

LE CONTRAT DE SUIVI DOSIMÉTRIQUE LANDAUER

Les conditions générales d'abonnement (1/2)

Conditions générales d'abonnement LANDAUER applicables à partir du 25/01/2024

Référence : DOC-MKT-002Z

Entre, la société LANDAUER EUROPE, SAS au capital de 3.446.950 euros, sise 9, rue Paul Dautier, CS 60731, 78457 VELIZY-VILLACOUBLAY CEDEX, inscrite au RCS de Versailles 441.462.033 et représentée par son Président, le Fournisseur, d'une part,

Et, la personne physique ou morale, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit aux services de suivi dosimétrique dans le cadre son activité professionnelle, le Client, d'autre part,

Les présentes conditions générales d'abonnement ont pour objet de régir les relations contractuelles entre le Fournisseur et son Client.

Nos conditions générales d'abonnements sont disponibles en téléchargement sur notre site internet www.landauer.fr ou sur demande par email à service@landauer.fr ou par courrier.

Elles pourront être modifiées à tout moment et sans préavis par le Fournisseur.

Toute utilisation des services est subordonnée au respect de ces dernières. Ces conditions générales constituent le socle unique de la négociation commerciale conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce

Pour toute question relative à celles-ci, nous vous invitons à contacter le Service Client LANDAUER :
E-mail : service@landauer.fr
Tel : +33 (0)1 40 95 62 90
Fax : +33 (0)1 40 95 62 89

Article 1 – Objet du Contrat

Le contrat de suivi dosimétrique LANDAUER comprend les présentes conditions générales d'abonnement, le formulaire d'abonnement qui récapitule les conditions particulières d'abonnement, le formulaire « Suivi dosimétrique souhaité » et l'offre tarifaire (ci-après, le « Contrat »).

Le droit accordé au Client dans le cadre du Contrat est personnel et non cessible.

Article 2 - Services fournis par LANDAUER

Le Fournisseur est un laboratoire accrédité COFRAC – ISO/CEEI 17025 pour procéder à la surveillance individuelle de l'exposition externe des travailleurs soumis aux rayonnements ionisants. A ce titre, le Fournisseur propose des services de suivi dosimétrique par tout moyen accrédités en fonction de l'évolution de la technique et de la législation en vigueur. Ces services incluent :

- ▶ la mise à disposition de dosimètres pour chaque période de port,
- ▶ L'expédition des badges dans un emballage approprié,
A noter : chaque envoi comportera en plus un dosimètre témoin par type de dosimètre conformément à la réglementation en vigueur.
- ▶ la gestion des modifications relatives à un abonnement,
- ▶ le traitement et l'analyse des dosimètres,
- ▶ la communication des résultats aux médecins du travail, conseillers en radioprotection et organismes concernés,
- ▶ la conservation des données conformément à la réglementation en vigueur.

Le Fournisseur propose également des accessoires pour faciliter la gestion du suivi dosimétrique.

Article 3 – Mise en place de l'abonnement

Les services de suivi dosimétrique sont gérés dans le cadre d'un abonnement. Cet abonnement s'effectue en renseignant et en remettant au Fournisseur l'ensemble des documents constituant le Contrat d'abonnement dûment complété et signé. Le Client est invité à conserver une copie de l'ensemble des documents que constitue le Contrat.

Article 4 – Livraison des dosimètres

4.1. Mise à disposition des dosimètres

Pour le premier envoi, le Fournisseur adressera au Client un nombre de dosimètres suivant les indications figurant sur le formulaire « Suivi dosimétrique souhaité ».

Sous réserve de la complétude du dossier (sauf en cas de situation d'urgence radiologique comme prévu par la réglementation), l'expédition sera effectuée conformément à la date de début de port indiquée sur ce formulaire.

Ensuite, sauf résiliation, les dosimètres seront expédiés selon les conditions indiquées sur le formulaire d'abonnement.

