

## 1. PRINCIPES GENERAUX

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit dans nos relations commerciales avec nos clients. En conséquence, toute commande, demande de prestation technique ou de formation, passée par nos clients, implique nécessairement, à titre de conditions essentielles et déterminantes, l'acceptation sans réserve par nos clients des dites conditions.

1.2 Toute disposition générale ou particulière figurant sur les documents commerciaux ou comptables du client, qui serait contraire aux présentes conditions générales de vente, est réputée nulle et non écrite.

1.3 En cas de variations apportées par nos clients aux stipulations initiales, nous ne nous considérerons liés que sur nouvel accord formel de notre part.

## 2. COMMANDES / PRIX

2.1 **Commandes de prestations et de matériels** : Elles devront préciser l'adresse de facturation et l'adresse d'expédition des comptes rendus ou des matériels. Pour les prestations d'analyses, elles devront indiquer clairement l'identification du matériel, les raisons de la demande, les caractéristiques à mesurer ou le détail de la prestation à effectuer.

2.1.1 Toute demande de prestation ou de matériel fera l'objet d'un devis.

2.1.2 Les frais de port des matériels vendus à nos clients seront communiqués par le biais du devis.

2.1.3 Transport des échantillons : l'acheminement des échantillons est fait sous l'entière responsabilité du demandeur jusqu'à l'arrivée des échantillons à IESPM pendant les heures ouvrées.

2.1.4 Un minimum de facturation de 40 € HT sera appliqué. Une participation aux « frais de traitement de commande » correspondant à la différence entre la somme de 40 € HT et le montant hors taxes des travaux sera appliquée à la facture.

2.1.5 IESPM peut appliquer des frais de traitement administratifs de 12 € HT par échantillon. Ces frais seront mentionnés, lorsqu'applicables, sur les devis.

2.1.6 Une participation aux frais de traitement et d'élimination des déchets égale à 1,85 % du montant HT des analyses sera appliquée à chaque facture.

2.1.7 Toute demande de prise en charge immédiate d'un échantillon « urgent » sera facturée avec une majoration de 50 % à laquelle s'ajoutera un montant forfaitaire de "prise en charge urgente" égal à 60 € HT.

2.1.8 Dans le cas où le client souhaite recevoir un rapport d'analyse faisant référence à l'accréditation ISO 17025, il en fera la demande sur la commande.

2.1.10 Toute demande de transmission des résultats sous un format autre que le courrier électronique sera facturée comme suit :

- préparation et édition d'un rapport : 10 € HT

- frais d'acheminement en sus en fonction de la destination

2.2 **Commandes de formation** : Toute inscription ne prend effet qu'à réception d'une commande ou confirmation écrite de la part du client et du règlement de la prestation. Une convention de formation est adressée au client avant le démarrage du stage avec les modalités pratiques d'organisation. Le client retourne à IESPM avant le début du stage un exemplaire de la convention complétée et signée.

2.2.1 Les prix indiqués comprennent les frais d'animation et les documentations fournies aux stagiaires. Pour les stages se déroulant dans nos locaux, les frais de déjeuner et de pause sont compris.

2.2.2 Dans le cas où l'effectif est insuffisant, IESPM se réserve le droit de reporter ou d'annuler un stage ayant fait l'objet d'une inscription confirmée jusqu'à 15 jours avant la date prévue de début de stage.

2.2.3 En cas de désistement parvenu moins de 15 jours avant le début du stage, IESPM facturera l'entreprise pour les frais administratifs occasionnés pour un montant égal à 50 % du prix du stage. Tout stage commencé est dû en totalité.

2.2.4 La documentation remise aux participants est la propriété exclusive d'IESPM ; elle ne peut être reproduite ou communiquée sans l'accord préalable et formel d'IESPM.

## 3. PAIEMENT

3.1 Sauf stipulations contraires, nos prestations et nos ventes sont payables comptant sans escompte.

3.2 Pour les nouveaux clients, le paiement de la totalité de la facture est demandé à la commande.

3.3 Pour les clients récurrents et pour les demandes de prestations pour un lot d'échantillons, ce délai est porté à 30 jours nets date de facture.

3.4 Pour les travaux de type études techniques, expertises, etc., IESPM se réserve le droit d'exiger les conditions de règlement suivantes :

- 35 % du montant total estimé à la commande,

- le solde à la fourniture des résultats ou du rapport.

