage à l'ordinateur du client.

4 | ENGAGEMENTS DU CLIENT

De par la signature du devis faisant mention du présent document, le client :

- Accepte les présentes Conditions Générales de Vente dans leur totalité ;
- S'engage à respecter les prescriptions afférentes aux rapports d'essais émis par HOP'LAB ;
- Comprend et accepte les risques éventuels à recevoir les rapports d'essais par voie électronique ;
- S'engage à prévenir HOP'LAB de toute modification le concernant.