

Les conditions générales de vente de kits aux particuliers par la société SARL AGROQUAL LABORATOIRE

8 Avenue du Pays de Caen, Site Normandial, 14460 COLOMBELLES

contact@agroqual.fr

02 31 38 24 24

Article 1. Principes

Les présentes conditions régissent exclusivement les ventes par AGROQUAL LABORATOIRE à destination des particuliers.

La validation de la commande de kit par un particulier sur le site internet www.agroqual.fr vaut prise de connaissance et acceptation sans exception ni réserve des présentes conditions générales de vente.

Article 2. Contenu du produit « kit »

La description et la représentation du produit « kit » respectent scrupuleusement l'offre proposée par la société AGROQUAL LABORATOIRE. Les photographies et visuels des produits présentés sur le site n'ont aucun caractère contractuel.

La responsabilité de AGROQUAL LABORATOIRE ne saura donc être engagée si les caractéristiques des objets diffèrent des visuels présents sur le site ou même si ces derniers sont erronés ou incomplets.

Toute validation de la commande en ligne vaut acceptation du prix et description du produit « kit ».

Article. 3 Prix

Le prix affiché sur le site internet correspond à un prix exclusif. Il inclut un forfait incluant l'expédition aller-retour en France Métropolitaine du kit de prélèvement, l'enregistrement, son analyse et l'envoi du rapport du résultat d'analyses par courrier électronique. Ces prestations constituent un forfait et sont donc indissociables. Elles ne peuvent être vendues séparément sur le site internet. Le prix est indiqué en euros toutes taxes comprises (TTC) sauf indication contraire.

AGROQUAL LABORATOIRE se réserve le droit de modifier son prix en ligne à tout moment. Une augmentation de prix peut être justifiée par une inflation des coûts des matières premières utilisées, de la compagnie de transports partenaire ou la revalorisation de l'offre proposée.

Dans ce cas, le produit « kit » sera facturé sur la base du tarif mis en vigueur au moment de la validation de la commande sur le site internet.

Le récapitulatif de la commande envoyée comme e-mail de confirmation à l'acheteur, comprend les détails de celle-ci ainsi que de ses montants.

Article 4. Espace et compte client

Effectuer une commande ne nécessite pas la création d'un compte client. Notre offre s'expose à des particuliers.

Article 5. Commande

La commande doit être réalisée intégralement et exclusivement sur le site internet www.agroqual.fr, de l'ajout au panier au paiement en ligne. Tous produits copiés présents sur un autre site ne requièrent pas de la responsabilité de AGROQUAL LABORATOIRE.

La description du processus de passation et de validation de la commande, de confirmation ladite commande et de paiement est la suivante : le client choisit sa quantité du produit « kit » et valide son panier. L'étape qui précède est le renseignement des informations personnelles de l'acheteur. Les informations supplémentaires concernant la protection des données se retrouvent à l'*article 22* de nos conditions générales de ventes. Une fois cette étape renseignée, l'acheteur doit cocher la case « acceptation des conditions générales de vente » pour accéder à la prochaine étape de facturation du produit. La commande se finalise par l'expédition d'un e-mail de confirmation dans sa boîte e-mail renseignée au préalable.

Les informations contractuelles sont rédigées en langue française et feront l'objet d'une confirmation lors de la validation de la commande. AGROQUAL LABORATOIRE se réserve le droit de ne pas confirmer une commande en cas de problème de capacité du laboratoire ou en cas de difficulté concernant la demande de kit. Dans ce cas, AGROQUAL LABORATOIRE ne donnera suite que lorsqu'il sera dans la capacité à répondre à la demande, dès lors le problème résolu.

Article 6. Validation de la commande

L'acceptation des conditions générales de ventes, ainsi que le renseignement des données personnelles et la confirmation de la commande vaudront comme preuve de la transaction. Le client déclare avoir la parfaite connaissance de ses étapes. La confirmation définitive de la commande sera exécutée par AGROQUAL LABORATOIRE. Cette action vaudra acceptation de la transaction.

Les registres informatisés, protégés par un système de sécurité sont les seules preuves des transactions intervenues entre les parties.

Article 7. Délai

Définition des jours ouvrables : Ce sont les jours qui peuvent être légalement travaillés, du lundi au samedi. Ils excluent les dimanches et jours fériés.

