

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1 - Application des Conditions Générales de Vente

La société THUEL effectue en tant qu'organisme indépendant des prestations d'étalonnage. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations fournies par la société THUEL.

En réponse à une demande de prestations du client, la société THUEL adresse un devis comprenant une proposition technique et financière, qui constitue les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes conditions générales de vente.

2 - Confidentialité

La société THUEL s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout renseignement concernant les travaux qui lui sont confiés. Le personnel de la société THUEL est contractuellement tenu au secret professionnel. Toutefois, la société THUEL ne saurait être tenue responsable de la divulgation de ces renseignements si ceux-ci étaient du domaine public, si la société THUEL en avait déjà connaissance ou bien si elle était tenue de les divulguer à une autorité dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire, ou à un organisme d'accréditation dans le cadre d'une évaluation de la société THUEL.

3 - Offre

Toute offre émise par la société THUEL comporte un devis financier. L'offre commerciale précisera le prix déterminé, les conditions de réalisation (contexte, périmètre et délai), et les conditions particulières applicables. Cette offre commerciale a une durée de validité limitée (un mois par défaut).

4 - Commande

Toute prestation ne sera effectuée qu'à réception de commande ou d'un bon pour accord sur le devis. Toute commande passée à la société THUEL implique l'acceptation par le client des présentes conditions générales de vente et des conditions particulières figurant au devis, qui prévalent sur tout autre document du client et notamment sur ses conditions d'achat. Si nécessaire, la société THUEL accusera réception au client de la commande pour attester de l'acceptation définitive des conditions qu'elle contient et fixer à cette occasion le planning prévisionnel des travaux.

5 - Modification de commande

Toute modification d'une commande passée par un client ne pourra être prise en compte qu'après accord de la société THUEL.

Elle ne pourra être prise en compte qu'après réalisation d'une nouvelle offre de la société THUEL et acceptation de celle-ci par le client.

La société THUEL reste libre de refuser la modification de la commande sollicitée par le client.

6 - Annulation de commande

En cas d'annulation de commande par le client et en l'absence de toute prestation entamée, seuls les éventuels frais de ports retour seront facturés.

Pour le cas spécifique où un acompte / paiement avant prestation aurait été versé dans le cadre de la commande concernée, ledit acompte sera remboursé, hormis les éventuels frais de port retour et/ou aller.

7 - Refus de commande

La société THUEL se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou pour tout autre motif légitime, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

8 - Délais

Les délais de réalisation de la prestation sont donnés à titre indicatif, en fonction de la charge prévisionnelle de la société THUEL. Le délai de réalisation de la prestation est confirmé à réception de la commande, des échantillons et des informations et documents techniques nécessaires à la réalisation de la prestation. La société THUEL ne sera responsable d'aucun retard dans l'exécution de la prestation imputable au client ou à un tiers.

9 - Prestations

Les points sont répartis sur l'étendue de mesure sauf contre-indication de la part du client. Les points particuliers demandés doivent être transmis lors de la demande d'offre. L'objet d'étalonnage doit être livré dans un état de propreté permettant un contrôle métrologique optimum. L'objet d'étalonnage, son afficheur, et tout accessoire associé à l'objet d'étalonnage, doivent être en état de fonctionnement normal et permettre l'utilisation et le contrôle adéquats.

10 - Réalisation de prestations en présence du client

La société THUEL peut autoriser à titre exceptionnel et sur demande du client, l'exécution de la prestation en présence de personnes étrangères à notre laboratoire. Ces personnes sont tenues de se conformer aux règles de sécurité et de confidentialité de la société THUEL. Et sauf accord préalable entre la société THUEL et le client, elles ne doivent pas intervenir dans l'exécution de la prestation. Le client devra en faire la requête lors de sa demande d'offre et il devra préciser les noms et qualités des personnes assistant à la prestation ainsi que la raison sociale de leur société si elle est différente de celle du client. La société THUEL se réserve le droit de facturer au client les frais supplémentaires occasionnés par la présence de personnes étrangères au laboratoire.

Dans le cas où des personnes d'autres sociétés que celle du client sont admises à assister à la prestation, elles doivent obligatoirement être accompagnées d'un membre du personnel du client, et sont placées sous son entière responsabilité.

