



DIRECTION DU DEVELOPPEMENT

Laboratoire Vétérinaire et Alimentaire Départemental

BP 60029 – Domaine de Pixérécourt

54220 MALZEVILLE

03 83 33 28 60

lvad54@departement54.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU LVAD 54

1- DISPOSITIONS GENERALES : Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées CGV) régissent les relations contractuelles entre le Laboratoire Vétérinaire et Alimentaire Départemental de Meurthe et Moselle (LVAD 54) et ses clients. Le fait de passer commande auprès du LVAD 54 implique de la part du client l'acceptation sans réserve de celles-ci. Les conditions appliquées sont celles en vigueur à la date de la commande.

2- COMMANDE : Les seuls documents ayant valeur contractuelle entre le LVAD 54 et le client sont les suivants : les contrats, conventions et devis signés par le LVAD 54 et le client ; Les demandes d'analyses signées par le client ou son prescripteur pour les échantillons transmis au LVAD 54 sans contact préalable.

La signature d'un des documents précédemment cités constitue la commande de la prestation et vaut acceptation par le client des présentes CGV.

3- PRESTATIONS DU LVAD 54 :

Prestations d'analyses : les analyses réalisables au LVAD 54 dans les domaines de la SANTE ANIMALE et de la SECURITE ALIMENTAIRE sont listées de façon exhaustive dans le [Catalogue du LVAD 54](#) et dans le [TARIF du LVAD 54](#) en vigueur.

Prestations intellectuelles 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. Les formations font l'objet d'une convention de formation. Le LVAD 54 est enregistré auprès du Préfet de Région en tant qu'organisme de formation et est référencé DATADOCK.

Accréditation et agrément : Le LVAD 54 est accrédité COFRAC selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 pour les domaines analytiques suivant : « Analyses microbiologiques des produits alimentaires des produits et environnement agro-alimentaires », « Essais et analyses en immunosérologie animale », « Analyses en bactériologie animale », « Analyses de biologie moléculaire en santé animale », « Analyses en Parasitologie Santé animale » et Analyses de dépistages par tests rapides des encéphalopathies spongiformes transmissibles ».

Pour les analyses figurant dans sa [portée d'accréditation disponible sur le site \[www.cofrac.fr\]\(http://www.cofrac.fr\)](#), le LVAD 54 fournit des Rapports d'essais portant le logotype COFRAC (selon les conditions décrites dans le document GEN REF 11).

Le LVAD 54 n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation.

4- OUVERTURE DU LABORATOIRE AU PUBLIC / RECEPTION des ECHANTILLONS :

Période de réception : Le LVAD reçoit les échantillons tous les jours ouvrés de l'année de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30 ; Le standard est ouvert sur ces mêmes plages horaires.

Envoi des échantillons au laboratoire : Tout transport de matériels biologiques potentiellement infectieux demeure sous l'entière responsabilité de l'expéditeur.

Les clients, préleveurs ou autres s'engagent à suivre les instructions fournies par le LVAD 54 dans la fiche « Envoi des échantillons au laboratoire » décrivant les instructions du Règlement ADR par route, notamment les modalités de réalisation d'un colis selon la règle du triple emballage.

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.

5- DEMANDES D'ANALYSES :

Les échantillons doivent impérativement être accompagnés d'une demande d'analyses matérialisée par un formulaire papier et/ou dématérialisée (DAi). **La demande d'analyses doit comporter** au minimum les informations suivantes : Nom et coordonnées précises du client demandeur, du (ou des) destinataires des résultats et du destinataire de la facture ; Analyses demandées ; Commémoratifs relatifs à l'échantillon : cf. formulaires spécifiques selon les domaines.

Des formulaires spécifiques selon les domaines analytiques du LVAD 54 sont à la disposition des clients et décrits dans les documents d'Information client suivants :

[SANTE ANIMALE – Conditions spécifiques de réalisation des analyses](#)

[SECURITE ALIMENTAIRE - Conditions spécifiques de réalisation des analyses](#)

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 écrit (mail, fax ou courrier). La modification peut concerner un ajout ou une suppression d'analyse sur les analyses en cours.

