

Conditions Générales de Vente

1. Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après CGV) régissent les relations contractuelles entre LLUCS et ses clients, ci-après dénommés « le Client », souhaitant commander sur le site internet www.llucs.lu des produits « kits ».

L'utilisation de la marque OLAS est strictement réservée au laboratoire LLUCS selon les règles d'utilisation établies par l'OLAS.

2. Commande

La commande doit être réalisée intégralement sur internet jusqu'à la validation de celle-ci par le Client.

Toute commande passée sur le site internet www.llucs.lu implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV qui prévalent sur toutes conditions d'achat. Aucune modification de ces CGV ne sera valable si elle n'a pas fait l'objet d'un écrit entre LLUCS et le Client. De même toute commande passée sur le site internet www.llucs.lu implique acceptation des prix et descriptions des produits « kits » disponibles à la vente.

Toute condition particulière à une commande existante ne s'appliquera pas automatiquement aux commandes suivantes. Chaque offre de LLUCS acceptée par le Client sera traitée comme un contrat distinct entre LLUCS et le Client.

Toute prestation supplémentaire demandée par le Client sur des échantillons reçus par LLUCS donnera lieu à l'émission d'une nouvelle commande pouvant notamment impliquer de nouveaux délais indicatifs d'exécution.

LLUCS se réserve le droit de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, et notamment en cas de problème de capacité du laboratoire, ou en cas de difficulté concernant la demande de kit, ou en cas de problème sur le compte de l'acheteur. Dans ces cas, LLUCS se réserve le droit de bloquer la demande du Client jusqu'à résolution du problème.

L'ensemble des données fournies et la confirmation de commande enregistrée vaudront preuve de la transaction. Le Client déclare en avoir parfaite connaissance. La confirmation de commande par LLUCS vaudra acceptation de la transaction.

3. Prix et Conditions de paiement

Les prix affichés sur le site internet sont valables uniquement pour les demandes passées directement sur le site internet www.llucs.lu.

Les prix sont établis en Euros toutes taxes comprises sur la base du tarif en vigueur au jour de la commande sur le site internet www.llucs.lu. Les taxes applicables seront celles en vigueur à la date de commande. Toutes les commandes, quelles que soient leurs origines, sont payables en euros.

Le prix affiché sur le site est un forfait incluant l'expédition du kit de prélèvement, l'enregistrement du prélèvement, son analyse et l'envoi du rapport d'analyse par courriel. Ces prestations sont indissociables et ne peuvent être vendues séparément sur le site.

Les paiements sont sans escompte et exigibles à la commande.

Le mode de règlement en vigueur est le virement Paypal. Tout autre mode de paiement requiert l'accord préalable de LLUCS.

4. Délais

Les délais de livraison des produits « kits » et des rapports d'analyses sont donnés à titre indicatif et ne constituent en aucun cas un engagement de LLUCS.

Les délais de livraison des produits « kits » sont de minimum 4 jours ouvrés (délai de traitement de commande inclus). Le délai d'exécution sera confirmé lors de l'envoi de la confirmation de commande de LLUCS sous forme de message récapitulatif envoyé au Client après validation du paiement sur internet.

Pour le cas où certains produits « kits » ne seraient pas disponibles au moment de la commande, le Client en sera immédiatement averti par LLUCS.

Les rapports d'analyses seront remis par courriel dans un délai minimum de 10 jours ouvrés à compter du jour après réception des prélèvements au laboratoire. Le délai de rendu des rapports d'analyses est indicatif et peut varier en fonction des kits et du traitement des résultats.

Nonobstant cette réserve, LLUCS fera tout ce qui est en son pouvoir pour respecter les délais qu'elle pourrait indiquer.

5. Rétractation

Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de sa commande. La faculté de rétractation n'entraîne aucune pénalité.

Pour obtenir le remboursement ou qu'il soit procédé à un échange, le Client doit renvoyer à ses frais et sous sa responsabilité les produits « kits » (avec le bon de livraison) dans leur emballage d'origine, intacts, accompagnés de tous les accessoires éventuels à l'adresse suivante :

LLUCS
27, rue Henri Koch
L-4354 Esch-sur-Alzette

Le prix du produit retourné, vous sera remboursé dans un délai de 60 jours à compter de sa réception et après vérification par LLUCS sur le compte émetteur du paiement. Seront refusés les produits achetés en promotion, les produits détériorés ou ouverts notamment pour les capteurs de prélèvement.

