



### 1. GÉNÉRALITÉS

La Société Française de Céramique (SFC) effectue des travaux d'étude, de recherche, d'expertise, d'essais, de contrôle ou d'assistance technologique et toutes prestations utiles à l'information des consommateurs ou à l'amélioration de la qualité des produits relevant de tous secteurs industriels, de la production, importation et mise sur le marché, des biens d'équipement et de grande consommation.

L'ensemble de ces travaux, ci-après désignés « Prestations » est effectué dans les conditions définies ci-dessous qui prévalent sur les conditions d'achat des demandeurs et ne peuvent être modifiées que par des conditions particulières expressément acceptées par la SFC.

Le donneur d'ordre est défini comme toute personne physique ou morale commandant une prestation.

### 2. CONFIDENTIALITÉ

La SFC s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable du donneur d'ordre, tout renseignement concernant les prestations qui lui sont demandées. Néanmoins, dans le cadre de la surveillance de son accréditation, le Laboratoire peut être amené à présenter ses enregistrements aux représentants de l'organisme accréditeur (COFRAC) dans le cadre de traçabilités.

Le personnel de la SFC est contractuellement tenu au secret professionnel. Toute information fournie par le donneur d'ordre est considérée comme confidentielle.

Les précautions d'usage sont prises pour assurer la sécurité des données informatiques, contrôler la diffusion et le stockage des supports d'informations.

Le client s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, commerciales, financières ou autres dont il serait amené à avoir connaissance sur le laboratoire SFC, dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

À la demande du donneur d'ordre ou de la SFC, la confidentialité des prestations peut être renforcée par la signature d'accords de confidentialité.

### 3. COMMANDE

Toute commande devra être passée à la SFC par écrit (courrier, courrier électronique). Une commande ne devient définitive qu'après son acceptation par la SFC (Cette acceptation est signifiée au donneur d'ordre par la transmission d'un Accusé de Réception de Commande). Cette commande devra comporter au minimum les éléments suivants : la raison sociale du donneur d'ordre, un numéro de commande, la date, la désignation des prestations, la désignation des échantillons s'il y en a, l'identité et la qualité du signataire, le destinataire des résultats, éventuellement la référence du devis, les conditions particulières définies d'un commun accord et la signature du donneur d'ordre. **Il est de la responsabilité du donneur d'ordre de fournir les informations précédentes, qui seront reprises dans les rapports qui lui seront fournis.** L'exécution de la prestation implique l'acceptation par le client des présentes conditions générales et des conditions particulières figurant au devis.

À la demande expresse du client, les prestations pourront être entreprises sans délai (procédures d'urgence), mais la demande devra être confirmée dans les 48 heures par une commande sous la forme précisée ci-dessus.

Dans le cas où le donneur d'ordre et le destinataire sont des personnes différentes : le premier est responsable en dernier ressort du règlement de la facture, sauf s'il fournit préalablement à l'exécution de la commande, un engagement écrit du second acceptant de régler le montant de la facture. En cas d'annulation de commande, une somme forfaitaire pourra être retenue et facturée au prorata du temps passé à l'exécution de la prestation.

Dans le cadre des formations, pour toute annulation intervenant moins de 8 jours avant le début du stage, la SFC retiendra 50 % du montant des frais d'inscription.

La SFC se réserve le droit d'annuler tout stage qui n'atteindrait pas un minimum de 4 participants.

### 4. ÉCHANTILLONS

Le donneur d'ordre doit mettre gratuitement à la disposition de la SFC les échantillons, produits et matériels nécessaires à la prestation, ainsi que les fiches de données de sécurité associées. **Il doit également fournir au Laboratoire la désignation non ambiguë de ses échantillons.** Les frais de port sont toujours à la charge du donneur d'ordre, notamment lorsque celui-ci mentionne leur renvoi après essais.

En terme de représentativité, la validité des résultats ne saurait être rapprochée que des quantités d'échantillons (volume ou pièces) reçues à la SFC.

Si la SFC doit se charger de leur achat, les frais correspondant sont répercutés au donneur d'ordre. La SFC ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de la détérioration des échantillons, produits ou matériels, du fait de leur transport ou si cette détérioration est la conséquence des prestations.

