

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU LDA 52

DISPOSITIONS GENERALES :

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre le laboratoire départemental d'analyse de la Haute-Marne et ses clients dans le cadre de la vente de prestations.

COMMANDE :

Le laboratoire intervient sur demande de ses clients, pour une prestation définie préalablement selon leurs besoins.

Lorsque le client demande au laboratoire de réaliser des analyses, le laboratoire met en place :

- un contrat signé par le laboratoire et le client,
- ou une demande d'analyse signée du client ou du prescripteur.

Seuls ces documents ont valeur contractuelle et la signature d'un des documents précédemment cités constitue la commande de la prestation et vaut acceptation par le client des présentes CGV. Les conditions appliquées sont celles en vigueur à la date de la commande.

Dans le cas particulier des boucles auriculaires, la réception d'un échantillon sans demande d'analyse formalisée vaut commande.

PRELEVEMENT ET ACHIMINEMENT :

La réalisation des prélèvements et son acheminement est sous l'entière responsabilité du client ou du préleveur, en particulier, l'identification du prélèvement et des commémoratifs associés à ce prélèvement.

Les prélèvements sont :

- déposés à l'accueil du laboratoire, directement par le client ou le prescripteur
- envoyés par la Poste ou par tout type de transporteur
- acheminés par le laboratoire s'il a réalisé la collecte.

Le laboratoire ne pourra être tenu responsable des dommages ou casses survenus durant le transport des échantillons qui lui sont remis, ou des conséquences liées aux éventuels retards d'acheminement des échantillons.

Les échantillons remis au laboratoire sont réputés sans valeur commerciale. Le client ne peut donc prétendre à des dédommagements en cas de perte ou destruction des échantillons, qu'elle qu'en soit la cause.

RECEPTION DES ECHANTILLONS :

Période de réception : Le laboratoire reçoit les échantillons les jours ouvrés de 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H30 sauf vendredi à 16h30. Le standard est ouvert sur ces mêmes plages horaires. Les envois postaux sont réceptionnés du lundi au samedi.

Demande d'analyse : Chaque envoi d'échantillon doit être accompagné d'une feuille de demande d'analyse au format qui convient au client dans la mesure où la demande est clairement identifiée. Des documents sont à la disposition du client sur le site internet du laboratoire <https://haute-marne.fr/nos-missions/ruralite/lda/> : pathologie animale, déclarations d'avortements bovins et analyses en hygiène alimentaire. Il peut aussi s'agir d'une demande dématérialisée (DAI).

La demande d'analyses doit comporter au minimum : les coordonnées du client et du payeur, si besoin du prescripteur, l'identification de l'animal prélevé, la nature, l'identification et le nombre d'échantillons, la date de prélèvement ou la date de fabrication, les analyses demandées, la signature du client ou du prescripteur. Le laboratoire s'exonère de toute responsabilité concernant les informations transmises par le client ou son représentant et reprises dans son rapport d'essais.

Modification de la demande d'analyses : le demandeur de l'analyse peut procéder à une modification de sa demande d'analyses sous réserve d'en faire la demande par mail à l'adresse laboratoire.departemental@haute-marne.fr. La modification peut concerner un ajout ou une suppression d'analyse sur les analyses en cours.

Critères d'acceptation : A réception, le laboratoire vérifie l'état des prélèvements par rapport aux critères d'acceptabilité (quantité, conditionnement, température...). Les critères d'acceptation sont disponibles sur renseignement auprès du laboratoire ou sur l'onglet méthodes du site internet du laboratoire.

Le laboratoire se réserve le droit, de refuser d'analyser, de traiter un échantillon « hors accréditation » et d'émettre des réserves quant au résultat, pour tout échantillon dont les conditions de prélèvement ou de transport ne sont pas compatibles avec les analyses à réaliser ou de nature à impacter les résultats analytiques. En cas de refus, le client ou le prescripteur en est informé. Si la demande d'analyses est malgré tout maintenue par le client, le laboratoire réserve le droit de faire figurer sur le rapport d'analyse toutes les mentions qu'il jugerait nécessaire concernant l'anomalie constatée et les conséquences possibles sur le résultat.

PRESTATIONS ANALYTIQUES :

Prestations d'analyses : la liste en vigueur des analyses réalisables au laboratoire est disponible sur le site internet du laboratoire, rubrique « Prestations analytiques et tarifs du LDA52 ».

Les analyses sont réalisées selon des méthodes réglementaires, normalisées ou commerciales, sélectionnées pour répondre aux besoins du client. Les méthodes sont précisées dans le catalogue des prestations et sur les rapports d'analyse.

Le laboratoire met en œuvre le processus analytique depuis l'acceptation des demandes d'analyses jusqu'à la transmission des résultats en suivant les dispositions décrites dans son Manuel Qualité et ses procédures internes.

