

1. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations fournies par les laboratoires ILNAS. Le fait de passer commande implique de la part du client son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales, sauf convention écrite spécifique contraire. Toute commande implique que le client ait pris connaissance et ait accepté les conditions générales.

2. Tarifs et offres

La tarification des prestations est consultable sur notre site internet www.portail-qualite.lu avec les services proposés et les prix établis hors taxes. Nos offres sont valables pour une durée de 30 jours.

3. Commande

Toute prestation ne sera réalisée qu'à réception d'une commande écrite avec le numéro de l'offre des laboratoires ILNAS et le numéro commande du client. Le montant minimum de commande est de 100 EUR (cent euros).

Toute modification après l'acceptation de la commande doit être faite par écrit par le client et acceptée par les laboratoires ILNAS.

En cas d'annulation de la commande par le client, une indemnité calculée comme suit, pourra être appliquée par l'ILNAS :

Si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrés avant la date de livraison ou de réalisation de prestation estimée, aucune indemnité ne sera retenue, à l'exception d'éventuels frais déjà engagés par l'ILNAS ;

Si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrés avant la date de livraison ou de réalisation de prestation estimée, l'ILNAS se réserve le droit de facturer 50% de la commande ou de la partie commandée concernée ;

Si l'annulation intervient 1 jour ouvré avant la date estimée, l'ILNAS se réserve le droit de facturer au client 100% de la commande ou de la partie commandée concernée.

4. Délais

Le délai de livraison ou de réalisation de prestation n'est donné qu'à titre indicatif et pour la meilleure estimation. Les laboratoires engagent tous les efforts nécessaires à la bonne tenue des délais de livraison et seront dégagés de toute responsabilité des chefs ci-après :

- dans le cas de force majeure,
- dans le cas d'absence de commande,
- dans le cas où les retards sont imputables au temps écoulé pour la communication par le client pour des renseignements considérés comme indispensables par les laboratoires. Les retards dus au fait des laboratoires ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de commande et ne pourront faire l'objet de dédommagement que si, définies contractuellement d'un commun accord.

En tout état de cause, les retards inférieurs à 30 jours ne sauraient justifier l'annulation de la commande.

Le client sera informé en cas de retard supérieur à 5 jours et un nouveau délai lui sera communiqué

5. Transport

L'organisation du transport est réalisée par retrait direct du client ou de son transporteur à ses risques et ses frais. Il appartient au client d'assurer des conditions adéquates pour l'emballage, la préservation et le transport.

6. Intervention sur site

Le client s'engage à garantir la disponibilité et l'accès aux équipements objets de la prestation. En cas de prestation non exécutable, imputable au client, cette dernière sera facturée 500 EUR (cinq cents euros) par technicien et par jour.

7. Facturation et paiement

Les factures sont payables endéans 30 jours à compter de la date d'émission de cette dernière. En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, les laboratoires ILNAS se réservent le droit de suspendre toutes prestations en cours ou nouvelles avec le client.

8. Garantie et limites de responsabilités

Les équipements appartenant aux clients ne sont jamais ouverts ni démontés sans l'accord du client. Les laboratoires ILNAS ne peuvent être tenus responsables en cas de pannes ou de dysfonctionnements des équipements du client.

La responsabilité de l'ILNAS, en cas de faute démontrée à son encontre, sera limitée aux seuls dommages matériels directs, à l'exclusion de tout autre dommage indirect et/ou immatériel, consécutif ou non consécutif, et ce même si le client a préalablement averti l'ILNAS de risques particuliers.

En tout état de cause, elle est limitée au montant HT de la prestation remise en question, quel que soit le préjudice, à l'exclusion de toute autre réparation.

Les équipements doivent être livrés dans un état de propreté permettant la prestation correcte des laboratoires ILNAS. A défaut, les laboratoires ILNAS se réservent le droit de retourner, à charge du client, le matériel sans effectuer de prestation.

Les laboratoires ILNAS ne s'engagent qu'à la sincérité des résultats fournis lors de l'étalonnage ou l'essai à un instant précis. Ils ne donnent aucune garantie de validité dans le temps ni de périodicité. Les rapports sont émis sous format PDF avec une signature électronique et transmis, par défaut, à l'adresse mail de la personne qui a fait la demande. Une copie certifiée des rapports peut être fournie pendant une période de 5 ans, facturée forfaitairement 40 EUR (quarante euros). Les documents portent la mention de la reconnaissance si la prestation est réalisée dans le cadre d'une accréditation.

L'ILNAS ne peut être tenu responsable des dommages causés aux utilisateurs en raison d'une défaillance du service de temps de l'ILNAS, en raison d'une transmission défectueuse par les serveurs de temps de l'ILNAS ou en raison d'écarts causés par des retards sur Internet.

L'utilisation de la marque OLAS et/ou d'un texte de référence à l'accréditation est strictement réservée à l'ILNAS, dans le cadre de son activité couverte et ne pourra pas être référencée par un client ou un tiers.

9. Réclamation client

Les réclamations devront être envoyées

par mail à : Clients.labo@ilnas.etat.lu

par courrier : ILNAS - LABORATOIRES

à l'attention du Responsable Qualité

1, avenue du Swing

L-4367 Belvaux

par site internet : www.portail-qualite.lu -> Contact

En cas de rejet de la réclamation le client sera informé.

Le processus de traitement des réclamations est disponible sur demande.

10. Confidentialité

Tout renseignement concernant les prestations des clients n'est communiqué à des tiers, sans accord préalable du client. Des informations vous concernant sont susceptibles d'être présentées aux organismes chargés de l'application de la réglementation, aux auditeurs des organismes d'évaluation ainsi qu'aux auditeurs internes, ceux-ci étant tenus au respect des règles de confidentialité.

11. Litiges

L'ensemble des relations entre parties sont soumises au droit luxembourgeois.

En cas de litige, les laboratoires ILNAS et le client s'engagent à chercher en bonne intelligence une solution amiable. En cas de désaccord majeur, les tribunaux luxembourgeois sont seuls compétents pour trancher tout litige en relation avec les présentes conditions générales.

Pour tout ce qui n'est pas expressément prévu dans les présentes conditions générales, les Parties se réfèrent aux règles de droit commun.

12. Nullité

La nullité de toute clause ou partie de clause des présentes conditions générales n'affectera pas les autres clauses ou partie de clause et la clause ou partie de clause concernée sera, autant que possible, remplacée par une disposition valable d'un effet équivalent.

13. Traitement des données

Le client est informé que l'exécution de la commande nécessite la collecte et le traitement de certaines données. En adhérant aux présentes conditions générales, le client consent à cette collecte et ce traitement. ILNAS sera responsable du traitement et s'engage à ne pas transférer les données ainsi collectées à quelque tiers que ce soit. Il est rappelé que le client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression pouvant être exercés.

Le client peut déposer sa réclamation auprès du délégué à la protection des données de l'ILNAS via l'adresse e-mail suivante : dpo@ilnas.etat.lu. Le client peut, en outre, s'adresser à la Commission nationale pour la protection des données ayant son siège à 15 Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux pour tout litige dans ce domaine.