11 - Prestation impliquant une intervention sur site

Le client s'engage à mettre à disposition de la société THUEL les moyens d'accès aux lieux d'exécution de la prestation, aux équipements et à leurs documentations techniques nécessaires au déroulement de la prestation. Il appartient au client de prendre toutes les dispositions administratives et de sécurité relatives à l'accès et aux conditions d'intervention de la société THUEL sur le site du client.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

12 - Etalonnage COFRAC

Les portées, incertitudes, principes de mesure et méthodes des étalonnages sous accréditation COFRAC sont disponibles sur le site www.cofrac.fr (n° d'accréditation : Dimensionnel : **2-1545** / Pression : **2-1573** / Température : **2-1574**)

Un jugement de conformité est déclaré en fonction des critères d'acceptation : spécifications clients ou constructeurs ou normatives.

Au vu de l'importance des incertitudes, au regard des critères d'acceptation de la majorité des objets d'étalonnage étalonnés par nos soins, les incertitudes ne sont pas prises en compte pour déclarer la conformité des objets d'étalonnage, excepté en température de -20°C à 100°C et sur demande.

13 - Traitement des réclamations

Toute réclamation concernant la prestation ne peut être recevable que sous un délai de **10 jours ouvrés** à partir de la date de réception de l'appareil. Celle-ci devra impérativement être transmise par écrit (mail/courrier).

La société THUEL procède à l'enregistrement de la réclamation dans un délai de **2 jours ouvrés**. La société THUEL informe le client de la recevabilité de la demande, du plan d'actions (reprise, réédition de certificats, ...) et des délais de réalisation envisagés.

A tout moment, le client peut solliciter la société THUEL pour s'informer de l'état d'avancement du plan d'action défini. Les demandes sont à adresser par écrit au responsable qualité (qualite@thuel.fr) et/ou du responsable laboratoire (laboratoire@thuel.fr)

A la fin de la réalisation du plan d'actions, le client est informé par écrit de la fin du processus de traitement de la réclamation. La clôture de la réclamation est confirmée soit par accord écrit du client, soit par absence de réponse du client dans un délai de 10 jours ouvrés après la première notification de fin du processus de traitement.

14 - Transmission de données

La société THUEL conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au client, à sa demande.

Tous les documents, données ou informations, que le client aura transmis, resteront sa propriété.

La société THUEL conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des services seront la propriété de la société THUEL et seront couverts par la confidentialité.

15 - Transport

La garantie en cas d'incident dû au transport n'est acceptée que si des réserves sont émises lors de la réception de l'objet d'étalonnage chez le client, réserve à formuler auprès de transporteur et à transmettre à la société THUEL sous 2 jours ouvrés.

Sans souscription de l'assurance facultative par le client, celui-ci prendra en charge le transport (pour les objets d'étalonnage à forte valeur marchande) et le seul remboursement au poids par le transporteur sera opéré pour tout autre objet d'étalonnage.

16 - Impartialité

Notre personnel s'engage à ne céder à aucune pression ou influence commerciale, financière ou autre, interne ou externe, susceptible de mettre en cause la qualité des travaux.

Notre personnel s'engage à n'accepter aucun engagement dans d'autres activités, qui réduiraient la confiance de sa compétence, de son impartialité, de son jugement ou de son intégrité opérationnelle.

Notre personnel s'engage à signaler immédiatement tout conflit d'intérêt découlant notamment de ses relations personnelles et professionnelles.

17 - Droit d'usage de la marque COFRAC

Les marques d'accréditation (logo COFRAC, références d'accréditation, ...) sont utilisables par la société THUEL dans le strict respect des dispositions en vigueur.

Leur reproduction par le client (complète ou partielle) est INTERDITE.

18 - Conditions de paiement

Le prix est payable exclusivement en Euro. Tout frais de change étant, le cas échéant, à la charge du client, tout comme le serait les éventuels frais de virement international.

Les factures sont payables à 30 jours date de facture, net d'escompte.

19 - Attribution de juridiction

La loi applicable aux prestations de la société THUEL est la loi française.

Tout litige relatif à l'exécution de la commande de quelque nature qu'il soit, qui n'aurait pas été résolu à l'amiable, est de la compétence exclusive des tribunaux de Nevers (58).