Les demandes en cours de période de port feront l'objet d'un envoi spécifique et seront accompagnées d'un dosimètre témoin par type de dosimètres.

4.2. Dosimètre témoin

Conformément à la réglementation, chaque envoi de dosimètres comporte un dosimètre témoin par type de dosimètre. Ce dernier doit être entreposé dans un lieu à l'abri des rayonnements ionisants. Il ne doit en aucun cas être porté.

Le dosimètre témoin doit être renvoyé avec les autres dosimètres à la fin de la période de port.

4.3. Conditions d'expédition et délai de livraison

La livraison est effectuée selon les conditions indiquées sur le formulaire d'abonnement et les conditions du transporteur. D'autres modes de transport peuvent être proposés au Client sur demande.

Chaque livraison est accompagnée d'un bordereau d'expédition, récapitulatif du contenu expédié.

A titre indicatif, le délai moyen de livraison des produits envoyés en colis postal s'établit comme suit :

- ▶ 1 à 3 jours ouvrés en France métropolitaine,
- ▶ 6 à 7 jours ouvrés hors France métropolitaine.

A réception de la commande, il est recommandé au Client de vérifier la conformité de la livraison, d'émettre des réserves écrites auprès du transporteur au besoin et de se rapprocher dans les meilleurs délais du Service Client du Fournisseur pour toute anomalie la concernant.

Dans le cas d'un retour de dosimètres, les frais d'envoi sont à la charge du Client.

Le Fournisseur met tout en œuvre pour respecter les échéances d'expédition mentionnées ci-dessus. Néanmoins, le Fournisseur ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard de livraison du transporteur ou à une perte de colis causés par un tiers ou par le Client ou en raison d'une cause imprévisible et insurmontable constitutive d'un cas de force majeure.

En cas de non réception d'un colis dans les délais indiqués, nous demandons au Client de se rapprocher de notre Service Client afin qu'une enquête soit menée auprès du transporteur.

Si une livraison est refusée pour quelque raison que ce soit ou si elle est retournée à notre laboratoire, le Fournisseur se réserve le droit de facturer des frais de réexpédition pour tenter une deuxième livraison. En cas d'incidents répétés de livraison, le Client pourra être résilié par le Fournisseur (cf. Article 11 – section 11.2.).

4.4. Emballage

La livraison est effectuée dans un emballage conforme aux normes postales. Il est adapté pour garantir une protection maximale durant le transport. Cet emballage est réutilisé par le Client pour le retour des dosimètres à notre laboratoire.

Les commandes de produits différents ou de formats différents peuvent être livrées en plusieurs colis.

Article 5 – Gestion de l'abonnement

5.1. Gestion des prestations dosimétriques liées au Contrat

Lors de l'ouverture de son abonnement, le Client choisit le suivi dosimétrique souhaité via le formulaire « Suivi dosimétrique souhaité ». Seules les prestations dosimétriques indiquées sur ce formulaire font partie du Contrat. L'ajout d'une nouvelle prestation dosimétrique fait l'objet d'un avenant au Contrat (cf. Article 12 – section 12.1.). Le Client a alors la faculté d'ajouter, modifier ou supprimer son suivi dosimétrique selon les conditions indiquées à l'article 5.2..

5.2. Gestion du nombre de dosimètres

Le Client a la faculté d'adapter le nombre de dosimètres envoyés d'une période de port à une autre. Pour se faire, il doit :

- ▶ soit effectuer ce changement en ligne sur le site LANDAUER.direct, codes d'accès à demander via le site mentionné ci-dessus,
- ▶ soit informer le Service Client LANDAUER par e-mail ou par téléphone.

Tout dosimètre commandé et envoyé donnera lieu à facturation, même s'il n'a pas été utilisé.

En cas de perte ou de détérioration d'un dosimètre, le remplacement sera effectué par le Fournisseur contre remboursement des frais indiqués dans nos conditions tarifaires.

