

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU LABORATOIRE DÉPARTEMENTAL D'ANALYSES ET DE CONSEIL DE LA NIEVRE (LDAC58)

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent le cadre de la relation contractuelle entre le Laboratoire Départemental d'Analyses et de Conseil de la Nièvre et ses clients.
Toute passation de commande emporte adhésion entière et sans réserve aux présentes CGV.

Commandes :

Seuls ont valeur contractuelle entre le Laboratoire Départemental d'Analyse et de Conseil de la Nièvre, les documents suivants :

- Devis, contrats ou conventions: aucune prestation du laboratoire ne pourra débuter sans réception préalable du document signé du client et portant la mention « bon pour accord »
- Toute forme de fiches de demandes d'analyses (ex : LDAC58, document client, ordonnances) signées du client ou du prescripteur le cas échéant.

Confidentialité et impartialité :

Les prestations sont réalisées conformément à l'engagement de confidentialité et d'impartialité du LDAC58. Les données recueillies strictement nécessaires à l'activité de l'entreprise sont confidentielles, collectées et traitées de manière loyale et licite.

Le personnel du laboratoire est tenu au secret professionnel.

Le laboratoire ne rend aucune information publique (source client ou autre), elles sont confidentielles entre le client et le laboratoire sauf cas convenus entre eux-ci.

La source d'informations sur le client ne sera pas divulguée au client sauf accord de celle-ci.

Si la réglementation l'impose les informations pourront être transmises aux services concernés (ex: services de l'Etat), le client est avisé sauf si la loi l'interdit.

Le client s'engage à ne pas divulguer et à ne pas exploiter sans l'accord du LDAC58 l'ensemble des informations confidentielles que le laboratoire pourrait être amené à lui communiquer lors de leurs échanges et de la réalisation des prestations et ce, pour une durée indéterminée.

Le client s'engage à agir en toute impartialité et à n'exercer aucune pression sur le LDAC58 qui pourrait nuire à son objectivité.

Le client s'oblige à faire respecter cet engagement d'impartialité et de confidentialité à toute personne salariée ou prestataire pouvant intervenir pour son compte.

Traitement des données

Toutes les données informatiques personnelles clients détenues par le LDAC58 sont traitées conformément au Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD).

Conformément au RGPD, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne, en s'adressant au LDAC58.

Modalités de prélèvements

- Cas des prélèvements effectués par les techniciens du LDAC58 :

Le client s'engage à fournir les conditions d'accessibilités nécessaires à ses installations afin que les échantillons soient prélevés dans le respect des normes en vigueur. Le choix des points de prélèvement est défini en accord avec le client.

- Cas des prélèvements effectués par le client ou le prescripteur :

Le LDAC 58 peut fournir le matériel de prélèvement adéquat et les fiches de demandes d'analyses nécessaires ainsi que les consignes de prélèvement et de transport. La fiche de demandes d'analyses est renseignée par le client ou le prescripteur, qui reporte les informations nécessaires sur les échantillons pour en permettre l'identification unique et non ambiguë.

Conditions de transport :

- Transport effectué par le LDAC58 :

Les véhicules dont dispose le LDAC58 sont munis de tout le matériel nécessaire au transport d'échantillons sous couvert de froid positif ou négatif avec un enregistrement de la température.

- Transport effectué par le client lui-même :

Le client se référera chaque fois que cela est possible aux consignes de transport communiquées par le LDAC58. Les conditions de conservation de l'échantillon pendant le transport sont placées sous la responsabilité du client car elles peuvent influencer sur la fiabilité des résultats d'analyse. A réception, le Laboratoire effectuera un contrôle de conformité des échantillons (volume, température de transport, identification du contenant, conformité du contenant) et sera en droit de refuser tout échantillon qui ne satisfait pas aux conditions. De plus, tout échantillon devra être accompagné de la fiche de demandes d'analyses des échantillons dûment complétée, datée et signée par le client.

