

Conditions générales des prestations du LDA53

(Les prestations de services ou de travaux fournies par le LDA53 sont soumises aux conditions générales suivantes) version 14

Le LDA53 est accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 par le comité français d'accréditation ((COFRAC) - portée d'accréditation disponible sur le site www.COFRAC.fr et agréé par différents ministères (détail des accréditations et agréments sur le site www.Lda53.fr).

Application des conditions générales

Les conditions générales font partie intégrante du tarif du LDA53, auquel elles sont annexées. Le LDA53 s'engage à fournir des services conformément aux présentes conditions générales. En conséquence, toutes les offres ou soumissions de service et tous les devis, contrats, formulaires de demande d'analyses ou autres accords en résultant sont régis par les présentes conditions générales.

Le fait de passer commande implique de la part du client ou du prescripteur de prestations son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales.

Commande

Le LDA53 agit pour le compte du client ou du prescripteur de prestations. Aucune autre partie n'est en droit de lui donner des instructions concernant les prestations effectuées, à moins qu'elle n'y soit autorisée par le client ou le prescripteur de prestations.

C'est le client ou le prescripteur de prestations qui définit la commande, en collaboration avec le LDA53. Les exigences particulières doivent faire l'objet d'un accord préalable du LDA53 (voire d'un avenant).

En cas de demandes n'entrant pas dans le champ de compétence du LDA53, ou en cas d'événements exceptionnels ne permettant plus au laboratoire la réalisation de prestations normalement prévues, il pourra être proposé au client ou au prescripteur de prestations de transmettre ses échantillons vers un fournisseur partenaire. (cf. paragraphe « envoi vers des laboratoires partenaires »).

Les fiches prestations du LDA53 sont actualisées chaque année. Elles précisent les méthodes employées par le LDA53 ainsi que les paramètres couverts par l'accréditation. Ces informations, ainsi que les limites de quantifications (LQ) sont présentes dans les devis émis, que les analyses soient réalisées par le LDA53 ou par un laboratoire partenaire.

Toute commande est réputée être définitive à partir de la date de réception de celle-ci. Toute prestation entreprise conformément à la commande fera l'objet d'une facturation.

Les devis et contrats cosignés du LDA53 et du client ou du prescripteur de prestations ont valeur contractuelle. Pour les échantillons apportés directement au LDA53 (sans contact préalable), le formulaire de demande d'analyses a valeur contractuelle et vaut acceptation par le client de la version en cours des conditions générales de prestations.

Réalisation des prélèvements

Le choix des lieux et points de prélèvement, l'éventuelle réalisation de ces derniers et la fréquence des analyses sont de la responsabilité du client ou du prescripteur de prestations. Le LDA53 est à sa disposition pour lui apporter ses conseils. Il ne peut être tenu responsable d'une éventuelle mauvaise réalisation du prélèvement par le client ou le prescripteur de prestations.

Les informations concernant les contenants, la conservation et le transport des échantillons sont détaillées dans des fiches techniques mises à disposition du client ou du prescripteur de prestations. Ces fiches techniques sont disponibles sur le site internet du laboratoire à l'adresse www.Lda53.fr.

Dans les cas particuliers (ex : envoi à un laboratoire partenaire), des informations orales peuvent être dispensées au client ou au prescripteur de prestations. En pratique, il est recommandé d'apporter l'échantillon le jour du prélèvement. Au delà, certaines méthodes d'essai ne peuvent pas être appliquées avec toutes les garanties de qualité en raison de l'instabilité de l'échantillon.

Si le client ou le prescripteur de prestations souhaite réaliser lui-même ses prélèvements, le contenant peut être fourni par le LDA53, selon le tarif en vigueur.

Les échantillons expédiés par le client ou le prescripteur de prestations voyagent sous sa responsabilité jusqu'à réception et acceptation au LDA53.