5.3. Délais moyens de traitement d'une demande

Les délais indiqués ci-dessous sont des délais moyens calculés en jours ouvrés, c'est-à-dire samedi, dimanche et jours fériés non compris. Ils correspondent aux délais de traitement des demandes, de fabrication des dosimètres et de préparation des colis. A ces délais, doivent s'ajouter les délais de livraison du transporteur.

En routine, pour qu'une demande d'ajout, de suppression ou de modification de prestations dosimétriques soit prise en compte, elle doit être effectuée avant que les dosimètres soient fabriqués, soit au plus tard 40 jours avant le début de la période de port. Toute demande effectuée ultérieurement reporte à la période de

port suivante la prise en compte des modifications. Passée la date d'arrêt des modifications, les dosimètres sont en cours de fabrication, et font l'objet d'une facturation, qu'ils soient expédiés ou non.

Lorsque la date d'arrêt des modifications est dépassée, il est possible de commander des dosimètres supplémentaires. Cette demande en urgence de dosimètres devra être effectuée avant 11h00 par téléphone ou par e-mail auprès du Service Client LANDAUER : +33 (0)1 40 95 62 90 pour une expédition entre 24 et 48h sous réserve de notre capacité de production. Dans le cas contraire, le délai d'expédition variera entre 2 et 5 jours.

Article 6 – Retour des dosimètres au Fournisseur

6.1. Modalités

Le Client retourne les dosimètres pour analyse, à la fin de la période de port avant le 10 du mois suivant, conformément à la réglementation. Il est invité à retourner les dosimètres dans la boîte d'expédition dans laquelle il a reçu ces derniers.

Le retour de dosimètres à notre laboratoire se fait sous la responsabilité et aux frais du Client (cf. Article 9 – section 9.2.). Le Client est tenu de s'assurer que la boîte est bien fermée, affranchie au tarif en vigueur et qu'elle comporte l'ensemble des dosimètres, dosimètre(s) témoin compris.

Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des dommages subis lors du retour des dosimètres ou de leur perte. Dans son intérêt, il est suggéré au Client d'opter pour un service de transport comprenant assurances et documents dûment signés.

6.2. Réserve de propriété

Les dosimètres restent la propriété du Fournisseur.

6.3. Retour en urgence

Un dosimètre ayant subi ou supposé avoir subi une irradiation importante peut être retourné avant la fin de la période de port. Cette démarche appelée « retour en urgence » doit être réalisée sans attendre et respecter une procédure spécifique disponible sur notre site internet.

Ce dosimètre doit absolument faire l'objet d'un envoi séparé. Il ne doit en aucun cas être retourné avec les autres dosimètres.

A la demande du Client et moyennant facturation, un dosimètre de remplacement peut être adressé selon le délai de traitement convenu (cf. Article 5 – section 5.3.).

Article 7 – Transmission des résultats

7.1. Modalités

Le Fournisseur s'engage, à réception des dosimètres, à exécuter avec tous les soins et la diligence nécessaire, le traitement et l'analyse des dosimètres et à adresser le résultat des mesures au médecin du travail et au conseiller en radioprotection désigné par le Client conformément à la réglementation en vigueur.

Le Fournisseur effectue le traitement des dosimètres reçus dans le courant du mois suivant leur période de port. Tous les dosimètres retournés à notre laboratoire sont analysés quelle que soit la date à laquelle ils nous sont renvoyés.

7.2. Délais moyens d'analyse des détecteurs

Les délais indiqués ci-dessous sont des délais moyens calculés en jours ouvrés, c'est-à-dire samedi, dimanche et jours fériés non compris. Ils correspondent aux délais de traitement et d'analyse des détecteurs à réception des dosimètres par notre laboratoire. A ces délais, doivent s'ajouter les délais de livraison du transporteur (cf. Article 4 – section 4.3.).