3.5 Les prestations pré-vendues comme les « Chèques Services », sont payables à réception. Le prix mentionné sur l'étiquette « Chèque Service » délivrée comprend le coût de l'analyse et du diagnostic. IESPM s'engage à réaliser la prestation dans la limite de la validité indiquée sur l'étiquette ou, à défaut, dans un délai maximum de 2 ans après la date d'émission du « Chèque Services ».

3.6 Dans le cas d'une prise en charge des coûts de formation par un organisme, le client est tenu de s'assurer auprès de l'organisme qu'il a désigné de la bonne exécution du règlement.

3.7 Aucune remise pour paiement comptant ou anticipé n'est accordée.

## 4. DEFAUT DE PAIEMENT

A défaut de paiement à son échéance d'une somme exigible, il sera appliqué au débiteur, sans mise en demeure, par dérogation à l'article 1153 du Code Civil, des pénalités de retard dont le montant résultera de l'application d'un taux d'intérêt égal trois fois le taux d'intérêt légal. En outre, toutes les autres sommes qui pourraient être dues à IESPM deviendront immédiatement exigibles et toutes les commandes ou demandes de travaux en cours du Client seront suspendues jusqu'au complet paiement des sommes dont le client est redevable, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par le Client.

Si lors d'une précédente commande, le client s'est soustrait à l'une de ses obligations (ex. : retard de paiement), un refus de vente pourra lui être opposé, à moins qu'il ne procure des garanties suffisantes ou un paiement comptant.

## 5. DELAIS

5.1 Pour les travaux de prestation sur échantillons, les délais d'analyse sont mentionnés sur les devis IESPM, notwithstanding de la charge de travail de nos laboratoires. Ils ne sauraient engager la responsabilité d'IESPM à moins d'être confirmés au plus tard à la réception effective des échantillons. De la même façon, la responsabilité d'IESPM ne saurait être engagée dans le cas où la nature même de l'échantillon ne correspondrait pas aux informations fournies et nécessiterait par exemple un traitement préalable spécifique non prévu. Le délai donné court à partir de la réception effective dans nos locaux du dit échantillon accompagné de toutes les informations techniques et administratives nécessaires à son

## 6. FORCE MAJEURE

La guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents de toute sorte et tous faits de la nature survenant dans nos laboratoires, nos usines ou celles de nos fournisseurs ainsi que l'impossibilité de recevoir nos matières, ou d'effectuer nos expéditions par suite de difficultés d'approvisionnement ou de transport, sont considérés comme cas de force majeure et nous déchargent de toute obligation de livrer.

## 7. ECHANTILLONS – RESULTATS

7.1 Tout client peut remettre en cause les résultats d'analyse et peut demander une évaluation de ceux-ci. Si les seconds résultats sont en accord avec les premiers, compte tenu de la reproductibilité de la méthode, les frais de la seconde analyse seront à la charge du demandeur.

7.2 IESPM se réserve le droit de procéder à une sous-traitance analytique dans un des laboratoires du groupe. Sauf exigence formelle du client dans ses commandes, les prestations d'analyses ne prendront pas en compte l'intégralité des exigences de la norme ISO 17025.

7.3 Sauf stipulation contraire, les résultats, rapports et comptes rendus sont transmis par courrier électronique aux clients désignés.

7.4 Dans le cas où les rapports d'analyses et d'essais sont envoyés par un moyen dématérialisé, les enregistrements informatisés des rapports et des informations d'envoi, conservés dans le Système Informatique d'IESPM dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des envois des rapports.

7.5 En cas de conflit entre la version informatisée détenue par IESPM et tout document sur support écrit ou fichier électronique du client, les enregistrements informatisés chez IESPM primeront sur lesdits documents du client et seront seuls admis à titre de preuve.

7.6 L'archivage des rapports et des informations liées à l'envoi des rapports est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## 8. SECURITE

8.1 Pour des raisons de sécurité tant au cours de manipulations qu'au cours d'analyses, le client a l'obligation de mettre en garde le laboratoire contre tous risques ou dangers réels ou potentiels présentés par les produits à analyser en indiquant la nature et les risques encourus, par exemple (liste non limitative) : risque de radiation, de présence de produits toxiques, nocifs, ou explosifs... et à minima la Fiche de Données Sécurité ou une attestation d'innocuité pour les substances non-dangereuses. L'expéditeur se doit de préciser sur l'emballage la présence de toute substance dangereuse selon la législation en vigueur.

