

I. Dispositions générales

Les présentes conditions générales de prestations s'appliquent à toutes les offres, devis, conventions ou autres demandes de prestations. Le fait de passer commande au LDVA 88 implique de la part du client l'acceptation sans réserves de celles-ci. Aucune condition particulière ne peut prévaloir sur les conditions générales, sauf accord écrit et préalable du LDVA 88. Le LDVA88 se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales.

II. Commande

Seuls les devis, contrats, conventions, signés par le LDVA88 et le client ont une valeur contractuelle ainsi que les demandes d'analyse signées par le client ou son prescripteur pour les échantillons transmis au LDVA88 sans contact préalable. L'envoi d'un échantillon accompagné d'une demande d'analyse pour une prestation définie dans le catalogue de prestations du LDVA 88 vaut acceptation par le client des présentes conditions dans leur version en cours de validité.

III. Convention

Elle est proposée au client pour des prestations récurrentes et définit les conditions d'intervention et les prestations réalisées par le LDVA88. Elle est conclue pour l'année civile en cours et se renouvelle automatiquement 2 fois, soit une durée maximale de 3 ans. La reconduction est considérée comme acceptée si aucune demande écrite de résiliation n'est transmise par l'une ou l'autre des parties au maximum 15 jours avant la fin de ladite convention. Toute modification ponctuelle fait l'objet d'un écrit et toute modification permanente fait l'objet d'un avenant.

IV. Collecte d'échantillons

Le LDVA propose un service de collecte des échantillons dans le cadre de ses tournées de santé animale et de ses conventions en microbiologie alimentaire. Pour la santé animale, le passage est hebdomadaire ou bi-hebdomadaire selon les disponibilités du laboratoire. Pour la microbiologie alimentaire, les dates de passage sont envoyées par courrier tous les trimestres. En cas d'absence de prélèvement ou d'impossibilité liée à la collecte, le client prévient le LDVA88 pour annuler le passage ou le reprogrammer. Tout passage du préleveur, même en l'absence d'échantillon ou de fermeture de l'établissement, fera l'objet d'une facturation. Le client s'engage à faciliter l'accès des préleveurs du LDVA88 au site de prélèvement et à mettre les échantillons à sa disposition.

V. Réception des échantillons

Chaque commande doit être accompagnée d'une demande d'analyse mentionnant à minima :

- Le nom et l'adresse du client et du payeur (prescripteur si nécessaire)
- Le nom et l'adresse du ou des destinataires du rapport d'analyse
- Le lieu de prélèvement ou l'identité de l'animal prélevé et la date de prélèvement
- L'identification, la nature et le nombre d'échantillons à analyser
- La liste précise des analyses à réaliser sur chaque échantillon
- La signature du client ou de son représentant

Le LDVA88 s'exonère de toute responsabilité vis-à-vis des informations transmises par le client et reprises dans le rapport d'essai.

Afin d'assurer la qualité des analyses, des critères de recevabilité des échantillons ont été mis en place pour chaque secteur et sont disponibles sur le site internet www.labovosges.fr. Le laboratoire se réserve le droit de refuser, ou d'émettre des réserves sur le résultat lorsque ces critères ne sont pas respectés. Le client en sera informé au préalable.

VI. Choix des méthodes

En l'absence de toute demande du client, le LDVA88 choisit la méthode d'analyse qui lui semble la plus appropriée. La liste des méthodes utilisées par le laboratoire figure dans le document Q DEM SD 01. Lorsque le client demande une méthode non utilisée habituellement, le LDVA88 s'assure qu'il peut réaliser la méthode et en vérifie le bien-fondé. Dans la négative, ou en cas d'inadéquation, un contact avec le client est pris.

VII. Délais

Les analyses sont effectuées dans l'ordre d'arrivée des échantillons et selon les planifications de travail du LDVA88. En cas de demande urgente, il peut être possible de traiter l'échantillon de façon prioritaire. Selon les contraintes générées, ce traitement en urgence peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

VIII. Conservation des échantillons après analyse

Sauf accords spécifiques, les échantillons sont conservés jusqu'à l'envoi du rapport d'analyse, puis éliminés. Toute demande de conservation sur une durée plus longue doit être faite au moment de la demande d'analyse. Le LDVA88 se réserve le droit de facturer des frais de gestion supplémentaire. Le retour d'échantillons au client n'est pas autorisé.