Type de détecteur	En standard	En urgence
IPLUS®	5 jours	2h00
MONOBAGUE®	5 jours	2 jours
VISION®	5 jours	2 jours
NEUTRAK®	7 jours	2 jours
PASTILLE TLD	5 jours	-
IMAGING®	14 à 21 jours	-

7.3. Résultats dosimétriques

Les résultats dosimétriques sont communiqués de manière confidentielle au médecin du travail et conseiller de radioprotection par le biais d'un rapport de contrôle dématérialisé conformément à la réglementation.

Des rapports de contrôle individuel peuvent être proposés à la demande. Ils donnent lieu à facturation.



LE CONTRAT DE SUIVI DOSIMÉTRIQUE LANDAUER

Les conditions générales d'abonnement (2/2)

Conformément à la réglementation, le Fournisseur transmet tous les résultats individuels à SISERI, l'organisme chargé de centraliser les informations dosimétriques et d'en organiser l'accès. Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des informations présentées par cet organisme.

Dans nos rapports de contrôle, il est fait référence à la marque COFRAC, le client s'engage à respecter les règles d'utilisation de la marque téléchargeable sur le site www.cofrac.fr.

7.4. Alerte en cas de forte dose

Le Fournisseur informe le médecin du travail, le conseiller en radioprotection, l'employeur et SISERI de la dose reçue et de manière nominative dès lors que la dosimétrie externe d'un travailleur dépasse l'une des valeurs limites d'exposition fixées au code du travail.

7.5. Possibilité d'effectuer une nouvelle mesure

Si la lecture d'un détecteur IPLUS ou/et NEUTRAK montre un équivalent de dose supérieur en $H_p(10)$ à 5 mSv, une relecture des dosimètres est systématiquement effectuée. Sur demande du Client et dans la limite de trois mois après réception d'un dosimètre par le Fournisseur, une relecture des IPLUS peut être également effectuée.

Article 8 - Accessoires

Le Fournisseur propose au Client en complément des prestations de suivi dosimétrique, des accessoires. Le Client dispose d'un délai de 7 jours calendaires à compter de la réception de son colis pour retourner au Fournisseur le produit dans son emballage d'origine, en parfait état. Le produit retourné incomplet, abîmé ou sali n'est ni repris, ni échangé, ni remboursé. Les frais de retour restent à la charge du Client. En cas d'exercice du droit de retour, l'accessoire acheté sera remboursé sous forme d'avoir sur sa prochaine facture.

Article 9 – Conditions tarifaires

9.1. Tarif applicable et révision de prix

Le tarif appliqué est celui en vigueur le 1^{er} jour de la période de port pour lequel le dosimètre est destiné. Les taux de TVA appliqués sont ceux en vigueur à la date de facturation. Pour un accessoire, le tarif appliqué est celui en vigueur à la date d'expédition de celui-ci. Sauf stipulation contraire, les prix s'entendent HT et sont exprimés en euros. Le suivi dosimétrique est facturé selon le nombre de dosimètres fabriqués, dosimètres témoin compris, à partir de notre tarif public en vigueur. Toute demande de dosimètre reçue après le 10 du mois correspondant au début de la période de port entraîne une majoration de 15% du prix. Le tarif est susceptible de varier suivant les conditions économiques (cf. Article 12 – section 12.2.) et les taux de TVA imposés par la loi.

9.2. Frais de port

Pour la France métropolitaine, les envois de dosimètres s'effectuent franco de port en colis postal. A la demande du client, un envoi en colis express est proposé. Dans ce cas, des frais de port sont facturés en sus. Les envois hors France métropolitaine, s'effectuent en colis express. Les frais de port incluant les coûts de dédouanement éventuels sont facturés en sus et par colis. Ils varient en fonction du poids du colis et de la destination. Se renseigner auprès de notre service client pour en connaître les conditions et les tarifs. Il en va de même pour les demandes de dosimètres réalisées en cours de période ou formulées après la date d'arrêt des modifications indiquée dans le calendrier de suivi dosimétrique. Ils font l'objet d'un envoi spécifique et ce quelle que soit la destination. Chaque envoi de dosimètres comporte un dosimètre témoin par type de dosimètre (cf. Article 4 – section 4.2.). Pour l'envoi des accessoires, les frais de port sont facturés en sus, et ce quelle que soit la destination. Les modifications des tarifs postaux ou transporteurs pourront être répercutées immédiatement sur les frais de port facturés par le Fournisseur. Les frais de retour des dosimètres au Fournisseur sont à la charge du Client.

