

Conditions générales de ventes

Laboratoire Départemental Vétérinaire et d'Hygiène alimentaire 05 (LDVHA 05)

Le présent document constitue les conditions générales de vente de l'ensemble des produits et services fournis par le LDVHA 05 à toute personne demandeuse de prestations (ci-après le "Client").

Toutes les opérations liant les parties conclues postérieurement aux présentes sont régies par ces dernières.

Les conditions générales de vente sont complétées de conditions particulières sous la forme de devis, contrats ou conventions, fiche de demandes d'analyses, appels d'offre (ci-après « contrat »).

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres ou soumission de services dans le domaine du prélèvement et de l'analyse de produits alimentaires, et d'hydrologie, de produits environnementaux ou d'échantillons biologiques, ainsi que dans le domaine de la prestation de formation, audits/diagnostic, rédaction documentaire et conseils.

OFFRE

Les catalogues et autres documents commerciaux, publicitaires ou techniques du LDVHA 05 ne sauraient avoir de valeur contractuelle en matière de prestations. Les devis, contrats, conventions, ou autres accords communiqués par le LDVHA 05 ont une validité précisée dans le document.

COMMANDES

Seuls les devis, contrats, conventions signées par le LDVHA 05 et le client ont valeur contractuelle, ainsi que les fiches de demandes d'analyses 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 LDVHA 05 vaut acceptation par le client de la version en cours des conditions générales de vente.

Chaque commande mentionne à minima 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
- l'identification, la nature et le nombre des échantillons à analyser
- la liste précise des analyses à réaliser sur chaque échantillon.

PRÉLEVEMENT ET ACHEMINEMENT DES ÉCHANTILLONS

Lorsque les prélèvements et le transport sont réalisés par le LDVHA 05, ils le sont selon les modes opératoires définis par ce dernier, en accord avec les référentiels normatifs. Le client doit faciliter l'accès des agents du LDVHA 05 au site de prélèvement dans le respect des conditions de sécurité et mettre les échantillons prévus à sa disposition. À défaut, le LDVHA 05 se réserve le droit de ne pas collecter le ou les échantillons.

Lorsque le prélèvement est réalisé par un tiers, la conformité, la représentativité et l'acheminement des échantillons soumis à analyse sont sous la responsabilité exclusive du tiers. Le LDVHA 05 fournit les informations pertinentes ou consignes nécessaires à la bonne réalisation et au transport de l'échantillon (conditionnement, températures de transport, de stockage, délais d'acheminement...), ainsi que les conditions d'acceptabilité des échantillons à réception. Sur demande, il peut fournir le matériel nécessaire de prélèvement, ceci pouvant faire l'objet d'une facturation.

Le laboratoire informera le client des anomalies constatées à réception de l'échantillon, afin que les deux parties puissent décider ou pas de la réalisation des travaux. Dans le cas où le client souhaite toutefois la mise en œuvre de l'analyse, le laboratoire va émettre des réserves quant aux résultats et l'indiquera clairement sur le rapport d'analyse. Le rapport d'analyse est un document autoporteur : il peut comporter toute mention que le laboratoire jugera utile d'ajouter concernant des anomalies d'échantillonnage ou de transport de nature à impacter les résultats. Le LDVHA 05 ne peut, en aucun cas, être tenu responsable des dommages et casses de flaconnages et/ou supports d'échantillonnage survenus durant le transport des échantillons qui lui sont remis, ni des conséquences liées aux éventuels retards d'acheminement des échantillons.

EXECUTION DE LA PRESTATION ANALYTIQUE ET PRESTATION FORMATION/AUDIT/CONSEIL / EXECUTION DE LA PRESTATION ANALYTIQUE

Les modalités d'exécution des analyses sont définies dans le contrat liant le LDVHA 05 au client. (convention, fiche de demande d'analyses). Les analyses réalisées par le laboratoire sont présentées dans le catalogue tarifs.....