La durée minimale de conservation des échantillons est de 3 mois (et de 2 ans dans le cadre de l'activité Expertise). Tout dépassement de cette période de conservation devra faire l'objet d'un accord entre la SFC et le donneur d'ordre. Les échantillons sont restitués sur demande, frais de port à la charge du client.

Les échantillons sont réceptionnés du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h, hors périodes de fermeture et jours fériés. La réception d'échantillons hors gabarit devra faire l'objet de conditions particulières.

### 5. ACCRÉDITATION

Le Laboratoire est accrédité Cofrac Essais, n°1-0062 (portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) selon le référentiel NF EN ISO 17025. Son accréditation porte sur les domaines « Agroalimentaire / Matériaux au contact des aliments, Bâtiment et génie civil / Équipements du bâtiment - Équipements sanitaires, Bâtiment et génie civil / Sols et revêtements de sols et murs - Carreaux et dalles céramiques. ». Le maintien de cette reconnaissance atteste de la compétence de la SFC à réaliser les essais sous accréditation. Les essais de la portée d'accréditation sont systématiquement réalisés sous accréditation dans la mesure où les conditions d'essais le permettent, cette information est fournie au donneur d'ordre sur les devis et accusés de réception de commande par la mention « Essais Cofrac » et sur les rapports d'essais par la présence de la marque d'accréditation du Laboratoire. Dans les cas où le respect des conditions normalisées n'est pas possible, le client en est averti dès la Revue de Contrat ou dès le constat par le Laboratoire afin d'assurer la traçabilité de son accord.

### 6. INTERVENTIONS SUR SITE

En cas d'intervention sur site ou sur ouvrage, la SFC décline toute responsabilité sur les détériorations occasionnées sur les réseaux qui ne lui auraient pas été signalés par écrit.

Les formalités éventuellement nécessaires ou les arrêtés autorisant l'accès sur les sites doivent être signifiés par le donneur d'ordre préalablement à la commande faute de quoi, les prix et délais seraient sujets à ajustement.

Dans le cas de dommages résultants de la prestation, sur l'ouvrage ausculté et sur les sites d'intervention, les remises en état, indemnisation ou réparation correspondantes sont à la charge du donneur d'ordre. La SFC ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences esthétiques, fonctionnelles, voire pathologiques que pourraient engendrer les prélèvements et les opérations de rebouchage associées réalisées sur un ouvrage (en particulier tout problème de faiblesse structurale, de fissurations, de perte d'isolation, de perte d'étanchéité, de préjudice esthétique, etc.), ce que le donneur d'ordre accepte expressément.

### 7. CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS ET DÉLAIS D'EXÉCUTION

La SFC peut :

- refuser la réalisation d'une prestation lorsque l'objet de celle-ci lui paraît contraire aux règles déontologiques de la SFC (confidentialité, qualité, sécurité, environnement),
- autoriser à titre exceptionnel et sur demande expresse du donneur d'ordre, l'exécution d'un essai en présence de personnes étrangères à la SFC. Ces personnes désignées par le donneur d'ordre ne doivent pas intervenir dans l'exécution de l'essai et sont tenues de se conformer aux règles de sécurité et de secret professionnel.

La SFC ne fournit de délais de réalisation de prestations qu'à titre indicatif. Ceux-ci s'entendent à partir de la date de l'acceptation de la commande, et à partir de la réception des échantillons nécessaires à la réalisation de la Prestation. Le délai définitif de réalisation de la prestation ainsi que l'identification finale des échantillons sont fournis au donneur d'ordre via l'Accusé de Réception de Commande.

**Celui-ci scelle le contrat entre les parties, il doit à ce titre être relu.** Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation non signalée pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire. Aucune pénalité pour retard ne pourra être appliquée à la SFC, sauf stipulation contraire dûment acceptée.

### 8. RÉCLAMATION

Le processus de réclamation est disponible sur demande à l'adresse [qualite.sfc@ceramique.fr](mailto:qualite.sfc@ceramique.fr).