9.3. Frais de gestion pour abonnement

Pour chaque abonnement non mensuel ou comprenant des MONOBAGUE ou VISION seuls, 79,00 € HT de frais de gestion par année calendaire seront facturés, sauf stipulations contraires du contrat d'abonnement.

9.4. Frais de banque pour paiement par virement de l'étranger

Les éventuels frais de virement bancaire sont à la charge du Client. Le Client veille à donner les instructions appropriées à sa

banque. En cas d'oubli, le Fournisseur se réserve le droit de refacturer les susdits frais.

9.5. Frais pour dosimètre non rendu dans les délais stipulés ou dosimètre détérioré

Les dosimètres restent la propriété du Fournisseur. Leur non restitution (perte, renvoi hors délai) dans un délai de 60 jours suivant la fin de leur période de port donne lieu à facturation. Il en va de même si les dosimètres ont subi une détérioration. Les frais pour dosimètre non rendu sont indiqués en sus du coût initial sur les conditions tarifaires.

Le retour des dosimètres après facturation de frais pour dosimètres non rendus ne donne pas lieu à l'émission d'un avoir.

Article 10 – Facturation et règlement

10.1. Facturation

Les factures sont établies chaque trimestre. Le paiement se fait net d'escompte par virement ou par prélèvement (joindre le mandat de prélèvement et votre RIB), 30 jours à compter de l'émission de la facture conformément au tarif contractuel en vigueur. Elles sont envoyées de façon dématérialisée. Les paiements par billet à ordre ou traite sont prohibés.

Le Client dispose d'un délai de 10 jours à réception de la facture pour faire une réclamation. Cette réclamation devra se faire par courrier à l'adresse mentionnée ci-dessous et ne soustrait pas le Client au paiement de la facture dans les délais mentionnés sur celle-ci.

10.2. Règlement

Les factures sont payables en euros pour un paiement net d'escompte, dans le délai maximum mentionné sur la facture et selon le mode de paiement convenu au moment de la souscription.

Tout règlement doit impérativement comporter le numéro de facture et le numéro de Client.

Il appartient au Client d'avertir le Fournisseur d'éventuels changements de domiciliation bancaire.

10.3. En cas de non-paiement

En application de la loi française n°2012-387 du 22 mars 2012, tout paiement effectué au-delà du délai fixé entraînera la facturation automatique d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. En cas de paiement tardif, il sera appliqué automatiquement un intérêt de retard, dont le montant HT sera déterminé sur la base de 300% du taux d'intérêt légal au jour du règlement. Les pénalités seront payables à réception de l'avis de débit envoyé par le Fournisseur.

En outre, le Fournisseur aura de plein droit la faculté de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations de services demandées par le Client, et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

Article 11 – Durée du Contrat et dénonciation

11.1. Durée

Le Contrat est renouvelé annuellement par tacite reconduction sauf dénonciation par le Client.

11.2. Dénonciation du Contrat

Toute demande de dénonciation du Contrat doit parvenir au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard deux mois avant la date anniversaire du contrat. Tous les dosimètres devront être retournés au Fournisseur au plus tard 10 jours après la date de fin de port. Dans le cas contraire, ces dosimètres seront considérés comme non rendus et feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

Par ailleurs, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre ou résilier le Contrat dans le cas du non-respect des conditions d'abonnement par le Client.