6. Exécution de la prestation

A réception du colis, le Client devra s'assurer que le colis est complet et en parfait état et qu'il correspond bien aux références et quantités commandées.

En cas de détérioration du colis ou si le colis n'équivaut pas à la commande, le Client devra refuser sa livraison. S'il est constaté une détérioration après départ du transporteur, le Client aura 7 jours pour formuler une réclamation. Dans les deux cas cités, il devra nous faire parvenir ses réserves sous 7 jours par courriel à info@llucs.lu ou dans le formulaire de contact du site internet www.llucs.lu

Toute réclamation adressée au-delà de ces délais ne pourra pas être acceptée. Si le Client n'émet pas de réserves sous 7 jours, le colis livré est réputé satisfaisant et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure.

Le mode d'emploi explique la procédure de stockage, le cas échéant, et de prélèvement. Cette procédure doit être scrupuleusement suivie par le Client. Le Client prendra soin de remplir dûment et lisiblement la fiche de prélèvement accompagnant la commande. LLUCS ne peut être tenu pour responsable d'une mauvaise utilisation du kit ou d'une mauvaise réalisation du prélèvement par le Client, en dehors d'incidences éventuelles liées au matériel qu'il a fourni.

Les kits d'analyses sont systématiquement vendus avec un moyen de retour au laboratoire. Afin de garantir la fiabilité des résultats, il convient de respecter scrupuleusement les modalités de retour précisées dans chaque kit.

7. Transfert de propriété

Le transfert de propriété des travaux effectués sont subordonnés après envoi du rapport d'analyse final.

8. Confidentialité

LLUCS et le Client s'engagent à traiter comme exclusives et confidentielles toutes les informations partagées dans le cadre des activités convenues entre les deux parties, à l'exception de cas convenus préalablement entre LLUCS et le Client ou lorsqu'une des deux parties est tenu par la loi à divulguer certaines informations. A ce titre, LLUCS s'engage à ce qu'aucune donnée ne sera rendue publique ou diffusée à des tiers non concernés par cette prestation sans l'accord préalable du Client.

9. Garanties et responsabilités

Les travaux confiés sont effectués dans les meilleures conditions que permettent les technologies utilisées par LLUCS et les indications ou originaux fournis par le Client.

LLUCS n'est tenu qu'à une obligation de moyens. En conséquence elle s'engage à mettre en œuvre, en égard à l'état actuel de ses moyens techniques, et au prix payé par le Client et des circonstances générales de la mission, les moyens raisonnables pour parvenir à un résultat aussi fiable que possible.

Les résultats des travaux sont exclusivement réservés à l'usage du Client de LLUCS. LLUCS mettra en œuvre toutes les précautions nécessaires pour le stockage et la conservation des travaux jusqu'à leur remise au Client. Passée la remise des travaux au Client, elle ne pourra être tenue responsable d'une perte ou destruction d'un fichier.

LLUCS met également en œuvre, durant les travaux, les précautions nécessaires au stockage et à la conservation des originaux confiés par le Client.

10. Limites de responsabilité

Dans tous les cas, la responsabilité de LLUCS sera limitée au prix payé par le Client pour l'exécution des travaux.

11. Protection des données personnelles

Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour tout renseignement envoyez un courriel à info@llucs.lu.

12. Réclamations

En cas de réclamation, envoyez un courriel à info@llucs.lu. La réclamation devra mentionner pour un traitement rapide et efficace : le numéro du kit concerné, ainsi que l'objet détaillé de la réclamation. Le processus de gestion des réclamations de LLUCS est mis à disposition, sur demande.

13. Force majeure

LLUCS ne saurait être tenu pour responsable des retards, erreurs ou dommages ou pour tout autre défaut dans la réalisation de ses obligations en cas de force majeure qui incluent par exemple les faits de guerre, grèves, pannes d'équipement, des faits extraordinaires, etc...

LLUCS ne saurait être tenu pour responsable des retards de livraison des « kits » ou des rapports d'analyse causé par la communication d'une mauvaise adresse et/ou la survenance d'un événement de force majeure.

14. Droit applicable - Litiges

La langue du présent contrat est la langue française. Dans le cas où les CGV seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige. Les présentes CGV sont soumises à la loi luxembourgeoise.

Les relations entre le Clients et LLUCS sont exclusivement régies par le droit luxembourgeois.

Sauf accord contraire dûment repris dans la confirmation de commande écrite de LLUCS, les juridictions du Grand-duché de Luxembourg sont exclusivement compétentes pour trancher tout litige entre le Client et LLUCS.

15. Divers

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.