Toutes les réclamations reçues par le Laboratoire sont prises en compte et traitées. Un accusé de réception de la réclamation est transmis au demandeur afin de lui signifier sa prise en compte par le Laboratoire. Un retour est fait au client dans un délai de 2 jours ouvrés, soit pour lui fournir le délai de traitement de sa réclamation, soit pour y apporter une réponse.

Dans le cadre de son accréditation, le Laboratoire n'est pas en mesure de procéder à des modifications dans les désignations des échantillons si celles-ci peuvent impacter sa responsabilité.

### 9. COMMUNICATION ET UTILISATION DES RÉSULTATS DES PRESTATIONS

Les résultats des prestations de la SFC sont consignés dans des rapports d'essais ou comptes-rendus établis informatiquement et transmis par e-mail, sous format PDF, au donneur d'ordre. Dans le cas où la situation ou le donneur d'ordre l'exige, une convention de preuve précisant les formats d'édition des rapports, les destinataires et les émetteurs peut être établie. Les dispositions relatives à la préservation de la confidentialité des données s'appliquent à la transmission électronique des résultats au sein du Laboratoire. Cependant, la SFC décline toute responsabilité si cette disposition ne pouvait être satisfaite à l'extérieur de sa structure (piratage informatique).

Ce document est transmis au donneur d'ordre (ou à toute autre personne expressément désignée à la commande) à l'exclusion de tout autre tiers, sauf accord préalable écrit du donneur d'ordre. Aucun résultat ne peut être donné même oralement en l'absence d'une commande en bonne et due forme.

Aucune modification ou altération ne pourra être portée à ce document après leur communication sans accord écrit de la SFC, le double en sa possession faisant foi. La reproduction d'un document produit par la SFC n'est autorisée que sous sa forme intégrale et conforme à l'original. Toute utilisation de la marque d'accréditation de la SFC ou toute référence à son accréditation est interdite sans l'accord de la SFC. Toute autre forme de référence aux prestations de la SFC doit faire l'objet d'un accord préalable de la SFC. Toute utilisation des résultats communiqués par la SFC ou toute référence abusive à ses travaux, pourra donner lieu à poursuites, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

### 10. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les obligations contractuelles sont remplies dès lors que les résultats ont été communiqués au donneur d'ordre (s'il s'agit de vente de matériel, celui-ci doit avoir été livré ; s'il s'agit de formation, elle doit avoir été dispensée...) et que le donneur d'ordre a versé intégralement le prix des prestations. En cas de fourniture de matériel, celui-ci reste la propriété exclusive de la SFC quel que soit le détenteur, jusqu'au complet règlement de la facture par le donneur d'ordre, conformément aux termes de la Loi du 12 mai 1980.

### 11. PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE

Lorsque les prestations menées à la SFC conduisent à des inventions, les modalités de leur propriété et de la concession des licences correspondantes sont obligatoirement réglées par un contrat spécifique négocié à cet effet.

Toute spécification, information technique, mode opératoire, note et programme, procédé appartenant en propre à la SFC et issu de ses prestations, doit toujours être considéré par les tiers auxquels il est confié, au titre d'un devis ou d'une consultation, comme strictement confidentiel et couvert par le secret.

### 12. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de la SFC est celle d'un prestataire de services intellectuels assujéti à une obligation de moyens.

Elle ne peut être recherchée :

- Pour des dommages résultant d'erreurs ou d'omissions ou d'imprécisions dans les documents remis par le client ou par des tiers à sa demande.
- Que dans les limites de la mission qui lui a été confiée : les résultats se rapportant à des essais, études ou contrôles ponctuels ne peuvent être extrapolés à un ouvrage, un lot de fabrication, une application industrielle ou un matériel complexe sans un examen approfondi de la question (représentativité des échantillons, homogénéité des composants, conditions d'exploitation de l'ouvrage ou du matériel...) qui doit faire l'objet d'une demande spécifique du donneur d'ordre.

La SFC n'encourt aucune responsabilité pour tout manquement dû à un cas de force majeure. L'exécution de la prestation est retardée jusqu'à la cessation du cas de force majeure.