IX. Incertitudes

Le LDVA peut transmettre les incertitudes de mesure pour les résultats d'analyses quantitatives sur demande expresse du client ou si elles ont une importance sur la validité du résultat.

Les déclarations de conformité ne tiennent pas compte des incertitudes, sauf pour les analyses de miels.

X. Rapports d'essai et transmission des résultats

Les rapports d'essais sont envoyés par courrier dès validation du rapport aux destinataires indiqués sur le document contractuel. Ils sont également disponibles, dès validation, sur l'extranet du laboratoire, pour les clients qui adhèrent au service. Pour ce faire, le contrat extranet disponible sur le site www.labovosges.fr doit être rempli et retourné au laboratoire.

A la demande du client, les résultats peuvent être transmis sous format pdf par mail, aux adresses électroniques fournies par le client dans sa demande.

Dans le cas d'envoi des rapports par courriel, le message et l'envoi des pièces jointes sont confidentiels et établis à l'intention exclusive de leurs destinataires. Leurs coordonnées sont communiquées par le client, sous leur responsabilité. Toute utilisation de ces messages non conforme à leur destination, toute diffusion ou publication, totale ou partielle est interdite. L'envoi via internet ne permettant pas de garantir l'intégrité des messages, le LDVA88 décline toute responsabilité au titre des messages s'ils ont été modifiés ou altérés ou utilisés par des personnes non autorisées.

Pour les analyses à caractère réglementaire, conformément aux agréments délivrés par le Ministère de l'Agriculture, les résultats sont transmis aux organismes officiels avec selon les cas, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP), le Groupement de Défense Sanitaire (GDS), l'Office National de la Faune Sauvage (ONCFS) et pour les plans de contrôle prévus, sont exportés ou renseignés informatiquement dans les bases de données correspondantes.

Le GDS 88 est destinataire de l'ensemble des résultats d'analyse d'immuno-sérologie et de PCR des éleveurs du département à sa demande. Il appartient au client de prévenir le laboratoire dans le cas où il ne souhaite pas que ses résultats soient communiqués au GDS.

La Fédération des Chasseurs est destinataire de l'ensemble des résultats de trichines de sanglier.

La reproduction du rapport n'est autorisée que sous la forme d'un facsimilé intégral ou du fichier .pdf intégral. En cas de litige, seul l'exemplaire conservé sous format papier par le LDVA88 fait foi. Le client demeure responsable de la maîtrise de la diffusion ultérieure des documents envoyés par voie postale ou voie électronique.

A la demande du client ou suite à une erreur du laboratoire, un rapport d'essai pourra être réédité en portant la mention « Annule et remplace » et indiquer les modifications faites et le cas échéant l'explication de cette modification.

XI. Accréditation

Le laboratoire est accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 (Convention d'accréditation N°1-1520). Les essais réalisés sous accréditation sont détaillés dans le document Q DEM SD 01 et sont clairement identifiés sur le rapport d'essai.

Le laboratoire n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation ni à utiliser le logo COFRAC.

XII. Analyses confiées à des prestataires externes

Le LDVA88 externalise les analyses qui ne sont pas dans sa compétence (hors Q DEM SD 01). Dans ce cas, le client en est informé par l'envoi d'un courrier et les résultats sont transmis aux destinataires directement par le laboratoire prestataire. Le LDVA88 se réserve le choix du laboratoire prestataire en fonction de ses critères de compétences, d'accréditation, de proximité et de rapidité.

En cas d'impossibilité technique de réaliser une analyse, le laboratoire fera appel à un laboratoire prestataire qualifié ou accrédité pour la même prestation, après accord du client. Suivant les cas, le résultat sera soit retranscrit dans le rapport d'essai du LDVA88, soit transmis directement par le laboratoire prestataire aux destinataires.

XIII. Prestations autres que les analyses

Les prestations intellectuelles dans le domaine du conseil, de l'assistance technique et de la formation font l'objet d'une proposition détaillée définissant le contenu de la prestation, ses objectifs, les intervenants et le prix proposé (frais de déplacement et frais de dossiers inclus). Les formations font l'objet d'une convention de formation selon les exigences du Ministère du Travail. Toute modification de lieu d'exécution, de la nature de la prestation, du nombre de participants ou autre devra être portée à la connaissance du LDVA88 sans délai.