Méthodes analytiques

Les méthodes analytiques sont précisées sur le devis ou contrat établi. En fonction des éléments fournis par le client, le LDAC58 indiquera les méthodes d'analyses les plus appropriées dans sa proposition.

Le LDAC58 se réserve la possibilité :

- De remplacer le cas échéant une technique analytique par une autre en fonction de l'échantillon fourni

- D'analyser les échantillons hors du cadre de l'accréditation COFRAC

- De refuser un échantillon non conforme ou d'émettre des réserves sur la validité des résultats si la volonté du client est de maintenir sa demande d'analyse.

Le LDAC58 n'est pas responsable des informations fournies par le client pouvant affecter l'exactitude ou la validité des résultats.

Lorsque le client demande une déclaration de conformité pour l'essai, la spécification ou la norme, ainsi que la règle de décision (tenant compte du niveau de risque) seront convenues avec lui.

Sous-traitance

Le LDAC58 pourra être amené à sous-traiter des analyses (analyses non effectuées au LDAC58 ou impossibilité temporaire de réaliser certaines analyses). Les laboratoires sous-traitants seront choisis en fonction de leurs agréments et accréditations. Le client en sera informé préalablement, notamment de l'identité du sous-traitant.

Délais

Les délais habituels d'exécution sont, si possible précisés par le LDAC58 sur le devis. Le LDAC58 s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour les respecter au mieux. En cas d'urgence, à la demande du client, des délais et éventuellement des conditions financières particulières seront proposées par LDAC58. Un retard dans la production ne pourra pas donner lieu à dommages et intérêt ni pénalité, ni retard de paiement ou paiement incomplet.

Incertitude

Si le demandeur souhaite connaître les incertitudes liées aux résultats, il en fera la demande avant remise des échantillons.

Information des clients sur la réalisation des analyses sous accréditation et hors accréditation

La portée d'accréditation du laboratoire est disponible sur demande et consultable sur le site www.cofrac.fr (N°1-0886).

De façon générale, un rapport d'analyse à entête COFRAC contient au moins une analyse couverte par l'accréditation.

Transmission des résultats

Les résultats d'analyses sont reportés sur un rapport d'analyses adressé au client par voie postale ou dématérialisée. Les clients peuvent également accéder à leur résultats d'analyses via l'extranet du LDAC58 au moyen d'une connexion sécurisée (identifiant et mot de passe). Le contenu du rapport est strictement confidentiel et seul le client peut en être destinataire. De ce fait, le LDAC 58 ne répondra à aucune demande de résultat par téléphone.

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 déclarative.

Prestations autres que les analyses

Les prestations dans le domaine du conseil ou de la formation font l'objet d'une proposition détaillée.

Conditions tarifaires

Le LDAC58 édite annuellement un catalogue tarifaire.

La révision des prix est effectuée chaque 1^{er} janvier. Les tarifs sont fixés par délibération de la Commission Permanente du Conseil Général de la Nièvre.

Pour certaines prestations, des devis ou contrats sont établis et adressés au client.

Modalités de paiement

Chaque rapport d'analyse fait l'objet d'une facturation, sauf disposition contractuelle spéciale. Le paiement s'effectue auprès de la Paierie Départementale après réception du titre correspondant aux sommes dues.

A défaut de règlement dans le délai imparti, le comptable public est habilité à exercer toutes les poursuites nécessaires. Le LDAC58 peut suspendre les prestations demandées pour ce client ou solliciter le paiement à l'avance des nouvelles prestations demandées.

Réclamations

Toute réclamation peut être faite par simple demande écrite, courriel ou par téléphone.

La procédure de réclamation peut être communiquée sur simple demande.

Litiges

Dans l'hypothèse d'un litige, les parties s'engagent à rechercher systématiquement et au préalable, une solution amiable du règlement. Toutefois, à défaut de règlement amiable entre les parties signataires, le litige qui surviendrait sera porté devant la juridiction administrative territorialement compétente.