Lors de leur dépôt au LDA53 ou de leur remise au collecteur, les contenants doivent être clairement identifiés par le client ou le prescripteur de prestations.

En cas de réalisation du prélèvement par le LDA53, ce dernier fournit systématiquement les contenants appropriés. Il réalise, selon les normes en vigueur, les prélèvements souhaités par le client ou le prescripteur de prestations. Pour les prélèvements complexes ou nécessitant une approche plus stratégique, une visite préliminaire a lieu pour définir avec le client les modalités d'intervention, le lieu et le point de prélèvement. Cette visite préliminaire fait l'objet d'un rapport de pré-visite et d'une facturation, conformément au tarif en vigueur.

Chaque échantillon doit être accompagné d'un formulaire de demande d'analyse fourni et complété par le préleveur, en accord avec le client ou le prescripteur de prestations. Si les conditions d'accès au point de prélèvement sont difficiles (ex : forte déclivité, en hauteur) et présentent un risque pour la sécurité du préleveur, le client doit en informer préalablement le LDA53. Le LDA53 se réserve le droit de refuser d'effectuer le prélèvement s'il considère qu'il y a un risque pour son personnel. Pour tout prélèvement infructueux du fait du client, une facturation du déplacement est appliquée.

Collecte réalisée par le LDA53

Le LDA53 peut collecter les prélèvements réalisés par le client ou le prescripteur de prestations, sur demande. Les échantillons voyagent dans les meilleurs délais, sous la responsabilité du LDA53 (logistique interne ou prestataire externe) et selon les modalités suivantes :

- ✓ Enceinte réfrigérée ou glacière équipée de plaques eutectiques pour les eaux ou les produits alimentaires réfrigérés,
- ✓ Enceinte réfrigérée inférieure ou égale à -18°C pour les produits congelés,
- ✓ Caissons à température ambiante pour les produits déshydratés et les eaux chaudes sanitaires.

Le LDA53 propose deux types de collecte du lundi au vendredi, dont les horaires de passage peuvent varier.

✓ *Collecte dans le cadre d'une tournée préétablie* : le LDA53 organise des circuits réguliers de collecte sur l'ensemble du département de la Mayenne. Le client ou le prescripteur de

prestations, s'il en émet le souhait, peut être intégré à l'un de ces circuits. Dans ce cas, il ne peut pas imposer ses jours et heures. Il est averti à l'avance de la date de passage du collecteur par téléphone, courrier, ou mail.

✓ *Collecte spécifique* : si le client ou le prescripteur de prestations ne souhaite pas être intégré dans un circuit ou si sa demande ne peut être prise en compte dans ce cadre, il peut lui être proposé un passage spécifique correspondant à ses besoins, selon la disponibilité du LDA53 ou de son prestataire.

Le LDA53 se réserve le droit, en cas d'intempéries, de ne pas passer ou de déplacer la collecte initialement prévue. Dans ce cas, le service logistique du LDA53 prévient le client ou le prescripteur de prestations de sa décision en début de matinée, par téléphone.

Le LDA53 n'assure pas de collecte les jours fériés. Pour les collectes programmées à des fréquences régulières, celles-ci ne sont ni reportées ni indemnisées.

Le LDA53 se réserve le droit de facturer la collecte si cette dernière est sans suite (ex : aucun échantillon remis, ...).

Le client ou le prescripteur de prestations est responsable de la traçabilité de ses échantillons. Il doit les identifier individuellement et joindre le formulaire de demande d'analyses complété. Leur acceptabilité technique (quantité, conditionnement, conservation...) est gérée à l'arrivée au LDA53.

Horaires de dépôt des échantillons au laboratoire

Le laboratoire est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 les jours ouvrés. Pour le service de bactériologie, il est recommandé d'éviter de déposer des échantillons le vendredi après-midi. Pour le service d'hydrologie, les échantillons peuvent être déposés du lundi au jeudi (pour le respect des délais de mise en analyse).

