

Les conditions générales de vente détaillent les droits et obligations du Laboratoire départemental vétérinaire de l'Hérault et de son client dans le cadre de la vente de prestations.

Le laboratoire est accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC). Il réalise sous accréditation les prélèvements et les essais figurant sur son annexe technique, disponible sur le site internet : www.cofrac.fr (N° accréditation 1-0977) ou sur demande auprès du laboratoire. Les paramètres accrédités sont repérés par le logo « cofrac essais » sur le catalogue des prestations analytiques.

ARTICLE 1 – DEMANDES D'ANALYSES ET GESTION DES PRELEVEMENTS

Offre

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 prélèvements et / ou analyses, le laboratoire met en place :

- une offre de prix correspondante dans un format papier ou dématérialisé mentionnant les prélèvements/analyses à réaliser et les méthodes à appliquer,
- ou 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.

La demande d'analyse ou l'offre de prix validée peut faire office de bon de commande ou bien, le client peut établir le bon de commande dans le format qui lui convient dans la mesure où la demande est clairement identifiée.

Commande

Le client envoie ses prélèvements accompagnés d'une demande d'analyse sur laquelle sont indiquées les informations suivantes :

- la raison sociale, le nom, le prénom et l'adresse du client, du destinataire des factures (si différent du client), du destinataire des rapports d'analyses (si différent du client).
- le lieu de prélèvement ou l'identité (n° de tatouage ou de puce) et les caractéristiques de l'animal prélevé
- la date et l'heure du prélèvement ou la date de fabrication
- l'identification, la nature et le nombre des échantillons à analyser
- la liste précise des analyses à réaliser sur chaque échantillon.

Une ordonnance établie par un prescripteur (vétérinaire) est considérée comme une demande d'analyses.

La demande est complétée selon les besoins du laboratoire, par un échange avec le client.

Le laboratoire se réserve le droit de refuser tout ou partie de la demande.

Prélèvements et acheminement

La réalisation des prélèvements est sous l'entière responsabilité du client ou du préleveur dans le cadre d'analyses officielles, en particulier, l'identification du prélèvement et des commémoratifs associés à ce prélèvement. En aucun cas le laboratoire ne saurait être tenu responsable en cas d'information erronée liée à la qualité du prélèvement.

Le laboratoire met à la disposition des clients et des prescripteurs des guides de prélèvement et d'acheminement sur le site internet Herault.fr.

Un ensemble de modalités de conditionnement sont à respecter pour la conformité des prélèvements et la sécurité de transport et des personnes amenées à les manipuler. Le laboratoire se réserve le droit de refuser le prélèvement si la conformité du conditionnement n'est pas respectée.

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 les prélèvements ou la collecte.

A la demande du client ou du prescripteur, le laboratoire peut organiser le ramassage des prélèvements par l'intermédiaire d'un transporteur, d'un coursier ou d'une navette du conseil départemental. Dans ce cas, la responsabilité du transport incombe au laboratoire, dès l'enlèvement des échantillons.

Les préleveurs du laboratoire respectent le règlement intérieur de l'établissement-client, en particulier les règles relatives à l'hygiène et la sécurité. Le client ou le prescripteur est responsable de la sécurité sur les sites et locaux au sein desquels seront réalisées les prestations du laboratoire. Il lui appartient de prendre toutes les précautions utiles pour assurer la sécurité du personnel du laboratoire et faciliter l'intervention de ce dernier. Le laboratoire ne saurait engager sa responsabilité au titre d'un manquement du client quant au respect de ses obligations.

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.

Collecte

Le laboratoire collecte les prélèvements d'hygiène alimentaire réalisés par le client dans le cadre de tournées préétablies. Il se réserve le droit, en cas d'intempéries ou d'absence imprévue d'un collecteur, de reporter la collecte initialement prévue. Dans ce cas, il prévient le client de l'absence de collecte en début de matinée, par téléphone et mail.

Réalisation de la prestation analytique

La prestation sera réalisée dès lors que l'offre de prix sera signée par le client sauf pour les prescripteurs qui se doivent d'informer les clients des conditions générales de vente du laboratoire ainsi que de sa tarification ce qui implique de facto le consentement éclairé de ce dernier.

Tout demandeur de prélèvement et / ou d'analyse sera réputé avoir reçu une information sur les tarifs.

Dans quelques cas particuliers, notamment les situations d'urgence, le laboratoire réalisera la prestation avant la signature du client ou du prescripteur.

Tout envoi, sans contact préalable avec le client, d'un prélèvement à destination du laboratoire vaut acceptation par ce dernier des tarifs et des modalités de réalisation de la prestation.

La responsabilité du laboratoire ne saurait être retenue si le client ou le prescripteur fournit des informations erronées dans les documents d'accompagnement.

