# Conditions générales de prestations d'essais et de prélèvements

Octobre 2026

**Etant préalablement exposé que :**
Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations confiées à CTC en matière de prélèvements, de mesures sur site et de réalisation d'essais dans nos laboratoires.

**1 - Généralités**
Nos services sont assujettis aux règles et conditions d'interventions de CTC décrites dans nos conditions générales de vente (disponible sur le site internet : **www.ctcgroupe.com**) et les rapports d'analyses.

La liste des déterminations mentionnée dans notre catalogue n'est pas exhaustive. D'autres essais peuvent être effectués à la demande et feront l'objet d'un devis particulier.

**2 - Tarifs & délais**
Nos tarifs sont consultables dans notre catalogue disponible sur demande.

Les « Services » comprennent les prestations demandées par le Client ainsi que les études de faisabilité, parfois nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Les conditions de détermination du coût des Services dont le tarif ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier seront communiqués à tout Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client.

Les Services dont le tarif peut être fixé à l'avance feront l'objet d'Annexes Financières jointes aux offres envoyées au Client, détaillant la méthode de calcul des prix retenus.

Les tarifs pourront être majorés pour les prestations supplémentaires d'analyses nécessaires après résultats.

Les délais de réalisation des essais sont conditionnés par la nature de ces derniers. D'une manière générale, nous proposons 3 types de délais : standard, express et immédiat. Pour plus d'information, n'hésitez pas à nous contacter à :
- Essais Biens de consommation et EPI :
**serviceclientsproduit@ctcgroupe.com**
- Essais Environnement et Prélèvements :
**serviceclientsenvironnement@ctcgroupe.com**

Les délais express et immédiat font l'objet d'un coût additionnel et d'une validation de faisabilité par le laboratoire en fonction de la charge et des contraintes techniques. Ces délais peuvent aussi nous amener à ne pas pouvoir exprimer les résultats sous accréditation, le cas échéant.

**3 - Prise en compte de la demande**
Pour les demandes d'analyses reçues l'après-midi, le délai de traitement prend effet à compter du lendemain.

Les dimanches, samedis et jours fériés ne sont pas des jours ouvrables.

Une demande d'analyse incomplète (informations administratives, nature des matériaux, échantillons, nomenclature…) ne permettra pas sa prise en compte jusqu'à l'obtention des informations et/ou des échantillons manquants.

Afin de garantir une prestation accréditée, les échantillons reçus doivent respecter un certain nombre de critères (quantité, forme, conditions de stockage et transport, …). En cas de non-respect de ces éléments, le résultat pourrait ne pas être émis sous accréditation.

**4 - Modification et Annulation de Commande**
Les Commandes transmises par le Client sont, dès réception, irrévocables. Toute modification, y compris annulation, ne pourra intervenir qu'avec l'accord exprès, préalable et écrit de CTC qui demeurera en toute hypothèse libre de refuser. Toute évolution de la commande pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

En cas d'annulation, CTC se réserve le droit de facturer 50% du prix total HT des Services, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice subi, hormis en cas de force majeure.

Pour les interventions de collecte ou de prélèvement, toute annulation signalée moins de 24 heures avant la date planifiée entraînera la facturation d'un forfait de 480€, correspondant aux frais engagés pour la mobilisation des équipes et du matériel CTC. De même, lorsque l'intervention ne peut être réalisée en raison d'une impossibilité de réaliser le prélèvement imputable au Client ou de toute autre cause indépendante de la responsabilité de CTC, ce même forfait sera appliqué afin de couvrir les frais engagés.

**5 - Sécurité et droit de retrait**
Conformément à l'article L4131-1 du Code du Travail, nous disposons d'un droit de retrait en cas de doute sur la sécurité. Lorsque cela est pertinent et pour toutes situations pouvant être considérées comme à risque, le client devra informer CTC en amont et fournir l'ensemble des éléments nécessaires pour réaliser la prestation en sécurité. Malgré cela, à tout moment, CTC se réserve le droit de refuser la demande ou stopper la prestation. Dans ce cas, le client sera informé et la marche à suivre définie entre le client et CTC.

**6 - Rapports et expression des résultats**
Des rapports en anglais peuvent être fournis sur demande. Ce service est gratuit si la demande est formulée dès le départ. Dans le cas contraire, un coût additionnel sera facturé.

**7 - Réémission de rapports**
En application des règles du COFRAC, la réémission de rapports d'essais sous accréditation pourra être sollicitée par le Client et acceptée par CTC uniquement lorsqu'une erreur matérielle, technique ou rédactionnelle est imputable à CTC et dûment constatée.
En dehors de cette situation, les demandes de réémission de rapports seront traitées au cas par cas. Si la réémission est acceptée, elle ne pourra pas être couverte par la marque d'accréditation. Tout rapport réémis dans ce cadre se substituera au rapport initial sans en altérer la validité des résultats.

**8 - Droit à la reprographie**
Le rapport transmis par CTC au Client dans le cadre de sa mission ne doit pas être reproduit, partiellement ou en totalité, sans l'autorisation de CTC. L'ensemble des documents remis aux Clients donnés par CTC étant couvert par la législation sur le copyright, toute diffusion ou reproduction, même partielle, est soumise à l'accord exprès de CTC. Dans la mesure où le Client aura violé ces droits d'auteur, CTC sera en droit de demander réparation en justice du préjudice subi.