L'expéditeur doit constituer le colis contenant les échantillons à analyser avec précaution et doit veiller à utiliser un emballage adéquat assurant l'intégralité des échantillons, des contenants et de l'étiquetage, en fonction du moyen de transport choisi.

A réception d'un échantillon présentant des garanties insuffisantes en matière de sécurité, IESPM se réserve le droit de refuser d'effectuer les travaux demandés.

8.2 Tout échantillon réceptionné dans un flacon non conforme ou présentant un risque potentiel lors de la manipulation sera identifié et reconditionné. Les frais générés seront répercutés au client à hauteur de 10 € HT par échantillon sur la facture d'analyses.

## 9. CONNAISSANCE DES RESULTATS – SECRET

9.1 Les diagnostics et résultats d'analyses sont destinés à l'usage individuel et exclusif du client.

9.2 IESPM s'interdit la communication nominative des résultats ou diagnostics à des tiers. Les diagnostics et commentaires fournis par IESPM sont établis par l'interprétation des analyses de laboratoire. Ils ne constituent de sa part qu'une indication propre à éclairer la décision du client d'une intervention. La responsabilité d'effectuer ou non cette intervention appartient au client.

9.3 IESPM limitera ses prestations à la seule réalisation des travaux confiés par le client et s'interdit d'utiliser le reliquat d'échantillon pour mener d'autres investigations à l'exception de celles réalisées exclusivement pour les besoins internes d'IESPM.

9.4 IESPM ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque profit direct ou indirect ni d'éventuels préjudices ou dommages causés par l'exploitation des résultats.

9.5 L'utilisation du nom "IESPM" ou d'un rapport d'analyse, même partiel d'IESPM pour une publicité, nécessite l'accord préalable de la direction d'IESPM.

## 10. STOCKAGE

Sauf stipulation particulière, la durée normale de stockage des échantillons après enregistrement est :

10.1 Echantillons de lubrifiants : 6 semaines

10.2 Echantillons de carburants : 4 semaines

10.3 Documents d'accompagnement des échantillons : 18 mois

## 11. GARANTIE

Les matériels destinés à la prise de prélèvement et fournis par nos soins sont garantis 2 ans dans le cadre d'un usage normal.

## 12. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES - RGPD

Les données transmises à IESPM dans le cadre des relations commerciales avec les clients font l'objet d'un traitement informatique par IESPM à des fins de gestion administrative et de communication auprès des clients. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, dite loi « Informatique et Libertés », et à compter du 25 mai 2018, le RGPD. Chaque client peut exercer à tout moment un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent en adressant un courrier à : IESPM, Rue Denis Papin, CS30525, 27130 Verneuil d'Avre et d'Iton.

## 13. LITIGES

13.1 L'interprétation et l'exécution des présentes conditions générales de vente ainsi que tous les achats qui en seront la conséquence, sont soumis au droit français.

13.2 En cas de litige entre IESPM et le client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève IESPM, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconsome.com](http://www.mediationconsome.com) ; soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine 75001 PARIS.

13.3 Si la médiation n'est pas choisie par le client, ce dernier aura le choix de saisir le Tribunal de Commerce compétent.



IESPM

RUE DENIS PAPIN - CS 30525 - 27130 VERNEUIL D'AVRE ET D'ITON - FRANCE

T. +33 (0)2 32 32 19 90 - F. +33 (0)2 32 32 03 89 - [contact@iespm.com](mailto:contact@iespm.com)

SAS AU CAPITAL DE 1 114 461€ - RCS EVREUX 400 370 250 - TVA FR 17 400 370 250

[WWW.IESPM.COM](http://WWW.IESPM.COM)



Oil Analysis  
& Diagnostic

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES APPLICABLES A LA VENTE DE KITS EN LIGNE POUR LES PARTICULIERS

v.03 du 100419

## 1. PRINCIPES GENERAUX

**1.1** Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit dans nos relations commerciales avec nos clients. En conséquence, toute commande, demande de prestation technique ou de formation, passée par nos clients, implique nécessairement, à titre de conditions essentielles et déterminantes, l'acceptation sans réserve par nos clients des dites conditions.

