1-ACCREDITATION

Le laboratoire Oenoconseil de Preignac est accrédité selon la norme ISO.EN 17025 en vigueur pour les analyses de boissons (hors eaux de consommation) par le COFRAC sous le N°1-0569.
La portée d'accréditation est disponible sur le site www.cofrac.fr.

Les échantillons traités sous accréditation sont accompagnés de la demande d'analyse (E02.3) ou de toute autre demande écrite faisant explicitement référence au COFRAC.

Les autres échantillons, en particulier, ceux déposés au laboratoire avec l'étiquette auto-collante pré-imprimée, seront traités en analyses courantes non accréditées. La diffusion d'un rapport non accrédité à un tiers n'est pas autorisée. Si le rapport doit être diffusé, il doit être délivré sous accréditation. Dans ce cas, le rapport d'analyse ne sera pas rendu sous accréditation et sera donc non présumé conforme à son référentiel, ni couvert par les accords de reconnaissances internationaux.

2 – MODALITES DE PRELEVEMENT DES ECHANTILLONS

**Pour un vin en cuve :* Prélever par le dessus au moins 50 cm en dessous de la surface du vin.

**Pour un prélèvement au robinet dégustateur:* Prévoir de dégorger 200 ml au préalable.

* *Pour un prélèvement après mise en bouteille* : Eviter les 150 bouteilles du début ou de la fin de la mise.

Précautions : Le niveau de la bouteille doit être plein, pas de bouteille en vidange.
Le volume minimum est de 37.5 cl pour les analyses de type « export », « concours », « qualisud ».
Bouchage hermétique.

**Délai d'acheminement au laboratoire (pour les vins qui ne sont pas embouteillés) :* Il doit être court (inférieur à 36h).

3 RENSEIGNEMENTS DE LA DEMANDE D'ANALYSE

Le contenu et l'identification des échantillons sont sous la responsabilité du client.

*Des fiches de demande d'analyses doivent être renseignées en lettre majuscule pour une bonne compréhension des noms propres.
* Le client peut préciser les méthodes qu'ils souhaitent que le laboratoire utilise.
Nous l'encourageons à demander des renseignements aux œnologues ou aux responsables techniques sur le choix des méthodes et des conséquences.
Le choix de la méthode (Méthode OIV en remplacement d'une méthode interne automatisée) a un impact sur le coût de l'analyse. Un devis sera établi à la demande du client. Le tarif des méthodes OIV est affiché au laboratoire.
*Le client doit renseigner la case correspondante de la fiche de demande d'analyse s'il n'autorise pas ce dernier à transmettre le rapport d'analyse aux organismes de contrôle (Qualisud,ODG) ou organismes d'organisation des concours(Paris, Aquitaine…).
* Le client doit renseigner la case correspondante de la fiche de demande d'analyses s'il refuse la transmission du rapport d'analyse par voie électronique avant l'envoi postal.

4 – REFUS D'UN ECHANTILLON

Le laboratoire notifiera tout refus de sa part d'un échantillon dont :

- Le niveau de la bouteille est insuffisant
- Une anomalie du vin pourrait influer le résultat ou son interprétation.

5 – TRANSMISSION DES RESUTLATS

Le délai de transmission est de deux jours ouvrés à partir de la date de réception de l'échantillon.
La transmission se fait par voie électronique à partir de l'email renseigné par le client, puis par courrier.
Seule la version papier avec signature et tampons originaux fait foi.
Si un client ne souhaite pas que son rapport d'analyse soit transmis à des tiers (ex : négociants…), il peut en informer le laboratoire en cochant les cases correspondantes sur la demande d'analyse (E02-3).

6 REGLE D'APPLICATION DES DECLARATIONS DE CONFORMITE SUR LES RAPPORTS D'ANALYSE DE TYPE « CONCOURS »

Le laboratoire Oenoconseil de Preignac est habilité par l'INAO pour établir des déclarations de conformité.
Un échantillon est déclaré conforme lorsque le résultat émis par le laboratoire ne dépasse pas les bornes fixées par le cahier des charges de l'organisme de gestion de l'appellation.
En cas de dépassement, l'échantillon est déclaré « non conforme », le paramètre en cause est précisé sur le rapport d'analyse ainsi que sa valeur limite légale.
Règle de décision : L'INAO autorise que la déclaration de conformité intègre les incertitudes de mesures dans le sens favorable aux clients.

7 CONDITIONS PARTICULIERES

Une modification réalisée à la demande du client après le début des travaux concernant une demande complémentaire génère la création d'un nouveau dossier.
L'annulation complète de la demande d'analyse ne peut être réalisée qu'avant le début des travaux.

8 – IMPARTIALITE – CONFIDENTIALITE

Le laboratoire applique le principe d'impartialité dans la réalisation des analyses et de confidentialité des résultats, selon le respect de ces procédures

9 – VISITE DU LABORATOIRE - MANUEL QUALITE

Sur rendez-vous, les clients peuvent demander à visiter le laboratoire. Aussi un Manuel Qualité décrivant le fonctionnement et l'organisation du laboratoire peut être consulté.

10- INFORMATION AFFICHE AU LABORATOIRE

-Liste des paramètres et des méthodes d'analyses réalisées au laboratoire.
- Tarif des analyses COFRAC
-Tableau des incertitudes de mesures pour chaque paramètre et méthodes.
- Processus de traitement des réclamations.

La reproduction des rapports d'analyses et la référence à l'accréditation du laboratoire par le client ne sont pas autorisées, sauf copie intégrale du rapport.

11-PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

*Les réclamations sont reçues au laboratoire par email, par téléphone ou par courrier.
*Elles sont enregistrées immédiatement .
*Un accusé de réception sera transmis aux clients pour lui confirmer l'enregistrement de sa réclamation.
*Le traitement de la réclamation se fera dans les meilleurs délais qui dépendront de la Complexité de la réclamation.
*La réponse du laboratoire sera signifiée au client par email et/ ou par téléphone.
*Un email informera le client de la clôture du processus de traitement de sa réclamation.