Les délais d'expédition du kit d'analyse d'eau se feront à compter du jour ouvré suivant l'acceptation de la commande par AGROQUAL LABORATOIRE.

Les délais d'envoi des résultats par courriers électroniques débutent à partir de la réception au laboratoire des échantillons prélevés ainsi que la vérification du bon de commande. S'ajoute à cela, le délai d'analyse.

AGROQUAL LABORATOIRE s'engage à respecter un délai de 10 à 12 jours ouvrés concernant l'analyse et l'envoi du résultat au client.

L'entreprise se décharge de toutes responsabilités concernant tout retard dans les délais de livraison du kit. Cette responsabilité appartient à l'entreprise partenaire de transport en charge de la livraison.

AGROQUAL LABORATOIRE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour respecter les délais de la préparation et de l'expédition du kit de prélèvement ainsi que l'envoi des résultats. En cas de force majeure, *article 18*, l'entreprise s'autorise un retard. Le client sera informé de la part de l'entreprise dans le plus court délai.

Article 8. Livraison

Les livraisons sont prises en charge par un service indépendant de transport. Le kit de prélèvement est livré à l'adresse de livraison renseignée au préalable par le client, et dans le délai indiqué dans l'email de confirmation de la demande.

En cas de retard dans le délai de livraison, de détérioration ou de perte du colis lors du transport, la responsabilité d'AGROQUAL LABORATOIRE ne peut être engagée. Cette responsabilité appartient au service du transporteur qui est tenu unique responsable de la prise en charge du bon acheminement du colis.

Tout colis renvoyé au laboratoire dû à une erreur dans l'adresse de livraison par l'acheteur sera tout de même facturé à ce dernier, qui le cas échéant devra également assumer les éventuels coûts de réexpédition.

Au regard des exigences du référentiel soumis à AGROQUAL LABORATOIRE concernant l'analyse des échantillons, ceux-ci doivent parvenir au laboratoire en respectant les conditions optimales pour réaliser l'analyse. L'emballage et l'acheminement des échantillons jusqu'au laboratoire restent sous l'entière responsabilité du client et/ou du prestataire de services de livraison.

Article 9. Facturation et conditions de paiement

En ce qui concerne la facturation, elle est faite au nom de l'acheteur. Quant à son édition, l'avis des sommes à payer est effectué par la plateforme de paiement en ligne PayPal. Cet organisme précise ses modalités de paiement en ligne.

Tout achat de « kit » validé par un client implique une obligation de paiement du montant indiqué sur le site internet. Ce règlement s'effectuera d'après l'organisme référant de service de paiement.

L'acte de paiement est une étape obligatoire dans la procédure de commande.

Article 10. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des [articles L221-18 et L.121-21 du Code de la Consommation](#), tout client de VPC (Vente Par Correspondance) détient un droit légal de rétractation de 14 jours, à partir du lendemain de la commande. Cela signifie qu'il bénéficie d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier des motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans la période légale, AGROQUAL LABORATOIRE s'engage à rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Cependant, à noter que la rétractation est sans frais si et uniquement si le client exerce ce droit avant l'envoi du kit. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires seront calculés selon les conditions suivantes :

- Dans le cas d'un *retour du kit ouvert* mais pas utilisé : le client recevra une facture d'un montant de 30.65€ qui correspond aux frais d'envoi aller et retour du kit. Le retour doit s'effectuer avec le bon de retour fourni dans l'emballage d'origine.
- Dans le cas d'un *retour ouvert et utilisée* du kit ou d'un non-retour du kit : Le client recevra une facture du montant du kit et des frais d'envoi.
- Dans le cas où *le client exerce son droit de rétractation après réception des échantillons au laboratoire avant analyse* : AGROQUAL LABORATOIRE facturera 50% du montant total de la prestation.
- Dans le cas où le client exercerait son droit de rétractation après l'envoi du rapport d'analyses : AGROQUAL LABORATOIRE facturera la totalité du montant de la prestation qui sera dite réalisée en totalité.

Modèle de lettre type pour la rétractation d'un client dans le cas d'un contrat à distance :

[Rétractation d'un achat à distance \(sur internet, par correspondance, téléachat ou téléphone\) \(Modèle de document\) | entreprendre.service-public.fr](#)

Article 11. Disponibilité

Le kit est disponible à la vente tant qu'il est visible sur le site internet www.agroqual.fr et dans la limite des capacités de traitement du laboratoire.

