

Le présent document constitue les conditions générales de l'ensemble des produits et services (ci-après les "Conditions Générales") régissant le cadre de la relation entre le Laboratoire Départemental d'Analyses des Ardennes (LDA08), et toute personne demandeur de prestations (ci-après le "Client").

Toutes les opérations liant les parties conclues postérieurement aux présentes sont régies par ces dernières. Tout Client est réputé avoir accepté les présentes Conditions Générales soit de façon expresse soit par l'utilisation des services ou prestations du LDA08. Les Conditions Générales en vigueur sont consultables sur le site internet du LDA08.

Les conditions générales de vente sont complétées des conditions particulières sous la forme de devis, contrats ou conventions et d'une offre tarifaire actualisable. Dans le cas d'une transmission par mail ou par fax, seul l'original conservé par le LDA08 fait foi.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres ou soumission de services dans le domaine du prélèvement et d'analyse d'échantillon d'eau ou d'échantillons biologiques destinés au service santé animale. Le fait de passer commande implique de la part du client une acceptation sans réserve de celles-ci. Le LDA08 se réserve la possibilité de modifier ses conditions générales de vente. Il en informe le client.

COMMANDES

Seuls les devis, contrats, conventions signés par le LDA08 et le client ont valeur contractuelle ainsi que les fiches de demandes d'analyse signées par le client pour les échantillons apportés directement ou expédiés au laboratoire sans contact préalable.

L'envoi, sans contact préalable par le client, d'un échantillon accompagné d'un bon de commande demandant une prestation définie dans le catalogue du LDA08 ou d'une demande d'analyse vaut acceptation par le client de la version en cours des conditions générales de vente.

Chaque commande mentionne à minima les informations suivantes :

- le nom et l'adresse du client
- l'adresse de facturation
- le nom, l'email et l'adresse du destinataire des rapports d'analyses
- le lieu de prélèvement ou l'identité de l'animal prélevé
- l'identification, la nature et le nombre des échantillons à analyser
- la liste précise des déterminations à réaliser sur chaque échantillon, ou la référence du devis correspondant.

CONFIDENTIALITE

Le laboratoire et l'ensemble de son personnel s'engagent à garder confidentielles toutes informations qui auront été portées à leur connaissance dans le cadre de l'exécution des analyses ou prestations. Sans préjudice des éventuelles obligations légales en terme de communication aux autorités publiques, le LDA08 s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout ou partie des résultats concernant des travaux qui lui sont confiés hormis lors de la réalisation d'audits par des organismes externes. Ces audits peuvent également amener les organismes à observer des prestations sur votre site après accord de votre part.

PRELEVEMENT ET ACHEMINEMENT DES ECHANTILLONS REALISES PAR LE LDA08

Lorsque les prélèvements et le transport sont réalisés par le LDA08, ils le seront selon les modes opératoires définis par ce dernier. Le LDA08 n'assume pas la représentativité statistique des échantillons prélevés, les résultats d'analyses ne

concernent que les objets soumis à l'essai. Le client s'engage à faciliter l'accès des agents du LDA08 au site de prélèvement et à mettre les échantillons prévus à sa disposition.

PRELEVEMENT ET ACHEMINEMENT DES ECHANTILLONS REALISES PAR UN TIERS

Lorsque le prélèvement est réalisé par un tiers (client, sous-traitant, ...), la conformité et l'acheminement des échantillons soumis à analyse sont sous la responsabilité exclusive du tiers. Le LDA08 fournit les informations pertinentes ou consignées nécessaires à la bonne réalisation et au transport de l'échantillon. Sur demande, il peut fournir le matériel nécessaire de prélèvement, ceci faisant l'objet d'une facturation. Le respect de l'application de ces exigences incombe au tiers : conditionnement, températures de transport, de stockage, délais d'acheminement...

Le LDA08 se réserve le droit de refuser d'analyser ou 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 (flaconnage non conforme, délai trop élevé entre le prélèvement et le dépôt, température et temps de transport inappropriés, etc. ...)

Le rapport d'analyse pourra comporter toute mention que le laboratoire jugera utile d'ajouter concernant des anomalies d'échantillonnage ou de transport de nature à impacter les résultats analytiques.

EXECUTION DE LA PRESTATION ANALYTIQUE

Certaines prestations du LDA08 sont accréditées selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC), Accréditation Cofrac Essais, n°1-0885, portée disponible sur www.cofrac.fr. La portée d'accréditation du LDA08 peut également être communiquée sur demande et par des liens à partir du site internet du LDA08 à l'adresse <https://laboratoire.cd08.fr>

Le LDA08 dispose par ailleurs d'agrèments accordés par différents Ministères pour certaines analyses à caractère officiel, dont la liste peut être communiquée sur demande.

Le LDA08 met à disposition du client la liste des méthodes employées au LDA08 avec leurs caractéristiques.

Sauf mention spécifique, le LDA08 ne s'engage pas à conserver les échantillons après la fin des procédures d'analyses. Le client autorise le LDA08 à détruire les échantillons.

Identification des méthodes employées :

Ces catalogues des Analyses du LDA08 sont actualisés en permanence et précisent éventuellement la technique employée et/ou le texte de référence. Ces derniers sont toujours précisés sur les devis. La mention du texte de référence tient lieu d'information sur le type de méthode employée.

Si le client souhaite avoir des précisions supplémentaires, il prend contact avec le LDA08.

