

**PREAMBULE :** Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre, d'une part le laboratoire AGRILABS ci-après dénommé « AGRILABS » et, d'autre part, son client, ci-après dénommé « le client ».

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, les devis, contrats, conventions, ou autres accords fournis par AGRILABS dans le domaine du prélèvement, de l'analyse et des prestations de service. Le fait de passer une commande implique de la part du client une acceptation sans réserve des conditions générales de vente. AGRILABS réserve la possibilité de modifier ses conditions générales de vente, toutefois les conditions appliquées sont celles en vigueur à la date de commande par le client.

<p><b>Article 1 : Les prélèvements et dépôt des échantillons au laboratoire.</b>          AGRILABS propose une prestation de réalisation de Prélèvement des échantillons agronomiques.          Le laboratoire se charge de l'ensemble des étapes nécessaires à la réalisation d'un prélèvement adéquat pour les échantillons agronomiques.          Prélèvement ou la date de fabrication et les analyses demandées. Les conditions d'acceptation des échantillons sont vérifiées à l'arrivée de l'échantillon, AGRILABS se réserve la possibilité de refuser l'exécution de prestations sur des échantillons qui ne respectent pas les conditions de prélèvement et/ou d'acheminement, après un éventuel contact avec le client.          Si le laboratoire n'est pas mandaté pour un plan d'échantillonnage, le laboratoire ne sera en aucun cas responsable du plan d'échantillonnage et/ou de l'étendue des analyses à effectuer si ceux-ci s'avéraient insuffisants et/ou inappropriés.          Le client déclare que tous les échantillons dont le laboratoire doit procéder à l'analyse ne présentent aucun danger, et s'engage à supporter le préjudice, subi par le laboratoire dans l'hypothèse où un échantillon causerait, au laboratoire, ou à un de ses salariés, un dommage, de quelque nature que ce soit.</p>	<p><b>Article 2- Commande :</b>          L'exécution de la Prestation ne pourra débuter, qu'après réception par le laboratoire du Devis accepté ou du bon de commande.          Le laboratoire est libre de déterminer les méthodes, procédés, techniques, produits ou autres nécessaires à la réalisation de la Prestation d'Analyse.          Le Client autorise le laboratoire, pour quelque cause que ce soit, à sous-traiter l'exécution de la commande à Tout autre Laboratoire de son choix.          Les offres et devis émis par autorisations administratives nécessaires AGRILABS ont une validité limitée à trois mois (90jours),</p>	<p><b>Article 3 : Communication des résultats :</b>          Les résultats sont transmis par courrier, à l'adresse et aux destinataires indiqués par le client.          AGRILABS peut communiquer des rapports d'analyses partielles. Seul le rapport définitif signé fait foi. Les rapports d'analyse sont adressés sur support papier (fax et/ou courrier) à l'attention du personnel et/ou des représentants du Client désignés ou envoyer par Email en Format PDF. La portée d'accréditation sera communiquée au client sur simple demande.          En cas d'une éventuelle interprétation, tenir compte de celle-ci si vous êtes en accord avec les critères choisis (la nature de produit et critères).</p>
<p><b>Article 6 : responsabilité :</b>          Le Laboratoire AGRILABS ne saurait être tenu responsable de l'inexécution du contrat conclu dans :          -Le cas où les conditions de paiement prévues à la commande n'auraient pas été observées par le client,          -Le cas où les renseignements, échantillons, documents, prestations, préparatifs à la charge du client ne seraient pas fournis à la date prévue.          - Le laboratoire ne pourra être tenu responsable en cas de dommage ou perte des prélèvements lors du transport.          -Veuillez garder un double du prélèvement en cas de perte lors du transport ou de son traitement.          Le cas de force majeure ou d'événements tels que : grèves, épidémies, réquisitions, incendie, inondations, interdictions ou retard de transport, toute autre cause amenant un chômage total ou partiel pour nous ou nos fournisseurs, enfin, tous autres faits indépendants de notre volonté et qui auront été effectivement portés à la connaissance du client, dès sa survenance.          -D'une nouvelle loi ou réglementation,          -Non obtention, non renouvellement ou retrait des accréditation</p>	<p><b>Article 4 : Délais de livraison et d'exécution :</b>          Les délais de livraison et d'analyse précisés dans les Devis ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne constituent en aucun cas un engagement du Laboratoire. Le laboratoire est autorisé à procéder à des prestations de façon globale ou partielle.</p>	<p><b>Article 5- Réserve de propriété.</b>          Si le Client désire publier, diffuser, le rapport d'analyse, laboratoire contre les préjudices consécutifs à la diffusion du rapport d'analyse, notamment dans l'hypothèse où elle porterait préjudice à un tiers.</p>