**9 - Accréditation et Agréments**
Les attestations et portées générales d'accréditation des laboratoires de CTC Lyon sont disponibles sur le site du COFRAC : **www.cofrac.fr.**
Les portées flexibles sont disponibles avec le lien suivant : **portées détaillées**.

L'utilisation du logo Cofrac par le client est formellement interdite. Toute reproduction de rapport ne pourra se faire que dans son intégralité.

Le laboratoire d'analyses chimiques de CTC Lyon est agréé d'une part, par le Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités pour un certain nombre de programmes et d'autre part le Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des Territoires pour plusieurs paramètres à rechercher dans les matrices eaux douces et résiduaires.

**10 - Confidentialité et impartialité**
Le client est informé que CTC est accrédité.

CTC est lié par le secret professionnel à l'égard des activités d'essais et de prélèvements. CTC s'engage ainsi à ne pas transmettre, sans consentement préalable du client, les données et éléments relatifs aux activités du client et à son(ses) échantillon(s).

CTC s'engage, tant en son nom, qu'au nom et pour le compte de son personnel, ses filiales, ses contractants, sous-traitants et conseils, et plus généralement de toutes les personnes agissant pour le compte du laboratoire au respect du secret professionnel et au respect des exigences de confidentialité.

Les droits de propriété du client sont protégés.

Échappent toutefois au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité les communications imposées par les obligations légales et réglementaires de CTC. Dans ce cas, dans la mesure du possible, le Client est avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit.

Dans le cadre des audits internes et/ou conduits par les organismes d'accréditations, CTC peut également être amené à révéler toutes les informations nécessaires à l'évaluation de sa compétence et de la conformité de CTC par rapports aux exigences appropriées d'accréditation.

Enfin, CTC n'est pas tenu au secret professionnel au regard des strictes exigences de sa propre défense devant toute juridiction.

Au titre des obligations de Confidentialité de CTC, le Client s'engage à communiquer à CTC, en cas de recours à un bureau d'études, son choix d'organisme ainsi que les coordonnées de son interlocuteur.

**11 - Protection des données personnelles**
CTC s'engage à ce que toutes les informations qu'il recueille, en particulier concernant l'utilisation par le Client des services CTC, permettant d'identifier ce dernier, soient considérées comme des informations confidentielles.

Les informations recueillies sont traitées par CTC (4 rue Hermann Frenkel, 69367 Lyon cedex 07), responsable de traitement pour la gestion de vos demandes, commandes, factures. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

La collecte des informations client est nécessaire à la fourniture de nos services, le refus de consentir au traitement de ses données personnelles empêcherait l'exécution de ces derniers. Les informations personnelles sont conservées pendant la durée légale de conservation. Aucun transfert des données n'est réalisé hors de l'Union européenne par CTC.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées.

CTC s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.
Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles UE 2016/679 (RGPD), le Client peut exercer son droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'effacement, demander une limitation du traitement, s'y opposer ou en demander la portabilité en contactant CTC.

**12 - Archivage des échantillons**
Après réalisation des essais, les échantillons non périssables sont conservés 3 mois puis détruits.

Sur demande écrite, ils peuvent faire l'objet d'un retour au client à sa charge. Ces demandes doivent être transmises à **serviceclientsproduit@ctcgroupe.com.**

**13 - Facturation et modalités de règlement**
Un minimum de facturation est appliqué au compte client : son montant est de 100 € HT. Pour les commandes inférieures à 100€, un forfait de 35€ de traitement de la commande sera appliqué en complément des prestations facturées.

Sur demande du client, il est possible de rééditer une facture ou un rapport. Ce service est facturé 50 € HT.

Dans le cas d'émission de commande par le client, la référence du devis ou de la prestation doivent y figurer et nous parvenir avant la fin de la prestation afin d'y faire référence sur la facture, sans quoi un coût de réédition sera facturé.

Une facture est établie par CTC et remise au Client conformément au devis. Le paiement se fait, sauf conditions particulières, par virement bancaire à 30 jours de la date de facture.

En cas de règlement par le Client des prestations avant la date de paiement stipulée, aucun escompte ne sera pratiqué à son profit par CTC.

Tout retard de paiement donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à une indemnité de 15 % du montant TTC du prix des services Facturés, outre l'application d'un intérêt de retard égal au taux de refinancement le plus récent de la Banque Centrale Européenne (taux REFI) majoré de dix points. Le Client sera également et de plein droit débiteur à l'égard de CTC d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à 40 euros.

Tout retard de paiement d'une échéance entraine, si bon semble à CTC, la déchéance du terme contractuel, la totalité des sommes dues devenant immédiatement exigibles.

En sus de ces pénalités, en cas de défaut de paiement aux dates convenues, CTC se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations en cours par lettre recommandée avec accusé de réception.

CTC conserve la propriété des Livrables et de toutes productions jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire desdits Livrables. Cette réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques au Client dès mise à disposition des Livrables.

**14 - Réclamations**
Tout client a la possibilité de déposer une réclamation auprès de CTC.
Une réclamation peut être envoyée par email à destination du contact CTC habituel ou à destination d'une des deux adresses emails suivantes :
Mode, Accessoires et EPI : **serviceclientsproduit@ctcgroupe.com**
Environnement : **serviceclientsenvironnement@ctcgroupecom**
Les équipes de CTC accuseront réception de la réclamation sous 2 jours ouvrés. CTC s'engage à répondre dans les meilleurs délais après la réception de la réclamation.



* créez en toute confiance