Article 12 – Modification du Contrat

12.1. Du fait du Client

Le Client peut être amené à demander une modification du service fourni dans le cadre de son Contrat. L'ajout d'une nouvelle prestation dosimétrique fait l'objet d'un avenant au Contrat. Cette modification donne lieu à une offre du Fournisseur et une commande par le Client.

Le Client s'engage à prévenir le Fournisseur dès que possible des modifications intervenant dans sa situation juridique ou professionnelle ayant un impact sur le Contrat, c'est-à-dire toute information figurant sur le formulaire d'abonnement et de suivi dosimétrique souhaité.

12.2. Du fait du Fournisseur

Le Fournisseur peut être amené à procéder à des évolutions de ses tarifs. De même, il se réserve le droit de modifier les prestations dosimétriques fournies afin d'améliorer la qualité de ses services et de respecter les évolutions réglementaires.

Le Client sera informé de toute modification le concernant par lettre, e-mail ou via le site LANDAUER direct au plus tard deux (2) mois avant son entrée en vigueur. Cette information fera office d'avenant au Contrat.

En cas de désaccord, le Client aura alors la possibilité de dénoncer le Contrat, sans pénalité et sans droit à dédommagement, par lettre recommandée avec accusé de réception. En l'absence de dénonciation du Contrat sous 20 jours suivant la réception de l'avis de modification et s'il continue à utiliser le service, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions.

Article 13 – Exclusions de responsabilité

La responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée pour retard ou défaillance tenant soit à un cas de force majeure (tel que grève, incendie, inondation, trouble civil, embargo, etc.), soit à un événement échappant à son contrôle (destruction d'un détecteur par un lecteur, perte du dosimètre durant le transport, etc.), soit encore du fait du Client. Il est expressément convenu que si la responsabilité du Fournisseur était retenue dans l'exécution du Contrat, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts, que le remboursement des prestations concernées.

En aucun cas, le Fournisseur ne peut être tenu responsable de dommages immatériels ou indirects, tels que, préjudice commercial, préjudice d'exploitation, manque à gagner, etc.

Article 14 – Réclamation

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, le Client a la possibilité de faire une réclamation. Votre demande sera traitée conformément à notre procédure de gestion des réclamations qui peut vous être communiquée sur demande auprès de notre service client.

Article 15 – Confidentialité

Le Fournisseur est responsable de toutes les informations obtenues ou générées dans le cadre du contrat de service de dosimétrie. Toute information est traitée comme confidentielle. Toute divulgation sera soumise à l'autorisation préalable du Client sauf si la loi l'interdit.

Cependant, dans le cadre de son processus d'accréditation, le Fournisseur est susceptible de communiquer certaines informations aux entités suivantes : COFRAC, auditeur interne. Les intervenants concernés seront soumis aux mêmes règles de confidentialité par clause contractuelle.

Article 16 – Informatique et libertés

Les informations recueillies font l'objet de traitements, notamment informatiques, et le Fournisseur garantit prendre les mesures de sécurité et de confidentialité appropriées, en accord avec la Réglementation Informatique et Libertés, suivant les éléments du Contrat fournis en [annexe « RGPD »](#) (annexe en consultation sur www.landauer.fr rubrique Médiathèque / Documentation et notices/ Contrat de suivi dosimétrique).

Article 17 – Langue

Toute traduction de la version française des conditions générales d'abonnement est fournie le cas échéant par le Fournisseur à titre indicatif uniquement. Seule la version en langue française régira les rapports de droit entre les Parties.

En cas de contradiction entre les stipulations de la version française et celles de la traduction, les stipulations de la version française prévaudront.

Article 18 – Loi et attribution de compétence

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de litige, le Fournisseur et le Client s'efforceront de régler celui-ci à l'amiable. A défaut d'accord, tout litige sera du ressort des tribunaux compétents relevant du siège social du Fournisseur.