6- TRAITEMENT DE LA DEMANDE :

Acceptation des demandes et des échantillons : afin d'assurer la qualité des analyses, le laboratoire a défini des critères d'acceptation des demandes et des échantillons. Ces critères spécifiques aux domaines analytiques sont décrits dans les documents d'Informations client : [Conditions spécifiques de réalisation des analyses](#)

En cas d'incompatibilité entre la nature de l'échantillon et la nature de l'analyse demandée, le LVAD 54 informe le client par écrit (Fax, mail ou Rapport d'essais) de l'impossibilité de réaliser l'analyse.

Traitement des demandes d'analyses par le laboratoire : le LVAD 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.

Sous-traitance : Le LVAD 54 s'engage à maintenir ses capacités analytiques afin de pouvoir traiter les échantillons qui lui sont adressés dans les conditions techniques et les délais décrits les documents d'Informations aux clients.

En cas de force majeure ou d'incapacité technique temporaire pour le laboratoire d'effectuer les analyses, ou bien en cas de prestation ne figurant pas dans son catalogue, le LVAD 54 s'adressera à un laboratoire départemental accrédité (figurant sur le site www.cofrac.fr (et agréé) pour le même champ d'analyses, dans le cadre d'une co-traitance. Ce dernier émet le résultat et le transmet directement au client et aux différents destinataires. Dans ce cas, le LVAD 54 s'engage à en informer le client et à lui demander son accord.

7- RESULTATS :

Expression des résultats : l'expression des résultats est spécifique aux méthodes d'analyses ; elles sont décrites dans les documents d'Information : *SANTE ANIMALE / SECURITE ALIMENTAIRE – Conditions spécifiques de réalisation des analyses*

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

Délais : Le délai dépend de la nature de l'analyse. Pour les délais spécifiques, se reporter aux documents *Conditions spécifiques de réalisation des analyses*

8- TRANSMISSION DES 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 ; Il est transmis par courrier en format papier ou par voie électronique en format PDF selon les modalités propres aux catégories de clients et contextes d'analyses.

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 LVAD 54.

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.

Modification d'un Rapport d'essais après envoi : Le LVAD prend en compte les demandes de correction de dossier uniquement sur la base d'une demande écrite du client ; après correction, le nouveau rapport d'essais qui annule et remplace le précédent est adressé à chaque destinataire du rapport d'essais initial.

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
- Résultats transmis par Echanges de Données Informatisées (EDI) vers la Base SIGAL du Ministère de l'Agriculture pour les analyses réglementées

Conservation / Archivage de la demande d'analyses et des rapports d'Essais : le LVAD 54 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).

9- CONSERVATION DES ECHANTILLONS :

Les échantillons sont conservés jusqu'à l'envoi des résultats, puis sont éliminés excepté pour certains cas particuliers (échantillon de sérum notamment). 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.

10- FACTURATION ET REGLEMENT :

Tarifs des analyses : les tarifs des analyses sont fixés par Arrêté départemental et sont révisés chaque année au 1^{er} janvier. Ils sont communiqués aux clients et/ou à leurs représentants professionnels en fin d'année, au plus tard le 31 décembre.

Facturation et règlement : lorsque la demande d'analyse a été faite sans demande initiale de devis, la facturation est réalisée selon les tarifs en vigueur au jour de la réception des échantillons.

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, le devis ou la convention.

Les factures sont transmises à la Paierie départementale qui édite un Avis des sommes à payer, l'adresse au destinataire et en assure le recouvrement. Le règlement est à adresser directement à la Paierie départementale de Meurthe et Moselle par virement, chèque bancaire ou par internet sur le site www.tipi.budget.gouv.fr.

11- IMPARTIALITE ET CONFIDENTIALITE :

Confidentialité : le LVAD s'engage à respecter la confidentialité des informations qui auront été portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution des analyses ou 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.

Impartialité : le LVAD 54 est un service public qui s'engage à assurer une parfaite impartialité dans la réalisation des prestations dont il est chargé.

12- 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 Meurthe et Moselle, 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 de la Meurthe et Moselle, 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 : dpo@departement54.fr ou par voie postal au Conseil Départemental de Meurthe et Moselle.

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

13- RECLAMATIONS :

Le LVAD 54 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 lvad54@departement54.fr ou par courrier postal.

Une réponse sera transmise au client dans les meilleurs délais confirmant ou non la responsabilité du LVAD 54.

#####