Choix des méthodes d'analyse appliquées : En absence de toute indication du client, le LDA08 adoptera la méthode qui lui semble la plus appropriée, signalée comme telle dans les conditions particulières sans que sa responsabilité puisse être recherchée par le client pour le non-respect d'une méthode précise. Le client autorise ainsi le LDA08 à mettre en œuvre, si nécessaire, les moyens d'analyse les plus appropriés compte tenu de son expérience. Lorsque le client demande la mise en œuvre de méthodes d'analyses spécifiques ne correspondant pas aux méthodes d'analyses choisis habituellement par défaut pour le produit considéré, le LDA08

s'assure qu'il peut réaliser la méthode demandée et en vérifie le bien-fondé. Dans la négative, ou en cas d'inadéquation, un contact est pris avec le client. Le client est informé, au niveau des conditions particulières, des méthodes proposées par le LDA08 et des écarts par rapport à la demande initiale. Les informations permettant d'éclairer le client sur ce point sont données oralement ou par écrit selon les situations et/ou l'attente du client.

Lorsqu'un changement de méthode intervient pendant l'exécution d'une relation contractuelle, le LDA08 sollicite l'accord des clients concernés.

Si des modifications par rapport au texte de référence doivent être apportées dans le cadre de l'exécution des analyses, elles sont mentionnées sur le rapport d'analyse.

Lorsque la nature de l'échantillon (composition particulière, domaine de résultat inhabituel etc.) a une influence sur le choix de la technique à mettre en œuvre, il est conseillé au client de fournir ces informations, afin d'optimiser le choix de la technique.

Référence aux méthodes internes :

Dans le cas où une méthode interne est utilisée pour la réalisation de la prestation, la version utilisée est celle en vigueur à la date de réalisation de l'analyse, sauf précision contraire.

Information des clients sur la réalisation des analyses :

Les analyses pour lesquelles le LDA08 est accrédité sont identifiées dans les devis. Le libellé des analyses réalisées sous accréditation est précédé sur les rapports d'analyse d'un symbole. Une mention explicite cette présentation sur le rapport qui inclut le logo COFRAC dès lors qu'au moins une analyse est réalisée sous accréditation COFRAC.

Au cas où le travail de laboratoire ou les conditions de transport peuvent présenter exceptionnellement des écarts ayant une incidence sur le maintien de l'analyse dans le cadre de l'accréditation du laboratoire, le signe distinctif de l'accréditation COFRAC ne figurera pas au regard de l'analyse.

DELAIS

Les prestations sont effectuées dans l'ordre d'arrivée des échantillons et selon les planifications de travail habituelles du LDA08. Le délai de rendu des résultats est précisé sur le devis.

DECLARATION DE CONFORMITE

Lorsque des référentiels de conformité existent et sur demande du client, le LDA08 établit une déclaration de conformité de l'échantillon analysé pour laquelle il ne sera pas tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat. La liste des référentiels employés par le LDA08 est communiquée au client.

TRANSMISSION DES RAPPORTS D'ANALYSE

L'acceptation du devis vaut accord du client pour l'envoi des rapports d'analyse par courriel au format PDF simple, sans compression ni mot de passe.

Sur demande expresse du client, les rapports d'analyses pourront également être transmis au format papier, par voie postale. Dans ce cas, le LDA08 ne pourra être tenu pour responsable de tout retard ou anomalie imputable aux services postaux. Dans le cas d'envoi des rapports par courriel, le message et toutes les pièces jointes sont confidentiels et établis à l'intention exclusive de leurs destinataires. Ces destinataires sont communiqués par le client, sous sa responsabilité. Toute utilisation de ces messages non conforme à leur destination, toute diffusion ou toute publication, totale ou partielle, est interdite,

sauf autorisation expresse. Un site web extranet de consultation et de téléchargement des résultats est également disponible.

Les identifiants sont fournis sur demande. Les résultats des prestations analytiques sont disponibles sur l'extranet pour une durée d'un an.

Toute autre forme de référence aux prestations du LDA08 doit faire l'objet d'un accord écrit préalable.

En cas de litige, seul l'exemplaire conservé par le LDA08 fait foi, sous format informatique.

PRIX

Les prix sont Hors Taxe, TVA en vigueur en sus. Les tarifs appliqués sont révisés périodiquement par l'assemblée départementale des Ardennes. Sauf information expresse du contrat ou marché concerné, 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. Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaires.

Lorsque la demande d'analyse a été faite sans demande initiale de devis (envoi d'un échantillon en colis), la facturation est réalisée selon les tarifs du catalogue en cours.

FACTURATION

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.

REGLEMENT

Le règlement s'effectue lors de la réception par le client de la facture et de l'avis de sommes à payer. Le client dispose alors d'un délai de 30 jours pour s'acquitter du paiement de la facture. Le paiement est effectué directement auprès du Trésor Public (Paierie Départementale) ou en ligne. A la demande du client, le paiement peut aussi être assuré par prélèvement automatique.

A défaut de règlement dans le délai imparti, le comptable public est habilité à exercer toutes les poursuites nécessaires. Le LDA08 peut suspendre les prestations demandées pour ce client ou retenir les résultats jusqu'à paiement des sommes dues.

RECLAMATIONS

Tout client peut porter réclamation auprès du LDA08, par courriel, voie postale ou orale.

La réclamation mentionnera l'objet de la réclamation ainsi que, le cas échéant, la référence de l'échantillon ou du rapport concerné.

A sa demande, la procédure de traitement des réclamations peut également lui être communiquée.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la Loi Informatique et Libertés de 1978 modifiée en 2018 et en conformité avec le Règlement général sur la protection des données de 2016, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Toute demande doit être transmise à l'adresse suivante : Hôtel du Département, DPO, CS 20001, 08011 Charleville-Mézières Cedex ou par email à : dpo@cd08.fr