Accréditation et agrément : Le laboratoire réalise sous accréditation les essais figurant sur son annexe technique, disponible sur le site internet : www.cofrac.fr (N° accréditation 1-0937) ou sur demande auprès du laboratoire. Les paramètres accrédités sont repérés par le logo « © » sur le catalogue des prestations analytiques.

Le laboratoire réalise des analyses sous agrément du ministère de l'agriculture. Les paramètres pour lesquels le laboratoire est agréé sont repérés par le logo « A » sur le catalogue des prestations analytiques.

Sous-traitance : Lorsque le laboratoire n'est pas en mesure d'effectuer les analyses faisant partie de son offre, il propose au client, par écrit et pour accord, le recours à une sous-traitance auprès d'un laboratoire apte à répondre à la demande. Les résultats d'analyses figurent sur le rapport d'analyses du laboratoire et sont clairement identifiés en commentaire sur le rapport émis.

Le laboratoire s'engage à maintenir ses capacités analytiques afin de pouvoir traiter les échantillons qui lui sont adressés dans les conditions techniques et les délais prévus. En cas d'impossibilité de traiter une demande d'analyses de façon temporaire ou définitive, pour des raisons diverses : prestation non assurée par le laboratoire, problème matériel, surcharge de travail, rupture de stock de réactif ou autre, le laboratoire, en accord avec son client, transmet les échantillons à un autre laboratoire qualifié ou accrédité pour la même prestation. Ce dernier émet le résultat et le transmet directement au client et aux différents destinataires dont le laboratoire. Dans ce cas, le laboratoire s'engage à en informer le client et à lui demander son accord.

Délais : Les échantillons sont traités au fur et à mesure de leur réception et en fonction des séries analytiques. Le délai de rendu des résultats peut être précisé au client sur demande. Il est (sauf cas particulier) au maximum de :

- 5 jours ouvrés pour les analyses de sérologie et biologie moléculaire.
- Pour les autres cas, ce délai dépend des analyses demandées et de la rapidité de pousse des microorganismes recherchés ainsi que des analyses complémentaires demandées.

Estimation de l'incertitude :

Lorsqu'elle est calculée et estimée, l'incertitude de mesure sur les résultats peut être fournie sur simple demande.

RESULTATS :

Rapport d'analyses (d'essais) : Pour chaque dossier d'analyses terminé, un rapport d'analyses comportant les résultats est émis et validé par un signataire habilité.

Les rapports d'essais sont dématérialisés et signés électroniquement. Conformément à la réglementation en vigueur, les parties en présence s'engagent à admettre les clauses ci-après constitutives de la convention de preuve :

- les parties admettent la recevabilité et la force probante des données signées électroniquement ;
- les données originales de référence admises à titre de preuve pour tout litige sont celles conservées par le laboratoire.

La présence du logo Cofrac sur un rapport d'essais indique qu'une analyse au moins a été réalisée sous accréditation. Les essais réalisés sous accréditation sont clairement identifiés. Le laboratoire n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation autrement que par la reproduction intégrale des rapports qu'il a émis. Nous devons informer le Cofrac si non constatons une mauvaise utilisation de la marque d'accréditation

Les données de traçabilité qui ont permis d'établir le rapport d'analyse sont conservées pendant au moins 5 ans.

En cas de litige, seule la version du rapport d'analyses conservée au laboratoire fait foi.

Modification d'un Rapport d'essais après envoi : Le laboratoire prend en compte les demandes de correction si le client en fait la demande. Les rapports amendés ou modifiés après envoi font l'objet d'une nouvelle approbation par un signataire habilité. Ils portent la mention « annule et remplace », les modifications apportées sont identifiées et si approprié, les explications justifiant la réédition sont mentionnées. Le nouveau rapport est adressé à chaque destinataire du rapport d'essais initial.

Conservation / Archivage de la demande d'analyses et des rapports d'Essais : le laboratoire conserve les demandes d'analyses pendant 5 ans plus l'année en cours, et conserve les Rapports d'essais sous forme dématérialisée de fichiers PDF pendant au minimum la même durée (sauf dispositions particulières exigeant une durée plus longue d'archivage).

TRANSMISSION DES RESULTATS :

Destinataires : Les résultats sont transmis aux différents destinataires indiqués sur la demande d'analyses. En règle générale, le destinataire principal des résultats est le client, et parfois des tiers tels que le préleveur, et/ou le prescripteur de l'analyse selon les contextes et domaines analytiques, et selon les accords préétablis. Pour les analyses à caractère réglementaire, conformément aux agréments délivrés par le Ministère de l'Agriculture, les résultats sont transmis aux organismes officiels, selon les cas, la DDETSPP, le GDS, l'OFB.