Acceptation des échantillons et analyses à réaliser

Chaque échantillon doit être accompagné d'une demande d'analyse comportant au minimum : les coordonnées du demandeur, le lieu de prélèvement, l'identification de l'échantillon, la date et l'heure du prélèvement ou la date de fabrication, les analyses demandées, les conditions de transport de l'échantillon, le signalement de tout événement susceptible d'interférer sur les résultats, la signature « bon pour accord ». Le LDA53 peut fournir un exemplaire vierge de formulaire de demande d'analyse. Il est également téléchargeable sur le site www.Lda53.fr.

Le client ou le prescripteur est responsable des renseignements fournis au LDA53 et de la qualité des échantillons. Par conséquent, la responsabilité du LDA53 ne saurait être engagée à ce titre, notamment en cas d'information inexacte ou insuffisante.

Le LDA53 doit être consulté au préalable pour des prestations non-inscrites (contrat, fiches prestations) et peut refuser les échantillons à analyser n'entrant pas dans le cadre de ses compétences.

S'il y a non-respect des normes de conservation et de transport des échantillons, ou demande n'obéissant pas aux missions, aux pratiques et à l'éthique du laboratoire ou s'il y a risque pour la sécurité des personnes ou de l'environnement, le LDA53, peut après concertation éventuelle du client ou du prescripteur de prestations, refuser l'exécution des prestations ou décider d'éliminer les échantillons. La destruction, opérée sur la base des motifs ci-dessus, ne peut être à l'origine d'une recherche de responsabilité civile ou pénale à l'encontre du LDA53.

Si les échantillons sont déposés au LDA53 en dehors des horaires de dépôt, en particulier le vendredi ou la veille de jours fériés, les délais d'analyse de certains paramètres pourraient ne pas être respectés. Dans ce cas, l'accréditation COFRAC ne sera pas maintenue.

En cas de non-adéquation entre le formulaire de demande d'analyse et le contrat ou le devis, le LDA53 exécute les analyses demandées sur le formulaire de demande d'analyse. En cas de doute, le LDA53 consulte le client ou le prescripteur de prestations.

Exécution des analyses

Sur chaque échantillon, le LDA53 exécute, dans les meilleurs délais et selon son organisation, les analyses demandées par le client ou le prescripteur de prestations selon les méthodes d'analyses en vigueur.

Les paramètres analysés, figurant dans la portée d'accréditation à la date d'exécution des analyses, sont rendus sous accréditation COFRAC si le LDA53 a pu respecter les textes de références en vigueur.

En cours d'année, des modifications de méthode et/ou de référence peuvent être apportées, notamment suite à des évolutions techniques et/ou normatives.

Pour un même paramètre plusieurs méthodes d'analyses peuvent être proposées :

- Pour toute demande ne spécifiant pas de méthode particulière, le LDA53 propose la méthode répondant au mieux au besoin du client ou du prescripteur de prestations. Cependant compte-tenu de ses moyens d'investigation, des contraintes techniques, opérationnelles ou financières et des renseignements fournis, le LDA53 se réserve le droit d'appliquer une autre méthode que celle proposée en première intention, en adéquation avec les besoins exprimés par le client ou le prescripteur de prestations (agréments, accréditations...).

Dans ce cas, la responsabilité du LDA53 ne peut pas être engagée pour le non-respect d'une méthode particulière.

- Lorsque le client ou le prescripteur de prestations précise les méthodes d'analyses et que le LDA53 n'est pas en capacité d'appliquer les méthodes demandées, le laboratoire étudie la demande en concertation avec le client ou le prescripteur de prestations.

En bactériologie alimentaire, les analyses à date limite de consommation (DLC) sont effectuées le jour de la DLC ou le jour ouvré la précédant si celle-ci tombe un jour non ouvré.

Pour les validations de la Durée de Vie Microbiologique (DVM), le LDA53 applique le protocole 2/3 du temps de la DLC à 4°C +/- 1°C puis 1/3 du temps de la DLC à 8°C +/- 1°C en l'absence de spécifications contraires de la part du client ou du prescripteur de prestations.