<p><b>Article 10 : Litiges :</b>          Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive, en cas de litige, le client s'adressera en priorité à AGRILABS pour obtenir une solution amiable.          La relation contractuelle entre AGRILABS et le client est soumise à la loi Marocaine.          Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du siège social du laboratoire AGRILABS.          Le processus de réclamation est à votre disposition du client en cas de besoins</p> <p><b>Article 11 : Satisfaction client :</b>          AGRILABS met à la disposition du CLIENT un « Enquête satisfaction Client » qui est disponible à chaque fois de prendre le rapport d'analyse.</p> <p><b>Article 14 : Déclaration de conformité :</b>          AGRILABS tient compte des incertitudes de mesure lors de l'établissement des déclarations de conformité sauf si demande contraire notifiée par le client.</p>	<p><b>Article 7- Contestation :</b>          Les réclamations sur la non-conformité des analyses aux prestations sollicitées doivent être formulées par écrit dans les dix jours de la communication des résultats. Il appartiendra au demandeur de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser au prestataire de services toute facilité pour procéder à la constatation de ces anomalies et pour y porter remède.          Si le Client sollicite que l'analyse soit refaite, se ne Sera possible que si le laboratoire dispose de l'échantillon d'origine en quantité suffisante.          Dans les délais de conservation de l'échantillon dépendant de sa nature, et les paramètres à analyser.          Pour les végétaux et les engrais sont conservés 1 mois ;          Et pour le sol (pH 14 jours, Carbone organique 28 jours, et autres métaux 6 mois).          Pour l'eau (pH et Conductivité 24 heures)          Les résultats d'analyses sont conservés pendant une durée maximum de 12 (douze) mois à la date d'édition du rapport.          En cas de discordance entre les analyses demandées (paramètres, méthodes...) et le devis, seul le devis fait foi.</p>	<p><b>Article 8 : Nullité :</b>          Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.</p>
<p><b>Article 15 : Norme NF EN ISO/CEI 17025 :</b>          Le laboratoire fonctionne sous système d'assurance qualité, en référence à la norme NF ISO CEI 17025, applicable aux laboratoires d'essais.          A ce titre, « un manuel qualité » décrivant le fonctionnement et l'organisation du laboratoire est consultable sur simple demande.          De même, ces derniers peuvent sur demande visiter et/ou auditer le laboratoire</p>	<p><b>Article 12 : Règles d'utilisation de la marque du logo COFRAC :</b>          AGRILABS rend tous les rapports relevant de prestations dans la portée d'accréditation sous accréditation,          Dans le cas des rapports rendre hors accréditation, AGRILABS informe le client que les rapports ne sont pas rendus sous accréditation sauf accord contractuel documenté entre le client de la prestation et AGRILABS autorisant ce dernier à rendre le rapport hors accréditation.          AGRILABS informe ses clients qu'ils ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation, AGRILABS signale à ses clients tout mauvais usage ou usage abusif de la marque ou de la référence à l'accréditation de leur part, constaté par AGRILABS ou porté à sa connaissance, AGRILABS prend toute action appropriée en cas d'usage erroné.</p>	<p><b>Article 9 – Confidentialité :</b>          AGRILABS s'engage à traiter de manière confidentielle le rapport d'analyse sauf pour prouver l'exécution de la prestation et notamment en obtenir le paiement, ou sur demande d'une autorité administrative compétente ou une exécution d'une décision de justice passée en force de la chose jugée. AGRILABS s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, commerciales, financières ou autres qui lui seraient communiquées dans le cadre de l'exécution de sa prestation.          Le Client s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, commerciales, financières ou autres dont il serait amené à avoir connaissance sur AGRILABS dans le cadre de l'exécution de la prestation.          Les règles de la confidentialité appliquées à AGRILABS garantissent la communication des résultats au seul demandeur, sauf instruction spécifique écrite et signée de sa part.          En conséquence, aucun résultat ne peut être communiqué sur appel téléphonique.</p> <p><b>Article 13 : L'impartialité :</b>          La réalisation des prestations est réalisée avec impartialité, structurée et gérée de manière à préserver l'impartialité.          Les relations personnelles ou commerciales (conflit d'intérêt) entre AGRILABS et le client sont examinées. Aucun système de rémunération en lien avec le nombre et le résultat des prestations n'existe chez AGRILABS. Aucune pression ou incitation financière de la part de client n'est permise concernant le temps à passer et les résultats des prestations.          Le personnel d'AGRILABS s'est engagé à signaler sans délai au responsable qualité et le directeur du laboratoire toute atteinte potentielle ou avérée à l'impartialité des prestations.          Un signalement concernant une prestation pourra entraîner sa remise en cause.</p>