Le laboratoire indique la méthode la plus appropriée au vu des exigences du client et les deux parties valident leur choix. Le rapport d'analyses indiquera la méthode retenue.

Les modalités d'exécution des analyses sont définies dans le contrat liant le LDVHA 05 au client.

Les modalités d'exécution des prestations formation/ audit/ conseil sont définies dans le devis /livret d'accueil.

DELAIS

Les prestations sont effectuées dans l'ordre d'arrivée des échantillons et selon les planifications de travail habituelles du LDVHA 05. En cas de besoin urgent des résultats, selon les circonstances et les analyses concernées, il peut être possible de traiter la demande du client de façon prioritaire. Selon les contraintes générées, les modalités de traitement en urgence peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

INCERTITUDES

Si le client souhaite connaître les incertitudes liées aux résultats, il en fait la demande lors de l'établissement du contrat ou, au plus tard, avant remise des échantillons. L'incertitude de mesure ne peut être appliquée qu'aux résultats quantitatifs. À défaut d'une demande expresse du client, les déclarations de conformité ou de positivité par rapport aux dispositions du fournisseur ne tiennent pas compte de l'incertitude de mesure.

DROITS D'USAGE DES MARQUES D'ACCREDITATION

Le LDVHA05 rend sous accréditation les rapports relevant de prestations dans sa portée d'accréditation, sauf accord contractuel documenté entre le client et le LDVHA05, autorisant ce dernier à rendre le rapport hors accréditation. Les rapports rendus hors accréditation ne sont ni présumés conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

Le client n'est pas autorisé à utiliser la marque d'accréditation du LDVHA05, en dehors de la reproduction intégrale de rapports d'analyses que le LDVHA 05 lui a émis. Le laboratoire signalera à ses clients tout mauvais usage ou usage abusif de la référence à l'accréditation de leur part, et exigera le retrait de tous les documents comportant les mentions erronées.

Pour ces exceptions, le laboratoire est responsable de la référence à l'accréditation faite par ses clients.

Le client est informé qu'il n'est pas le bénéficiaire de l'accréditation. Dans un rapport d'essai seuls les paramètres signalés comme tels sont couverts par l'accréditation. Et seuls les échantillons soumis à analyse sont couverts par l'accréditation.

La marque d'accréditation doit être accompagnée du logo ou du nom de l'organisme de certification accrédité ou sa marque de certification concernée : COFRAC Essai 1-1356 portée disponible sur WWW.COFRAC.fr Le laboratoire peut être contraint de ne pas rendre ces analyses sous accréditation , dans ce cas le laboratoire indique sur les bulletins de résultats d'analyse les raisons. Le résultat pourra être rendu à titre indicatif.

Le laboratoire réalise également des analyses selon des méthodes internes qui peuvent ne pas être accréditées par le COFRAC.

Le client qui souhaite la réalisation des analyses exclusivement sous accréditation , doit le signaler dans le contrat initial ou dans les revues de contrat.

ANALYSES OU SERVICES REALISES AUPRES D'UN PRESTATAIRE EXTERNE

Le laboratoire peut proposer au client des analyses réalisées par un prestataire de service externe. Le client en sera informé directement à la signature du contrat. Les analyses réalisées auprès du prestataire ne seront pas reprises avec la référence d'accréditation sur le rapport d'analyse. Les résultats d'analyses pourront parvenir directement au client sans l'intermédiaire du laboratoire, le laboratoire facturera les frais de colisage en plus du coût de la prestation réalisée en externe.

Il n'est pas fait appel à un prestataire de service externe pour les formations.