**1.2** Toute disposition générale ou particulière figurant sur les documents commerciaux ou comptables du client, qui serait contraire aux présentes conditions générales de vente, est réputée nulle et non écrite.

**1.3** En cas de variations apportées par nos clients aux stipulations initiales, nous ne nous considérerons liés que sur nouvel accord formel de notre part.

## 2. VENTE DE KITS EN LIGNE A DESTINATION DES CLIENTS PARTICULIERS

### 2.1 PRODUIT ET PRIX

IESPM propose à ses clients particuliers la vente en ligne de kits de prélèvement à partir du site [iespm.fr](http://iespm.fr). Le descriptif complet du produit est disponible sur le site susmentionné. Le prix des kits vendus est indiqué, en euros toutes taxes comprises, hors frais d'expédition, sur la page de descriptif du produit.

Les frais d'expédition sont calculés automatiquement en fonction du pays d'expédition du client. Pour tous les produits expédiés hors de l'union européenne et/ou DOM/TOM, le prix est calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droit d'importation ou taxes de l'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du vendeur. Ils seront à la charge de l'acheteur et relèvent de sa responsabilité.

### 2.2 COMMANDE ET VALIDATION

Le Client devra suivre les étapes ci-après pour pouvoir réaliser une commande :

- . Choix du kit de prélèvement.
- . Création d'un compte client si l'acheteur est un nouveau client ou connexion à son espace client si l'acheteur a déjà passé une commande.
- . Renseignement des coordonnées, vérification, validation.
- . Sélection des produits à commander et de la quantité – Vérification des éléments de la commande.
- . Acceptation des présentes conditions générales de ventes.
- . Suivi des instructions pour le paiement et paiement. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

Un récapitulatif des informations de la commande et des présentes Conditions Générales sera communiqué via l'adresse e-mail de confirmation de la commande.

### 2.3 PAIEMENT

Le paiement est exigible immédiatement à la commande. Le règlement s'effectue par carte bancaire. Ce paiement en ligne sécurisé est réalisé via La Banque Postale.

### 2.4 RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la réception des kits de prélèvement pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Le client peut exercer ce droit en renseignant [le formulaire de rétractation en ligne sur le site d'iespm.fr](#) ou en adressant un mail à IESPM sur l'adresse : [contact@iespm.com](mailto:contact@iespm.com). En cas d'exercice du droit de rétractation, IESPM procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de quatorze jours suivant la notification de la demande. Le Client est, quant à lui, tenu de renvoyer les produits, sans retard excessif, dans les quatorze jours à compter de la communication de sa décision de se rétracter. Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice). Dans ce cadre, la responsabilité du client est engagée. Tout dommage subi par le produit à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation. Les frais de retour sont à la charge du client.

### 2.5 DISPONIBILITE & LIVRAISON

Les kits de prélèvement sont proposés tant qu'ils sont visibles sur le site d'IESPM et dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail. Votre commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

La livraison des kits commandés se fera à l'adresse indiquée par le client. IESPM se réserve la possibilité de refuser la commande conformément à l'article L121-11 du code de la consommation.

## 3. DELAIS

**3.1** Pour les travaux de prestation sur les échantillons, les délais d'analyse sont ceux à la date de la commande sur le site internet, notwithstanding de la charge de travail de nos laboratoires. Ils ne sauraient engager la responsabilité d'IESPM à moins d'être confirmés au plus tard à la réception effective des échantillons. De la même façon, la responsabilité d'IESPM ne saurait être engagée dans le cas où la nature même de l'échantillon ne correspondrait pas aux informations fournies et nécessiterait par exemple un traitement préalable spécifique non prévu. Le délai donné court à partir de la réception effective dans nos locaux du dit échantillon accompagné de toutes les informations techniques et administratives nécessaires à son traitement. Il se termine à la mise à disposition des

résultats par courrier électronique. Un échantillon réceptionné après 10H00 est enregistré le jour ouvré suivant.

**3.2** Les délais de livraison sont régis par les articles L.216-1 à L.216-3 du Code de la consommation.

## 4. FORCE MAJEURE

La guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents de toute sorte et tous faits de la nature survenant dans nos laboratoires, nos usines ou celles de nos fournisseurs ainsi que l'impossibilité de recevoir nos matières, ou d'effectuer nos expéditions par suite de difficultés d'approvisionnement ou de transport, sont considérés comme cas de force majeure et nous déchargent de toute obligation de livrer.