En tout état de cause, la SFC ne saurait être tenue responsable de quelconques dommages subis par le donneur d'ordre ou par un tiers auquel le client aurait transmis les résultats issus des prestations, lors de l'application ou de l'utilisation de ces résultats, sauf à établir une faute lourde de sa part.

### 13. PRÉVENTION DES RISQUES

Lorsque le matériel ou les échantillons fournis par le donneur d'ordre présentent des risques potentiels de toute nature pour les biens ou les personnes, le donneur d'ordre devra obligatoirement en informer la SFC lors de sa demande de prestations. Cette information ne saurait pourtant décharger le donneur d'ordre de sa responsabilité en cas de sinistre intervenu malgré les précautions prises par la SFC ou ses partenaires au regard des risques déclarés.

### 14. SOUS-TRAITANCE

Sauf convention contraire expresse, la SFC est autorisée, sous sa responsabilité à recourir au service de tiers pour exécuter la commande du donneur d'ordre. Cette information est transmise au donneur d'ordre par la mention « Essai sous-traité » sur le devis et l'accusé de réception de commande.

Lorsque les exigences particulières du donneur d'ordre imposent le choix d'un sous-traitant, la responsabilité de la SFC ne saurait toutefois être engagée pour toute défaillance directement ou indirectement liée à la Prestation dudit sous-traitant.



## 15. CONDITIONS FINANCIÈRES

Tous nos prix sont établis hors taxes en euros, ils sont majorés des taxes en vigueur, à la charge du donneur d'ordre. La T.V.A. est acquittée sur les encaissements.

Sauf stipulation contraire dûment précisée et justifiée à la commande, nos prestations sont facturées au donneur d'ordre.

Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fait l'objet d'une facturation complémentaire. Les frais devant être pris en charge par la SFC dans le cadre de la réalisation de ses prestations (Livraison, douane, ...) seront refacturés au client.

Les frais de déplacement et de mission, les coûts de fourniture et de consommation d'énergie mentionnés sur les devis ne sont donnés qu'à titre indicatif et sont susceptibles de révision.

La SFC peut subordonner l'exécution d'une prestation ou la délivrance d'un document au paiement du prix total ou d'une provision dont elle fixe le montant. Toute première commande fera l'objet d'une facturation en proforma, réglable avant remise des résultats ou réalisation de la prestation, à l'exception des activités d'expertise.

Nos prestations sont payables à 30 jours fin de mois par virement ou par chèque. Pour rappel, le moins-disant est donné par les dispositions de la loi de modernisation de l'économie n° 2008-776 du 4 août 2008, qui impose un délai de paiement maximum de 45 jours fin de mois ou de 60 jours nets, à compter de la date d'émission de la facture.

Aucun escompte ne sera accordé pour règlement anticipé à la commande.

## PÉNALITÉS DE RETARD

Tout retard de paiement entraînera une pénalité égale au dernier taux de financement de BCE (Banque Centrale Européenne) majoré de 6 points calculée au prorata temporis sur le montant de la somme restant due.

## CLAUSE DE DÉCHÉANCE DU TERME

Tout retard de paiement entraîne pour la SFC l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client.

## CLAUSE RÉSOLUTOIRE

Faute par le client d'effectuer le paiement à l'échéance, la vente sera résolue de « plein droit », si bon semble à la SFC, 10 jours après l'envoi d'une mise en demeure, rappelant l'intention, pour la SFC de se prévaloir de la présente clause, et demeurée infructueuse.

## CLAUSE PÉNALE

Le non paiement à échéance entraînera l'application immédiate d'une pénalité de 15% du montant de la vente que le vendeur, en cas de résolution de la vente, puisse compenser avec les acomptes reçus. Le donneur d'ordre s'interdit d'exercer un droit de rétention quelconque sur le montant du prix dû aux échéances prévues.

## 16. GARANTIE

Les matériels, machines ou produits fournis par la SFC font l'objet d'une garantie à compter de la date de livraison et selon les textes de loi en vigueur.

## 17. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de contestation, le litige, de quelque nature qu'il soit, sera porté devant les tribunaux de Paris.