FORCE MAJEURE

Le laboratoire peut avoir recours à un prestataire de service externe : en cas d'impossibilité de réaliser les prestations du contrat. Le laboratoire se charge de la logistique relative à l'expédition des échantillons concernés. Le coût des analyses sous traitées n'excédera pas le coût facturé par le LDVHA05. Les frais engendrés par le conditionnement, et les frais d'envoi sont à la charge du laboratoire

Si par suite d'un cas de force majeure, le LDVHA 05 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 force majeure cessera, les obligations du LDVHA 05 reprendront pour les prestations non encore réalisées. Est considéré comme un événement de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit, échappant raisonnablement au contrôle du LDVHA 05 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 ou cessation d'activité au sein du LDVHA 05 ou affectant ses fournisseurs ou sous-traitants, crise sanitaire, disposition légale ou réglementaire entraînant des bouleversements importants affectant les activités du LDVHA 05.

FACULTATION – TARIFS – PAIEMENT

La facturation est réalisée par le laboratoire. Les tarifs sont hors taxes, TVA en vigueur en sus. Ils sont soumis annuellement au vote de l'Assemblée Départementale des Hautes-Alpes.

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 ou contrat, la facturation est réalisée selon les tarifs du catalogue en cours (disponible sur le site Web du laboratoire départemental).

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.

En fonction du volume annuel d'analyses, une remise pourra être appliquée sur le tarif en vigueur sous réserve de l'élaboration d'une convention entre les deux parties.

RÈGLEMENT

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.

A défaut de règlement dans le délai imparti, le comptable public est habilité à exercer toutes les poursuites nécessaires. Le LDVHA 05 peut suspendre les prestations demandées pour ce client ou solliciter le paiement à l'avance des nouvelles prestations demandées.

RÉCLAMATIONS

Tout client peut porter réclamation auprès du LDVHA 05, par courriel, par voie postale ou par téléphone. La réclamation mentionnera l'objet de la réclamation ainsi que, le cas échéant, la référence de l'échantillon concerné.

Le processus de traitements des réclamations du laboratoire est décrit dans la procédure de traitement des réclamations clients consultable sur le site du Département ou envoyé sur demande, il comprend :

- une description du processus de réception, d'examen de la réclamation, d'analyse des causes et de décision quant aux actions à entreprendre pour y répondre ;

- la garantie que toute action appropriée a été entreprise.

Le LDVHA 05 s'engage à apporter une réponse circonstanciée au client.

COMPÉTENCE – CONTESTATION

Les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable. En toutes circonstances, le droit applicable sera le droit français. En cas de litige sur la facturation, les voies de recours sont les suivantes :
1) Pour contester le bien-fondé de la créance, un recours devant le Tribunal Administratif de Marseille devra être déposé dans un délai de deux mois suivant la réception du titre exécutoire, ou à défaut, du premier acte procédant de ce titre ou de la notification d'un acte de poursuite (article L.1617-5 du code général des collectivités locales).

2) Pour contester les poursuites effectuées par le comptable public, un recours de l'exécution devra être déposé conformément aux dispositions des articles L.213-5 et L.213-6 du code de l'organisation judiciaire, dans un délai de deux mois, suivant la notification de l'acte contesté.

IMPARTIALITÉ

La loi relative à la déontologie des fonctionnaires rappelle que le fonctionnaire exerce ses fonctions avec dignité, impartialité, intégrité et probité. L'ensemble du personnel du laboratoire s'engage à respecter les exigences d'indépendance et d'impartialité pour toutes les prestations réalisées.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Confidentialité

Les informations fournies par le client et tous documents de quelque nature qu'ils soient résultant de leur traitement par le LDVHA 05 restent la propriété du client. Tous les documents et les données récoltés via tous logiciels, emails, fiches de liaison sont strictement couverts par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal). Les parties sont tenues, ainsi que l'ensemble de leur personnel, à l'obligation de discrétion et à l'obligation de confidentialité durant toute l'exécution du devis, contrat ou convention, et après son expiration.

Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le LDVHA 05 s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment, d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le LDVHA 05 s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par leur personnel et leurs sous-traitants :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre du contrat ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du contrat ;
- préserver la confidentialité des informations obtenues ou générées au cours des activités du laboratoire, en particulier les résultats d'essais, à l'exception de ce qui est exigé par la réglementation ;

Le laboratoire peut divulguer des informations confidentielles lorsqu'il est tenu par des dispositions réglementaires ou contractuelles lors des évaluations externes (auditeurs externes, auditeurs des organismes de contrôle (cniel, Cofrac par exemple).

