

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les tarifs du LDA39 sont réévalués au 1^{er} janvier de chaque année par arrêté du Conseil Départemental du Jura.

Le catalogue des analyses inventorie l'ensemble des prestations du LDA39 proposées à sa clientèle à la date de son édition.

Le devis (intégrant les prestations détaillées, les prix unitaires HT, le nombre d'échantillons, le prix global HT...) accompagné des conditions générales de vente, la convention ou le bon de commande, signés par le client ont chacun valeur de contrat entre les deux parties.

Le LDA39 met à disposition de ses clients à l'accueil ou sur simple demande **un bon de commande d'analyses** adapté au type d'échantillon et d'analyse.

Conditions de transport et d'acheminement

Le LDA39 peut proposer à son client d'assurer l'acheminement des échantillons. Le LDA39 peut inclure dans son engagement la fourniture des matériels et produits nécessaires aux prélèvements.

Dans tous les cas, les colis sont acheminés dans des conditions et dans des délais tels que la qualité bactériologique et physico-chimique des échantillons soit préservée (glacière munie de pain de glace ou plaques eutectiques ou camionnette réfrigérée).

Le laboratoire est responsable des échantillons **dès leur prise en charge** sur le lieu de collecte si le laboratoire en assure le transport ou au laboratoire si le client assure l'acheminement des échantillons.

L'échantillon reste la propriété du client, de sa prise en charge à sa destruction par le LDA39.

Conditions d'acceptation des échantillons

Les échantillons doivent parvenir au laboratoire dans des conditions préservant leurs propriétés intrinsèques et dans des quantités nécessaires aux analyses et représentatives du produit à analyser.

Ces conditions d'acceptation des échantillons au LDA39 reposent sur :

- les conditions d'acheminement des échantillons : durée, conditions de transport, température à l'arrivée : **pour permettre la prise de température à l'arrivée de l'échantillon au LDA39**, le client aura pris soin d'apporter un flacon d'eau, **dédié à la prise de température** qui aura suivi **les mêmes conditions de stockage et de transport que le produit soumis à l'analyse**. En absence de ce flacon dédié, le LDA39 relèvera l'état de l'échantillon à son arrivée au laboratoire : réfrigéré, congelé, non réfrigéré, chaud ;
- le conditionnement des échantillons : emballage adapté pour conserver leur intégrité (sachets, boîtes ou flacons stériles non détériorés pour les prélèvements destinés à des analyses microbiologiques) ;
- l'identification claire et précise de chaque échantillon sur son emballage ;
- l'accompagnement des échantillons par un bon de commande d'analyse dûment complété et signé par le client ;
- la quantité suffisante pour réaliser l'ensemble des analyses demandées et pour la représentativité du lot ;
- la présence ou non d'un conservateur.

Ces critères d'acceptation sont présentés sur les fiches techniques des secteurs téléchargeables sur www.lda39.fr à la rubrique « Echantillon » du domaine choisi et dans le catalogue des analyses du LDA39. Ces fiches donnent aussi des recommandations en matière de prélèvement et de conditions de transport.

Si un critère d'acceptation n'est pas conforme, le LDA39 prend contact avec le client pour l'informer des conséquences induites sur la qualité des résultats.

Dans le cas où le client maintient sa demande, le LDA39 émet des réserves sur la validité des résultats et en fait part sur le rapport d'analyses.

Dans ce cas, le laboratoire peut ne pas rendre l'analyse sous accréditation. Si le résultat reste exploitable, il peut être rendu sous couvert de l'accréditation et l'écart est mentionné sur le rapport d'analyse.

Prestations sous accréditation - Choix des méthodes

Le LDA39 réalise les analyses sous accréditation COFRAC pour toutes les méthodes accréditées de sa portée.

La portée d'accréditation du LDA39 est disponible sous www.cofrac.fr sous le N° 1-0656.

Les méthodes accréditées sont repérées par un symbole



sur le catalogue des tarifs et dans les rapports d'analyse au niveau des paramètres correspondants.

Le LDA39 s'engage sur la qualité du résultat compte tenu de la mise en œuvre stricte et rigoureuse de la méthode accréditée.

Dans le cas où le laboratoire ne peut pas réaliser l'analyse en respectant strictement l'application de la méthode, le résultat peut ne pas être rendu sous couvert de l'accréditation COFRAC et l'écart est mentionné sur le rapport d'analyse.

Le rapport d'analyse présente le logo COFRAC si au moins une méthode est appliquée sous accréditation.

Pour toute demande d'analyse ne spécifiant pas de méthode particulière, le LDA39 se réserve le choix de la méthode d'analyse la plus appropriée à l'échantillon et au contexte de la demande, spécifiée dans le catalogue des analyses, au moment où il réalise sa revue de la demande.

Lorsqu'un changement de méthode intervient au cours de l'exécution des travaux qui ont fait au préalable l'objet d'un contrat ou d'un devis, le LDA39 en informe le client qui valide les modifications.

Sous-traitance

Le LDA39 sous-traite les analyses qui ne sont pas de sa compétence ou qu'il ne peut pas assurer temporairement. Le LDA39 se réserve le choix du laboratoire sous-traitant en fonction des critères de compétences, d'accréditation, de proximité et de partenariat.

En cas de sous-traitance, le LDA39 informe le client. L'identité du laboratoire sous-traitant est transmise au client selon sa demande.

Dans le cadre d'analyses accréditées COFRAC ou d'agrément, le laboratoire sous-traitant est accrédité sur les analyses demandées (référence à l'annexe technique du laboratoire sous-traitant).