Modalités de transmission des résultats : elles sont définies selon les catégories de client et les contextes d'analyses.

- Rapport d'essais papier par voie postale au client, sauf dispositions particulières contractuelles
- Dématérialisée sous forme de fichiers PDF par envoi électronique ou mise à disposition sur l'Extranet du laboratoire
- Résultats transmis par Echanges de Données Informatisées (EDI)

Les envois automatiques par voie électronique se font après signature d'une convention de preuve indiquant les adresses destinataires. La demande de convention peut être faite par mail à l'adresse laboratoire.departemental@haute-marne.fr.

CONSERVATION DES ECHANTILLONS :

Le laboratoire conserve les échantillons du client selon une durée qui dépend de leur nature et des exigences normatives ou de la réglementation. Ils sont ensuite éliminés selon sa procédure de gestion des déchets. Toute demande exceptionnelle de conservation d'échantillons doit être faite au moment de la demande d'analyses. Aucun retour d'échantillon au client n'est autorisé.

Après réalisation des prestations, le laboratoire se réserve un droit d'usage des échantillons pour des mises au point d'analyses, des essais internes ou des études à visée épidémiologique sous couvert de l'anonymat du client et en dehors de toute restriction contractuelle exprimée.

FACTURATION ET REGLEMENT :

Tarifs des analyses : les tarifs des analyses sont fixés par Arrêté départemental. Ils sont communiqués aux clients et/ou à leurs représentants professionnels sur demande ou sont disponibles sur le site internet du laboratoire.

Les tarifs des analyses et prestations du laboratoire sont indiqués en euros HT, et majorés du taux de TVA en vigueur.

Le tarif applicable pour une prestation d'analyses seule ou une prestation d'analyses avec réalisation des prélèvements par le laboratoire est celui en vigueur au jour de l'acceptation de la commande.

Facturation et règlement : sauf mention spécifique figurant sur la Demande d'analyses, la facturation est faite au client, au nom de la personne ou société identifiée comme propriétaire dans la demande d'analyses ou la convention.

Les factures sont envoyées par courrier ou par mail sous format PDF. Les modalités de facturation sont définies avec le client (à la prestation, mensuelle, trimestrielle...).

Modalités de paiement : Le règlement s'effectue lors de la réception par le client de la facture. Il est à adresser à la Régie de recettes du laboratoire par virement ou chèque bancaire.

Le laboratoire effectue une procédure de relance au bout de 30 jours, et en cas de défaut de règlement le dossier est transmis à la paierie départementale.

IMPARTIALITE ET CONFIDENTIALITE :

Confidentialité : le laboratoire s'engage à respecter la confidentialité des informations qui auront été portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations de ses clients. Il s'engage à garantir la confidentialité lors de la transmission des résultats appartenant à un client vis-à-vis de tiers autres que les destinataires du rapport d'essais définis sur la demande d'analyses, à l'exception de ce qui est exigé par la loi. Dans ce cas, le client est avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit.

Impartialité : le laboratoire est un service public indépendant de tous liens commerciaux et industriels qui s'engage à assurer une parfaite impartialité dans la réalisation des prestations dont il est chargé.

FORCE MAJEURE :

Si par suite d'un cas de force majeure, le laboratoire 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 situation de force majeure cesse, les obligations du laboratoire reprendront pour les prestations non encore réalisées. Est considéré comme un événement de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant raisonnablement au contrôle du laboratoire et qui empêche l'exécution normale de ses 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 quelle qu'en soit la cause, ainsi que des dispositions légales ou réglementaires entraînant des bouleversements importants affectant les activités du laboratoire.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL / INFORMATIQUE ET LIBERTES :

En application du Règlement Général sur la protection des données (RGPD) n°2016/679 du 27 avril 2016, le client dispose de la protection de ses données à caractère personnel traitées par le Département de la Haute-Marne, responsable de traitements, et dispose des droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et d'effacement. La plupart des données à caractère personnel recueillies par le département, responsable de traitements, sont nécessaires au respect d'une obligation légale ou à l'exécution d'une mission de service public. Afin d'exercer ses droits sur les informations le concernant, le client peut s'adresser (joindre la copie d'un titre d'identité) à M. le délégué à la protection des données personnelles (DPD/DPO) par voie électronique : dpp@departement52.fr ou par voie postale au Conseil Départemental de Haute-Marne.

Toute réclamation s'exercera auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75 334 PARIS CEDEX 07).

RECLAMATIONS :

Le laboratoire dispose d'un processus de traitement des réclamations dont la description peut être fournie sur simple demande. Toute réclamation doit être adressée par mail à l'adresse laboratoire.departemental@haute-marne.fr ou par courrier postal. Une réponse sera transmise au client dans les meilleurs délais confirmant ou non la responsabilité du laboratoire.