Les résultats

Le LDA53 fait figurer au minimum sur les rapports d'analyses :

- ✓ Les informations pertinentes transmises par le client ou le prescripteur de prestations,
- ✓ Les résultats d'analyses et les méthodes utilisées,
- ✓ Le logo COFRAC qui indique que l'analyse a été réalisée sous accréditation, le cas échéant,
- ✓ Si nécessaire, tout événement survenu au laboratoire susceptible d'avoir un impact sur les résultats.

En aucun cas le LDA53 n'émet d'avis ou d'interprétation. 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.

Pour les rapports d'analyses issus des services hydrologie et alimentation, une déclaration de conformité est systématiquement établie dans les cas de figure énoncés ci-après, uniquement pour les paramètres analysés et sans tenir compte de l'incertitude associée aux résultats.

Service	Catégorie de produits	Origine des critères seuils
Hydrologie	Eaux de distribution publique et eaux de puits privés destinées à la consommation humaine	Code de la santé publique
	Eaux destinées à la consommation humaine, dans le cadre d'une mise en service de canalisations et réservoirs neufs (ou réhabilités)	Guide 2013 de l'ARS Pays de la Loire concernant les nouvelles canalisations d'eau destinée à la consommation humaine et note de service en vigueur
Alimentation	Denrées alimentaires issues de la restauration collective	Avis de l'ANSES en vigueur
	Produits artisanaux	Avis de l'ANSES en vigueur et guides professionnels

En l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels et/ou de la part du client ou du prescripteur de prestations, l'incertitude de mesure n'apparaît pas sur les rapports d'analyse. Dans le cas où cette dernière est mentionnée dans les rapports d'analyse, elle est uniquement d'ordre analytique et elle ne prend pas en compte l'incertitude liée au prélèvement de l'échantillon.

En l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels, ou lorsque les référentiels mentionnent que les critères seuils ont été fixés en tenant compte de l'incertitude et que le client ou le prescripteur de prestations n'a pas demandé de prendre en compte les incertitudes dans les déclarations de conformité, ces dernières apparaissent sur les rapports d'analyse uniquement par comparaison aux critères seuils.

En l'absence de mention explicite quant aux incertitudes dans les référentiels, ou lorsque les référentiels mentionnent que les critères seuils ont été fixés sans tenir compte de l'incertitude et que le client ou le prescripteur de prestations demande de prendre en compte les incertitudes dans les déclarations de conformité, il est tenu compte de l'incertitude pour établir la conformité. Dans ce cas, la règle de décision choisie est communiquée au client.

Les délais habituels de transmission des rapports d'analyses peuvent être communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés selon l'évolution de l'activité et des aléas de production. Un retard dans la production ne peut donner lieu à dommages et intérêts, ni pénalités. En cas d'urgence, des délais particuliers pourront être négociés avec le LDA53.

Sauf exception motivée ou accord express, le LDA53 ne communique pas de rapports d'analyses partiels. Seul le rapport d'analyses final signé engage la responsabilité du laboratoire. La reproduction des rapports d'analyses sous forme de photocopie par le client ou le prescripteur de prestations n'est autorisée que sous sa forme intégrale, sans omission ni altération. A ce titre, et en accord avec le document GEN REF 11 du COFRAC, les clients du LDA53 ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation COFRAC en dehors de la reproduction intégrale des documents que le laboratoire leur a transmis. Toute utilisation ou référence abusive aux résultats émis par le LDA53 peut faire l'objet d'une poursuite pénale.

Le LDA53 n'est pas autorisé à délivrer le rapport d'analyses à un tiers, sauf s'il en a reçu l'instruction du client ou du prescripteur de prestations ou si cela découle implicitement des circonstances, usages pratiques ou règlements.