## 5. ECHANTILLONS – RESULTATS

**5.1** Tout client peut remettre en cause les résultats d'analyse et peut demander une évaluation de ceux-ci. Si les seconds résultats sont en accord avec les premiers, compte tenu de la reproductibilité de la méthode, les frais de la seconde analyse seront à la charge du demandeur.

**5.2** IESPM se réserve le droit de procéder à une sous-traitance analytique dans un des laboratoires du groupe. Sauf exigence formelle du client dans ses commandes, les prestations d'analyses ne prendront pas en compte l'intégralité des exigences de la norme ISO 17025.

**5.3** Sauf stipulation contraire, les résultats, rapports et comptes rendus sont transmis par courrier électronique aux clients désignés.

**5.4** Dans le cas où les rapports d'analyses et d'essais sont envoyés par un moyen dématérialisé, les enregistrements informatisés des rapports et des informations d'envoi, conservés dans le Système Informatique d'IESPM dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des envois des rapports.

**5.5** En cas de conflit entre la version informatisée détenue par IESPM et tout document sur support écrit ou fichier électronique du client, les enregistrements informatisés chez IESPM primeront sur lesdits documents du Client et seront seuls admis à titre de preuve.

**5.6** L'archivage des rapports et des informations liées à l'envoi des rapports est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## 6. CONNAISSANCE DES RESULTATS – SECRET

**6.1** Les diagnostics et résultats d'analyses sont destinés à l'usage individuel et exclusif du client.

**6.2** IESPM s'interdit la communication nominative des résultats ou diagnostics à des tiers. Les diagnostics et commentaires fournis par IESPM sont établis par l'interprétation des analyses de laboratoire. Ils ne constituent de sa part qu'une indication propre à éclairer la décision du client d'une intervention. La responsabilité d'effectuer ou non cette intervention appartient au client.

**6.3** IESPM limitera ses prestations à la seule réalisation des travaux confiés par le client et s'interdit d'utiliser le reliquat d'échantillon pour mener d'autres investigations à l'exception de celles réalisées exclusivement pour les besoins internes d'IESPM.

**6.4** IESPM ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque profit direct ou indirect ni d'éventuels préjudices ou dommages causés par l'exploitation des résultats.

**6.5** L'utilisation du nom "IESPM" ou d'un rapport d'analyse, même partiel d'IESPM pour une publicité, nécessite l'accord préalable de la direction d'IESPM.

## 7. STOCKAGE

Sauf stipulation particulière, la durée normale de stockage des échantillons après enregistrement est :

- 7.1** Echantillons de lubrifiants : 6 semaines
- 7.2** Echantillons de carburants : 4 semaines
- 7.3** Documents d'accompagnement des échantillons : 18 mois

## 8. GARANTIE

Les matériels destinés à la prise de prélèvement et fournis par nos soins sont garantis 2 ans dans le cadre d'un usage normal.

## 9. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES- RGPD

Les données transmises à IESPM dans le cadre des relations commerciales avec les clients font l'objet d'un traitement informatique par IESPM à des fins de gestion administrative et de communication auprès des clients. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, dite loi « Informatique et Libertés », et à compter du 25 mai 2018, le RGPD. Chaque client peut exercer à tout moment un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent en adressant un courrier à : IESPM, Rue Denis Papin, CS30525, 27130 Verneuil d'Avre et d'Iton.

## 10. LITIGES

**10.1** L'interprétation et l'exécution des présentes conditions générales de vente ainsi que tous les achats qui en seront la conséquence, sont soumis au droit français.

**10.2** En cas de litige entre IESPM et le client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève IESPM, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ; soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine 75001 PARIS.

**10.3** Si la médiation n'est pas choisie par le client, ce dernier aura le choix de saisir le Tribunal de Commerce compétent.



IESPM

RUE DENIS PAPIN - CS 30525 - 27130 VERNEUIL D'AVRE ET D'ITON - FRANCE

T. +33 (0)2 32 32 19 90 - F. +33 (0)2 32 32 03 89 - [contact@iespm.com](mailto:contact@iespm.com)

SAS AU CAPITAL DE 1 114 461€ - RCS EVREUX 400 370 250 - TVA FR 17 400 370 250

[WWW.IESPM.COM](http://WWW.IESPM.COM)