Le LDVA88 est enregistré auprès du Préfet de Région en tant qu'organisme de formation et est référencé DATADOCK.

XIV. Tarifs, facturation et règlement

Les prix sont Hors Taxe, TVA en vigueur en sus. Le LDVA88 applique les tarifs départementaux (votés par la Commission permanente du Conseil Départemental) qui sont réévalués périodiquement. Sauf information expresse du contrat, les actualisations tarifaires s'appliquent automatiquement à l'ensemble des commandes en cours.

Les prix indiqués dans les devis sont établis sur la base des données fournies par le client et pour les conditions normales d'exécution de la prestation.

En fonction de la nature des échantillons, des compléments d'analyse peuvent être effectués et facturés, ils sont prévus dans le document Q DEM SD 01.

Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'une information au client et d'une facturation complémentaire.

Lorsque la demande d'analyse a été faite sans demande initiale de devis, la facturation est réalisée selon les tarifs du catalogue Q DEM SD 01 en cours.

Les prestations sont facturées sur la base du tarif en vigueur au jour de la réception des échantillons. Sauf mention spécifique contraire, la facturation est faite au nom de la personne ou de la société identifiée comme donneur d'ordre dans la commande.

Le règlement s'effectue lors de la réception par le client de la facture. Le client dispose alors d'un délai de 30 jours pour s'acquitter du paiement de la facture. Passé le délai imparti, un rappel d'impayés est effectué par le LDVA88. A défaut de règlement suite au rappel, le comptable public est habilité à exercer toutes les poursuites nécessaires.

XV. Impartialité et confidentialité

Le LDVA88 est un service public indépendant de tous liens commerciaux et industriels qui s'engage à assurer une parfaite impartialité dans la réalisation des prestations qui lui sont confiées. Le laboratoire s'engage à garder confidentielles toutes les informations qui auront été portées à sa connaissance dans le cadre de la réalisation des prestations. Sans préjudice des éventuelles obligations légales en terme de communication de certains résultats aux autorités publiques, le LDVA 88 s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout ou partie des résultats concernant les travaux qui lui sont confiés. Le personnel du LDVA88 est statutairement ou contractuellement tenu au secret professionnel et s'engage personnellement au respect de la confidentialité et de l'impartialité.

Le client s'engage à ne pas divulguer et à ne pas exploiter sous quelques formes que ce soit l'ensemble des informations confidentielles que le LDVA88 pourrait être amené à lui communiquer avant et en cours de réalisation de prestation et ce pour une durée illimitée. Le client s'engage à faire respecter cet engagement de non divulgation et de confidentialité à toute personne salariée ou prestataire pouvant intervenir pour son compte dans le cadre des discussions et échanges.

XVI. Force majeure

Si par suite d'un cas de force majeure, le LDVA88 se trouvait dans l'impossibilité d'assurer la prestation, ses obligations seraient suspendues pendant la durée de l'impossibilité d'exécution du contrat. Dès que la force majeure cessera, les obligations du LDVA88 reprendront pour les prestations non encore réalisées. Est considéré comme évènement de force majeure, tout évènement de quelque nature qu'il soit échappant raisonnablement au contrôle du LDVA88 et qui empêche l'exécution normale de ces obligations, tels que troubles majeurs au plan régional, national ou international, grève dans les moyens de transport, les postes et télécommunication, au sein du laboratoire ou affectant ses fournisseurs, ou toute autre interruption de ces moyens qu'elle qu'en soit la cause, ainsi que des dispositions légales ou réglementaires entraînant des bouleversements important affectant les activités du LDVA88.

XVII. Réclamations et litiges

Tout client peut porter réclamation au LDVA88 par courriel, voie postale ou orale en indiquant l'objet de la réclamation, ainsi que le cas échéant, la référence du dossier ou de l'échantillon concerné. La réclamation sera traitée dans les meilleurs délais et le plaignant sera informé des suites données. La procédure de gestion des réclamations est disponible sur demande.

En cas de litige, avant toute action contentieuse, les parties rechercheront un accord amiable. A défaut de résolution amiable, les litiges relèveront de la compétence du Tribunal administratif de Nancy.

XVIII. Loi informatique et liberté

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne, qu'il peut exercer en s'adressant au LDVA88. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.