Les rapports d'analyses peuvent être :

✓ Envoyés au demandeur de l'analyse ou à tout autre correspondant par mail, dans les meilleurs délais, après signature d'un contrat de services en ligne.

✓ Consultés sur le site extranet du laboratoire, via un espace sécurisé, après signature d'un contrat de services en ligne.

Dans ces deux cas, il n'est pas adressé de version papier du rapport d'analyses.

En l'absence de signature d'un contrat de services en ligne, un exemplaire des résultats est envoyé au demandeur de l'analyse par courrier.

Toute demande d'édition d'un rapport d'analyse supplémentaire fait l'objet d'une facturation.

En cas de modification d'un rapport précédemment émis et envoyé au client ou au prescripteur de prestations (que ce soit à l'initiative du laboratoire ou suite à une demande justifiée d'un client), une nouvelle version du rapport est approuvée et envoyée selon les mêmes dispositions que le premier rapport. Ce nouveau rapport comporte la mention « annule et remplace », et indique l'objet de la modification.

En cas d'incident survenant lors de l'exécution d'une analyse, le laboratoire peut être amené à émettre, après accord du client, un rapport sans référence à la marque d'accréditation COFRAC. Dans ce cas, les clients (et les correspondants désignés) ne sont pas autorisés à transmettre le rapport d'analyses à des tiers (publics ou les autorités) ni à les publier.

Envoi vers des laboratoires partenaires

Le LDA53 est responsable de l'acheminement des échantillons aux laboratoires partenaires. En cas d'impossibilité de réalisation par les laboratoires partenaires conformément au souhait du client ou du prescripteur, le LDA53, sur proposition des laboratoires partenaires, peut proposer une alternative au client ou prescripteur. La mise en œuvre de cette alternative ne sera effective qu'après accord du client ou du prescripteur.

Les analyses confiées à des laboratoires partenaires sont systématiquement rappelées pour information dans les rapports d'analyses du LDA53 (cf. commande). Les résultats de ces analyses font l'objet, selon l'accord convenu avec le client :

✓ Soit d'un rapport d'analyses émis par le laboratoire partenaire et directement transmis par celui-ci au client, au prescripteur d'analyses ou à un tiers autorisé.

✓ Soit d'un rapport d'analyse émis par le laboratoire partenaire et transmis par le LDA53 (en annexe du rapport LDA53) au client, au prescripteur d'analyses ou à un tiers autorisé.

La facture est émise par le LDA53 ou par le laboratoire partenaire selon les souhaits du client ou du prescripteur.

L'archivage des résultats

Le LDA53 s'engage à conserver les données brutes correspondantes aux résultats et à fournir la copie conforme des résultats pendant une période de 5 ans après l'arrivée de l'échantillon au laboratoire.

Propriété et conservation des échantillons

Sauf demande explicite de la part du client ou du prescripteur de prestations, les échantillons remis au LDA53 pour analyse ne sont pas restitués. Le LDA53 se réserve le droit d'éliminer ou d'exploiter les échantillons à des fins expérimentales ou pour des mises au point de méthodes. Le laboratoire ne peut être tenu responsable de la détérioration du fait de l'usage ou de l'expérimentation.

Les délais de conservation, avant destruction des échantillons par le LDA53, varient en fonction de la faisabilité et des contraintes en volume et conditions adéquates de maintien des caractéristiques. Les règles édictées en interne peuvent être communiquées au client ou au prescripteur de prestations sur demande écrite.

Prestations de Conseil, Audit et Formation

Toute prestation de ce type fait l'objet d'un devis adressé au client et précisant les conditions de réalisation et/ou d'acceptation de prestations, sur la base des informations communiquées (date, nombre d'agents formés, règlement intérieur, etc...). Sur demande, une convention de formation professionnelle peut être établie. Le LDA53 est enregistré auprès de la DREETS en tant qu'organisme de formation.