Dans le cas où l'entreprise AGROQUAL LABORATOIRE ferait face à un cas de force majeure, se référer à l'article 18, ou dans le cas d'indisponibilité après réception de la commande, AGROQUAL LABORATOIRE en informera le client par email. La commande sera alors annulée et le remboursement en totalité sera effectué sous un délai de 14 jours à compter de la date de validation de la commande par AGROQUAL LABORATOIRE.

Article 12. Utilisation du kit de prélèvement

Le kit de prélèvement est composé d'un emballage réutilisable et isotherme qui est de la propriété d'AGROQUAL LABORATOIRE. Une fois le prélèvement réalisé par le client, celui-ci doit impérativement renvoyer le kit complet (emballage, flacons, pains de glace, notice de prélèvement, fiche de prélèvement et bon d'expédition de retour) en excellent état.

La notice de prélèvement inclus dans le kit explique précisément les étapes à suivre de la procédure de prélèvement pour une analyse d'eau. Le client doit être attentif et lire scrupuleusement la fiche.

AGROQUAL LABORATOIRE ne peut être tenu pour responsable d'une mauvaise utilisation du kit ou d'un mauvais prélèvement par le client, en dehors d'incidences éventuelles liées aux matériels et fiches qui ont été fournis.

Article 13. Réception des échantillons au laboratoire

Il est impératif que dans le cadre d'une analyse optimale, les échantillons prélevés soient acheminés au laboratoire dans les 24h. Le client prendra soin de joindre au colis la fiche de prélèvement préalablement remplie.

Le client doit s'assurer qu'aucun échantillon ne représente un quelconque risque dans les cas de son prélèvement à son analyse au sein de notre laboratoire.

Un e-mail de confirmation des échantillons au laboratoire sera envoyé au client dès réception du colis par l'un de nos techniciens.

Article 14. Acceptation des échantillons

Dès réception du colis au laboratoire par l'un des techniciens, celui-ci est inspecté, ainsi que son contenu. La fiche de prélèvement dûment complétée par le client ainsi que ses échantillons sont vérifiés. La conformité de ces éléments valide l'acceptation des échantillons et autorise l'étape de l'analyse.

Dans le cas où le client préalablement informé, retourne une fiche de prélèvement incomplète ou avec des informations erronées, la responsabilité d'AGROQUAL LABORATOIRE ne saurait être retenue.

Dans ce cas où les conditions d'acheminement (délai, intégrité des flacons, fiche de prélèvement complétée) ne sont pas respectées, AGROQUAL LABORATOIRE contactera le client par voie électronique ou par téléphone pour lui faire part de l'incapacité du laboratoire à poursuivre la prestation en cours.

AGROQUAL LABORATOIRE évaluera au cas par cas, sa capacité à poursuivre la demande en fonction de la gravité des conditions non-respectées.

Article 15. Méthodes d'analyse employées par le laboratoire

Nos méthodes d'analyse sont renseignées sur la page de vente du « kit » sur notre site internet www.agroqual.fr.

Pour plus d'informations, veuillez contacter notre équipe au 02.31.38.24.24 ou par courrier électronique à contact@agroqual.fr

Article 16. Résultats d'analyses

AGROQUAL LABORATOIRE s'engage à envoyer le résultat de l'analyse dans un délai allant de 10 à 12 jours. Ce résultat sera communiqué au client par adresse e-mail, renseignée au préalable.

En cas de résultat non satisfaisant, le client peut faire appel à AGROQUAL LABORATOIRE pour un accompagnement dans la mise en place d'actions correctives.

Article 17. Charte de confidentialité

Le laboratoire s'engage à sécuriser vos données et conserver votre anonymat.

Tous les salariés AGROQUAL LABORATOIRE sont soumis contractuellement à une clause de confidentialité pour l'ensemble des données traitées ainsi que les résultats d'analyses.

AGROQUAL LABORATOIRE ne divulguera aucune information sans accord préalable à des tiers. Toutefois, l'entreprise ne saurait être tenue responsable de la divulgation de ces renseignements-ci, ceux-ci découlent du domaine public. Le laboratoire ne serait pas tenu responsable si ces informations étaient tenues à être communiquées à une autorité dans le cadre d'une procédure administrative, judiciaire ou à un organisme d'accréditation dans le cadre d'une évaluation d'AGROQUAL LABORATOIRE.