## « Processus de prise en charge des réclamations clients »

MEQ-08/12

Version : 05  
Date : 28/01/2022  
Page : 1 / 2

Fait quoi ?	Eléments d'entrée	Qui ?	Comment ?	Eléments de sortie
<p>Réception d'une réclamation</p> <p>↓</p> <p>Enregistrement et fiche de réclamation</p> <p>↓</p> <p>Relire les informations avec le client</p> <p>↓</p> <p>Investigations et entretien avec les personnes concernées réclamation</p> <p>↓</p> <p>Transmettre la réclamation à la direction et au service qualité</p> <p>↓</p> <p>RC Recevable</p> <p>↓ Oui ↓ Non ↓</p> <p>Conclusions et communication au client (1)</p> <p>↓</p> <p>Analyser et planifier des actions</p> <p>↓</p> <p>Réponses aux clients</p> <p>↓</p> <p>Mise en place des actions décidées</p> <p>↓</p> <p>Mesure d'efficacité et clôture de la réclamation</p> <p>↓</p> <p>Solder la réclamation client</p> <p>↓</p> <p>Réclamation client gérée</p>	Réclamation client	Interlocuteur Client (Qui reçoit la réclamation : RAF , Technico-commercial ... )	-Identifier le motif de la réclamation, -Accuser la réception de la réclamation. -Transmettre la réclamation au RQ/DL	Accusé de réception (Mail, fax, tél ou retour enquête satisfaction client)
	Réclamation client accusée	RQ/RAF/ CD/RA	-Ouvrir une fiche de réclamation -Identifier les personnes concernées -Enregistrer la réclamation enquête phases : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Données personnelles</li> <li>• Données administratives</li> <li>• Objet de la réclamation (produit)</li> <li>• Raison de la réclamation</li> </ul>	Fiche de réclamation <b>MEQ-12/01</b>
	Fiche de réclamation <b>MEQ-12/01</b>	RQ / CD Les personnes concernées	-Collecter les informations nécessaires liées aux problèmes soulevés par les clients. -Analyser les données collectées -S'entretenir avec les personnes concernées -Vérifier le fondement de la réclamation	PV de sensibilisation : Informations collectées et confirmées
	PV de sensibilisation	RQ/CD /DL	-Etablir les conclusions et décisions à communiquer aux clients -Valider les conclusions et décisions -Communiquer les conclusions et décisions au client	Conclusions et décisions communiquées (Mail, fax, tél)
	Conclusions et décisions communiquées (mail, fax, tél)	RQ/CD /DL	-Décider un plan d'actions comprenant les actions immédiates et au besoin des actions correctives	Fiche de réclamation et/ ou fiche de non-conformité et/ou fiche d'amélioration
	Fiche de réclamation et/ ou fiche de non-conformité et/ou fiche d'amélioration	RQ/CD /DL	-Répondre aux clients et lui communiquer les plans d'actions décidées.	Réponses au client (Mail, fax, tél)
	Plan d'actions décidées	Les personnes concernées RQ/CD /DL	-Réaliser les actions immédiates -Mettre en place les actions correctives. -Faire un retour au client sur l'évolution du traitement	Preuves documentaires
	Plan d'actions réalisées	RQ/CD /DL	-Mesurer l'efficacité des actions réalisées (actions correctives) -Notifier la clôture au client	Satisfaction client
	Archiver les fiches dans le classeur des réclamations clients	RQ	-Clôturer la réclamation -Classer le dossier de réclamation	Réaliser une revue des RC au moins une fois par an
<b>Fin de processus</b>				

\* : Les modifications de fond sont marquées par un trait vertical en marge.

DL : Directeur du laboratoire

CD : Chef département

RAF : Responsable Administratif et financier

RQ : Responsable Qualité

RA : Responsable d'activité

MEQ-08/12

Version : 05

Date : 28/01/2022

Page : 2 / 2