Tarifs - Facturation

Les tarifs du LDA53 sont fixés pour l'année civile par délibération de la commission permanente du Conseil départemental de la Mayenne. Ils sont révisables. Les prix sont exprimés en euro hors taxe. La Taxe sur la Valeur Ajoutée est appliquée au taux en vigueur lors de la facturation.

En cas de demande de prestations effectuées en urgence, une majoration de prix peut être appliquée conformément aux tarifs en vigueur.

La facture est transmise au client ou au prescripteur de prestations une fois les prestations effectuées. Toutefois, si le client ou le prescripteur de prestations confie au laboratoire, de façon régulière, plusieurs échantillons par mois, il pourra demander à ce que lui soit adressée une facture cumulative mensuelle.

Le délai de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date d'émission de la facture par le LDA53. Une majoration forfaitaire pour non-paiement dans un délai de 2 mois est alors appliquée pour toutes les factures d'un montant inférieur à 15 euros hors taxe, conformément au catalogue en vigueur. A défaut de paiement dans le délai imparti, la créance est transmise au Payeur Départemental de la Mayenne, comptable chargé du recouvrement. S'il rencontre des difficultés pour régler la somme due, le client ou le prescripteur de prestations s'adressera au Régisseur des Recettes du LDA53. En cas d'impayé, même partiel, le LDA53 est fondé à suspendre immédiatement tous travaux et rompre unilatéralement le contrat en cours, sans préjudice du recouvrement des sommes dues et sans que le client ou le prescripteur de prestations puisse prétendre à une quelconque indemnisation de ce fait.

Confidentialité - impartialité

Le LDA53 est un établissement public indépendant et exécute les prestations confiées en toute impartialité et totale confidentialité. Le LDA53 s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations qui lui sont communiquées, par ses clients ou par des tiers, dans le cadre de la réalisation de ses prestations. Toutefois, si le laboratoire est tenu par la loi ou autorisé par des dispositions contractuelles à divulguer des informations confidentielles, le client est avisé des informations fournies sauf si la loi l'interdit.

Sauf demande contraire de la part du client, le LDA53 se réserve le droit d'exploiter les résultats de façon anonyme, pour ses propres besoins, ou pour le besoin de veille sanitaire.

Protections des données personnelles par le LDA53

Les données à caractère personnel, collectées à l'occasion des prestations commandées au LDA53, font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la transmission sécurisée des résultats d'analyse et la gestion des facturations.

Ces données sont les suivantes : Nom, prénom, adresse, téléphone, courriel.

L'identité et les coordonnées du représentant du responsable du traitement sont : Dr Vét. Aurèle VALOGNES (aurele.valognes@lamayenne.fr). Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution des commandes passées en vertu des dispositions de l'article 6-1-b) du RGPD.

Les données collectées sont destinées à l'ensemble des services du LDA53 et sont conservées dans la limite d'une durée minimale de 10 ans.

Toute personne a la possibilité, en saisissant le délégué à la protection des données à l'adresse protectiondesdonnees@lamayenne.fr :

- D'accéder aux données la concernant,
- De demander leur rectification, effacement ou leur limitation,
- De faire valoir un droit d'opposition,

dans les conditions fixées aux articles 13 à 22 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27/04/2016 (dit RGPD).

En cas de difficulté persistante, la CNIL peut être saisie directement (www.cnil.fr).

Réclamations, contestations, voie de recours

Lorsque qu'une réclamation est formulée de la part du client ou du prescripteur de prestations (sur les prestations, facturations...), une recherche de causes est réalisée. Une réponse est adressée au plaignant dans les meilleurs délais, l'informant le cas échéant des conclusions de la réclamation. Le processus de traitement des réclamations est disponible sur demande.

Les parties rechercheront un accord amiable avant toute action contentieuse.

A défaut de résolution amiable, le litige se rapportant à l'exécution des présentes conditions générales relèvera de la compétence du tribunal dans le ressort duquel se trouve le siège du LDA53.