Lors des audits (COFRAC, CNIEL, FGE, QUALIOPI...) réalisés pour le compte du laboratoire, les auditeurs peuvent avoir accès à l'ensemble des documents y compris les données clients et s'engagent à ne pas divulguer toutes informations et documents observés lors de l'audit.

- lorsqu'il est tenu par la loi à divulguer des informations confidentielles, le LDVHA 05 avise le client des informations fournies, sauf lorsque la réglementation l'interdit.

Le LDVHA 05 s'engage à garder confidentielles les techniques, méthodes/procédés, fonctionnement, organisation interne des entreprises clientes.

Le client s'engage à ne pas divulguer et à ne pas exploiter sans l'accord exprès du LDVHA 05 et sous quelque forme que ce soit l'ensemble des informations confidentielles que le LDVHA 05 pourrait être amené à lui communiquer au cours des conversations et échanges de documents techniques, avant et en cours de réalisation du contrat et ce, pour une durée infinie. De même pour les prestations formation/audit/conseil, les supports quels qu'ils soient sont strictement personnels au LDVHA 05 dont il demeure propriétaire, et sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. En conséquence, le client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier ou de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants ou à des tiers, les supports mis à sa disposition sans l'accord préalable et écrit du LDVHA 05. Le client s'oblige à faire respecter cet engagement de non divulgation et de confidentialité à toute personne salariée ou prestataire pouvant intervenir pour son compte dans le cadre de ses discussions et échanges. De même, les devis, contrats et conventions communiqués par le LDVHA 05 restent sa propriété intellectuelle et ne peuvent pas faire l'objet d'une transmission à des tiers.

En fin de contrat, et conformément à la durée légale de conservation des documents, le LDVHA 05 s'engage à :

- procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies, sauf en cas de continuité de l'action et conformément à la réglementation en vigueur ;
- ou à restituer intégralement les supports d'informations selon les modalités prévues dans le contrat.

Si pour l'exécution du contrat, les parties ont recours à des prestataires de service, ceux-ci doivent présenter des garanties identiques pour assurer la mise en œuvre des mesures et les règles de confidentialité sus énoncées. Dans ce cas, les parties s'engagent à faire souscrire à ses prestataires de services les mêmes engagements que ceux figurant dans le présent article. A défaut, un engagement spécifique doit être signé par lesdits prestataires mettant à la charge de ces derniers, les obligations sus énoncées.

Le département des Hautes-Alpes et le client se réservent le droit de procéder à toute vérification qui leur paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées ; Il est rappelé qu'en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité des signataires des contrats peut être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et de 226-5 du code pénal. Les parties pourront prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur de l'autre partie, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

Protection des données à caractère personnel et formalités CNIL

Les signataires des contrats s'engagent à respecter les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 et, notamment, les formalités déclaratives auprès de la CNIL. Ils s'engagent également à respecter le Règlement Européen sur la Protection des données personnelles (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) lorsque celui-ci sera applicable (25 mai 2018).

Convention de preuves

Le laboratoire garantit la confidentialité du rapport émis et l'authentification de la signature desdits rapports. Lors de la signature du contrat ou de la convention, le personnel du laboratoire ne pourra être soumis à aucune pression de la part du client, dans le cadre des activités analytiques ou d'ingénierie. Le client s'engage à accepter les signatures scannées sur les rapports d'essais comme éléments de preuve. Le laboratoire ne peut pas garantir l'expédition des résultats dans des boîtes de réceptions de spams, lors de problème de messagerie chez le demandeur d'analyses ou de défaillance du fournisseur d'accès. Les modalités de transmission des rapports seront définies au préalable avec le client (courriel, courrier, ou plateforme extranet).