Qualité des prélèvements

Le laboratoire ne peut être tenu responsable de la qualité de l'échantillon prélevé par le client ou le prescripteur (acte de prélèvement et conditionnement) et n'engage sa responsabilité analytique qu'après avoir accepté sa prise en charge. Les modalités et les spécificités de prélèvement et d'acheminement sont disponibles auprès du laboratoire.

A réception, le laboratoire vérifie l'état des prélèvements par rapport aux critères d'acceptabilité (quantité, conditionnement, température...). En cas d'écart, le laboratoire contactera le client ou le prescripteur.

Le laboratoire se réserve la possibilité de refuser l'exécution de prestations qui ne répondraient pas aux conditions d'acheminement ou d'acceptation ci-dessus.

Méthodes

Les analyses sont réalisées selon des méthodes réglementaires, normalisées ou commerciales, sélectionnées pour répondre aux besoins du client.

Les méthodes sont précisées dans les catalogues, fiches d'information techniques et réglementaires, devis et rapports d'analyse.

Le laboratoire se réserve le droit de remplacer une technique analytique par une autre de performance au moins équivalente en termes d'accréditation et de limite de quantification.

Toutefois la prestation du laboratoire peut présenter exceptionnellement des écarts aux méthodes, ayant une incidence sur le maintien du prélèvement et/ou de l'analyse dans le cadre de l'accréditation du laboratoire. Dans ce cas, le signe distinctif (#) figurera sur le rapport au regard de l'analyse pour indiquer qu'elle n'est pas couverte par l'accréditation. Le client en sera informé avant envoi du rapport d'analyse si l'analyse sous accréditation est une demande explicite du client ou si elle satisfait à une exigence réglementaire.

Déclaration de conformité

Les rapports d'analyses peuvent comporter des déclarations de conformité en comparaison à des critères seuils, fixés par le client, le prescripteur de prestations ou la réglementation.

Ces déclarations de conformité sont couvertes par l'accréditation si l'ensemble des résultats pris en considération pour conclure sont couverts par l'accréditation.

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.

Devenir des échantillons

Le laboratoire conserve les échantillons du client selon une durée qui dépend de leur nature et des exigences normatives ou de la réglementation. Dans le cas particulier d'études, le laboratoire conservera une partie de ces échantillons durant le délai adapté au contexte (expertise ...).

Sauf demande explicite du client, le laboratoire se réserve un droit d'usage des échantillons après réalisation des prestations contractuelles demandées, en respectant la confidentialité des données relatives au client. Cet usage peut concerner la validation de certaines méthodes d'analyses ou des études à visée épidémiologique.

Il appartient au client de préciser s'il souhaite les récupérer. Il supportera alors les frais de restitution. Sinon le laboratoire les éliminera selon sa procédure de gestion des déchets.

Estimation des incertitudes

Les performances des méthodes et leurs incertitudes sont disponibles sur demande.

Délais

Les délais habituels d'exécution sont précisés à la demande du client ou du prescripteur sur l'offre de prix. Un retard dans la production ne peut donner lieu à dommages et intérêts.

ARTICLE 2 – RESULTATS

Les résultats sont transmis par courrier ou, sur demande du client, par mail ou extranet après établissement d'une convention de preuve.

En cas de transmission de résultat partiel, seul le rapport d'essai validé et définitif fait foi.

Archivage des résultats

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

Utilisation des rapports

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. Le client en est informé par une note en bas de page des rapports.

Le laboratoire ne pourra transmettre les résultats à un tiers qu'avec l'accord du client.

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

Confidentialité et respect des obligations légales

Le personnel du laboratoire s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées, 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. Les informations sur le client obtenues auprès de sources autres que le client lui-même sont maintenues confidentielles entre le client et le laboratoire, et le laboratoire préserve la confidentialité de la source dont l'identité ne sera divulguée au client qu'avec accord de la source.

Le client ou prescripteur s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations techniques, commerciales, financières ou autres dont il serait amené à avoir connaissance sur le laboratoire, dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Lorsque les résultats d'analyses présentent ou sont susceptibles de présenter un risque sanitaire, le laboratoire en avertira le client dans les plus brefs délais afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires auprès des autorités compétentes dans le cadre des obligations légales déclaratives.

Impartialité

Tout le personnel s'engage à être impartial dans l'exercice de ses fonctions. Il ne doit pas subir de pression venant du client.

Le laboratoire ne permet pas que des pressions commerciales, financières ou d'autres pressions, compromettent l'impartialité de ses activités.