Les échantillons peuvent être vus par des prestataires externes intervenant au sein du laboratoire (société de nettoyage, auditeur externe, maintenance d'équipement...).

Article 18. Cas de force majeure

Dans le cas de force majeure, la responsabilité d'AGROQUAL LABORATOIRE ne saurait être engagée. Si l'entreprise se trouve dans l'impossibilité d'assurer la prestation, ses obligations seront suspendues durant toute une durée, jusqu'à la capacité à l'entreprise de répondre à la demande. Dès le rétablissement de l'activité d'AGROQUAL LABORATOIRE, ses obligations seront de nouveau mises en vigueur pour les prestations en attente.

Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit, échappant raisonnablement au contrôle de l'entreprise et affectant l'activité d'AGROQUAL LABORATOIRE et ses missions d'obligations.

Peut-être compris comme *cas de force majeure* :

- Grève des services de transports, postes, télécommunications ect...
- Grève, lock-out, cas covid au sein d'AGROQUAL LABORATOIRE ou événement affectant ses fournisseurs et sous-traitants.
- Catastrophes/sinistres impactant l'activité et les locaux d'AGROQUAL LABORATOIRE
- Troubles majeurs, obligations sur le plan départemental, régional, national et international
- Mise en vigueur de nouvelles lois entraînant un bouleversement au sein de d'AGROQUAL LABORATOIRE

Article 19. Responsabilités

19.1 Responsabilité numérique

AGROQUAL LABORATOIRE ne saurait être tenu responsable de tous les dommages liés au site internet et à son utilisation, notamment pour une rupture de service, une intrusion extérieure ou l'affectation d'un virus information pirate.

Cependant, AGROQUAL LABORATOIRE met en œuvre des actions par le biais d'un prestataire externe pour sécuriser et assurer le bon fonctionnement du site internet.

19.2 Responsabilité du laboratoire

AGROQUAL LABORATOIRE engage sa responsabilité sur le rapport d'analyse définitif signé. Les déclarations de conformité sont faites suivant les référentiels français mis en vigueur. AGROQUAL LABORATOIRE ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une mauvaise exploitation des résultats d'analyses.

Article 20. Litiges

En cas de litige, AGROQUAL LABORATOIRE est rattaché au service de médiation ci-dessous. L'objectif du médiateur est de trouver une solution à l'amiable de tout éventuel litige. Conformément à la loi, notre médiateur nommé ci-dessous est référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

27, avenue de la Libération

42400 Saint-Chamond

Adresse courriel : contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu

Téléphone : +33 (0)9 88 30 27 72

<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

Article 21. Propriété intellectuelle

Le contenu du site www.agroqual.fr reste la propriété exclusive du laboratoire AGROQUAL. Toute personne externe à l'entreprise est tenue en aucun cas à utiliser ou copier ce contenu. Toute reproduction partielle ou totale de celui-ci est strictement interdite et est identifiée comme délit.

Article 22. Collecte, traitement et protection des données personnelles

AGROQUAL LABORATOIRE s'engage à respecter et mettre en œuvre toutes les actions réalisables pour protéger les données personnelles de l'acheteur.

Les données collectées sont exclusivement réservées à l'entreprise. Celles-ci ne seront traitées qu'à des fins strictement professionnelles. Dans le cadre de la prestation de services, le laboratoire est autorisé à traiter les données renseignées au préalable par l'acheteur pour mener à bien la demande qui lui est soumise.

Conformément aux lois mises en vigueur dans le RGPD, vous pouvez faire appel à vos droits en ce qui concerne la collecte et le traitement de vos données personnelles.

Le principe de conservation limitée des données personnelles est prévu par le RGPD et la loi Informatique et Libertés. AGROQUAL LABORATOIRE s'appuie sur la règle de *l'archivage intermédiaire* mise en vigueur par la CNIL, autorité référente de la protection des données en France. Retrouvez directement cette loi sur le site officiel de l'organisme : <https://www.cnil.fr/fr/les-durees-de-conservation-des-donnees>.

AGROQUAL LABORATOIRE se réserve le droit de conserver vos données pendant une durée maximale de 5 ans.

Article 23. Service client

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser du lundi au vendredi de 9h à 18h à l'accueil d'AGROQUAL LABORATOIRE :

Site NORMANDIAL

8 avenue du Pays de Caen, 14123 COLOMBELLES, France

Tél : 02 32 38 24 24

Email : contact@agroqual.fr