Convention de preuve

Le laboratoire garantit les points suivants :

- Confidentialité du rapport émis :
 - ✓ Le rapport est édité depuis le logiciel de laboratoire (LIMS) directement au format papier/pdf, puis envoyé par voie postale/email au destinataire propriétaire du dossier. L'adresse postale/email du destinataire est définie dans la fiche client du LIMS lors de la revue de contrat.
 - ✓ La mise à disposition des rapports d'essai sur l'Extranet du laboratoire est sécurisée grâce à un identifiant et un mot de passe personnels.
- Authentification de la signature :

L'intégration de la signature dans le rapport est conditionnée par le login/mot de passe du signataire, lorsqu'il valide les analyses dans le LIMS. L'usage de la signature est donc contrôlé. Lors de la signature du contrat ou de la convention, le client s'engage à accepter les signatures scannées sur les rapports d'essais comme éléments de preuve.

La responsabilité du laboratoire s'arrête à l'émission des rapports d'analyse.

ARTICLE 3 – TARIFS, FACTURATION ET MODALITE DE PAIEMENT

Tarifs

Les tarifs appliqués sont soumis annuellement au vote de l'Assemblée Départementale de l'Hérault.

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.

Les analyses et prestations non prévues et en sus du document contractuel seront facturées sur la base du tarif catalogue du laboratoire.

Le laboratoire facturera au client les frais supplémentaires engagés (frais bancaires, expéditions hors zone euro ...).

Facturation

Les modalités de facturation sont définies avec le client (à la prestation, mensuelle, trimestrielle...). Les coordonnées du client à facturer sont précisées dans les documents contractuels.

Modalités de paiement

Le règlement s'effectue lors de la réception par le client de la facture ou 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 sous peine de se voir appliquer des frais de pénalité de relance.

A défaut de règlement, le comptable public est habilité à exercer toutes les poursuites nécessaires. Le laboratoire peut suspendre les prestations demandées pour ce client ou solliciter le paiement à l'avance des nouvelles prestations demandées.

Les modalités de paiement acceptées sont les suivantes :

- chèque bancaire ou postal,
- virement bancaire.

ARTICLE 4 – 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 cessera, les obligations du laboratoire reprendront pour les prestations non encore réalisées. Par « cas de force majeure », on entend tout événement de quelque nature qu'il soit échappant raisonnablement au contrôle du laboratoire 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 ou toute autre interruption de ces moyens quelle qu'en soit la cause, grève affectant les fournisseurs ou sous-traitants, disposition légale ou réglementaire entraînant des bouleversements importants affectant les activités du laboratoire.

ARTICLE 5 – SERVICES AU CLIENT

Le laboratoire se tient à la disposition du client pour lui apporter conseils, informations techniques et réglementaires.

Réclamations

En cas d'insatisfaction, le client a la possibilité de déclarer une réclamation auprès du laboratoire et de lui demander la procédure de réclamation.

Litiges

Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le Tribunal Administratif de Montpellier sera seul compétent pour régler le litige.

Protection des données personnelles

Une déclaration à la CNIL a été faite et est mise à jour par le Délégué à la Protection des Données du Département de l'Hérault.

Notre fichier client n'est pas concerné par les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). En effet, il comporte les références de nos clients (identité et coordonnées) et des résultats d'analyse ne portant pas sur des personnes physiques.

ARTICLE 6 – PRESTATIONS DE CONSEIL, AUDITS, FORMATIONS

Commande et conclusion de la mission

Toute prestation de ce type fait l'objet d'une offre de prix envoyée au client sur la base des informations transmises par lui. Toute modification du lieu d'exécution, de la nature de la prestation, du nombre de participants ou autre devra être portée à la connaissance du laboratoire sans délai. Il pourra en résulter une modification du devis et du prix. Tout devis est valable pour une durée définie dans le devis lui-même. L'accord est conclu par la réception par le laboratoire de l'offre de prix revêtue de la signature d'un représentant légal du client. Les dates retenues par les parties pour la réalisation de la prestation sont fermes et ne peuvent faire l'objet d'une modification sans accord préalable du laboratoire.

Exécution de la mission

Compte tenu de la spécificité de ce type de missions, le laboratoire peut être amené à annuler une prestation en cas de force majeure. Dans ce cas, le client en sera prévenu sans délai et les parties s'accorderont sur d'autres dates pour la réalisation de la prestation sans modification du prix de cette dernière. Les conseils prodigués par le laboratoire le sont sur la base des informations portées à sa connaissance par le client.

Propriété intellectuelle

Le client s'interdit de céder à un tiers ou d'exploiter commercialement le fruit du travail du laboratoire sans son accord préalable et écrit. Sont notamment concernés les supports de formation, les rapports d'audit et autres rapports de conseils et de préconisations. Le client s'engage à faire respecter ces obligations par ses salariés et préposés.