Incertitude de mesure

Le LDA39 peut transmettre les incertitudes de mesure pour les résultats d'analyse dans le cadre d'analyses quantitatives accréditées si le client en fait la demande. En absence de mention explicite, l'incertitude n'apparaît pas sur les rapports d'analyse.

Déclaration de conformité

La déclaration de conformité à la spécification, le cas échéant, ne tient pas compte de l'incertitude associée au résultat excepté si le client en fait formellement la demande. Dans ce dernier cas, la déclaration de conformité repose sur la prise en compte de l'incertitude associée au résultat.

La déclaration de conformité reposant sur les critères concernés est couverte par l'accréditation dans le cas où tous les paramètres concernés sont accrédités et ne l'est pas dans le cas contraire.

Alerte

Lors de résultats induisant un risque de santé publique mettant en doute la conformité du produit, le LDA39 s'engage à avertir au plus vite le demandeur pour que les dispositions adaptées puissent être mises en oeuvre.

Rapport d'analyse

Sauf demande du client, le rapport d'analyse est transmis systématiquement sur support papier par voie postale dès la validation des résultats. Le rapport peut être envoyé par courrier électronique ou par fax selon la demande formalisée du client sur le bon de commande d'analyse, le devis, la convention ou l'autorisation de transmission des résultats (annexe).

Confidentialité

Les règles de la confidentialité appliquées au LDA39 garantissent la communication des résultats au seul client, sauf instruction spécifique écrite et signée de sa part (cf. autorisation de transmission des résultats (annexe)). En conséquence, aucun résultat ne peut être communiqué sur appel téléphonique, à moins que le demandeur ne puisse justifier de son identité.

Dans le cas où le rapport d'analyse est transmis par courrier électronique, le LDA39 met en garde sa clientèle des risques encourus en matière de confidentialité liés à l'utilisation des messageries électroniques. Par voie de conséquence, le client est tenu d'en accepter l'entière responsabilité à l'exception d'une erreur d'adresse imputable au LDA39. L'exemplaire du message envoyé conservé par le LDA39, ou, à défaut, les informations logicielles d'envoi, tiennent lieu de preuve.

Les informations suivantes : nom ou raison sociale, adresse, numéro de téléphone sont enregistrés sur support informatique. Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour les informations vous concernant en vous adressant au LDA39.

Facturation

Chaque rapport d'analyses fait l'objet d'une facture transmise avec celui-ci.

Toutefois, un relevé récapitulatif mensuel ou trimestriel peut être établi sur demande du client. Dans ce cas, les factures sont transmises avec le relevé en début de mois ou de trimestre.

Délai de paiement

Le délai de paiement est de 30 jours après la réception de la facture ou du relevé récapitulatif selon l'arrêté départemental.

Litige

En cas de litige, les parties s'engagent à tenter de trouver une solution amiable. A défaut, le litige sera soumis à la juridiction compétente.

AUTORISATION DE TRANSMISSION DE RESULTATS**COMMENT COMPLETER L'ANNEXE ?****1** Vous n'avez qu'**une seule activité analytique**

ou

Vous avez **plusieurs activités analytiques** mais vous souhaitez que **tous les résultats soient envoyés au(x) même(s) destinataire(s)**⇒ Vous devez compléter l'annexe dans sa totalité (description de ou des activité(s) analytique(s) comprise(s)) **en 1 exemplaire**.**Exemple 1**

Vous souhaitez que :

- vos résultats d'hygiène alimentaire soient envoyés à M. X par mail,

Dans ce cas, vous devez compléter l'annexe en **1 exemplaire**.**Exemple 2**

Vous souhaitez que :

- vos résultats d'hygiène alimentaire
 - vos résultats d'eaux usées
 - vos résultats d'eaux de consommation
- soient envoyés à M. X et Mme Y par mail

Dans ce cas, vous devez compléter l'annexe en **1 exemplaire**.**2**Vous avez **plusieurs activités analytiques**⇒ Vous devez compléter l'annexe dans sa totalité (description de l'activité analytique comprise) en **autant d'exemplaires que de contextes analytiques**.

Dans ce cas, les résultats correspondants à chaque contexte analytique que vous avez défini (type de produit, type d'analyse, type d'activité,...), seront transmis de façon différenciée aux destinataires mentionnés.

Exemple

Vous souhaitez que :

- vos résultats d'hygiène alimentaire soient envoyés à M. X par mail,
- vos résultats d'eaux usées soient envoyés à Mme Y par fax et mail
- vos résultats d'eaux de consommation soient envoyés au siège de votre société par courrier et par mail.

Dans ce cas, vous devez compléter l'annexe en **3 exemplaires**.

Le LDA39 est toutefois soumis à des contraintes techniques et logicielles qui peuvent rendre difficile la mise en œuvre de demandes trop spécifiques ou trop complexes. Dans cette éventualité, nous vous contacterons pour convenir avec vous des différentes solutions possibles.

ANNEXE A COMPLETER OBLIGATOIREMENT

Autorisation de transmission de résultats

(A COMPLETER EN PLUSIEURS EXEMPLAIRES EN FONCTION DU NOMBRE D'ACTIVITES ANALYTIQUES – SE REFERER A LA PAGE PRECEDENTE : COMMENT COMPLETER L'ANNEXE ?)

Je soussigné(e), Madame, Monsieur

Représentant l'entreprise :

Adresse :

CP : Ville : Tél :

1. Description de l'**ACTIVITE ANALYTIQUE** (type d'analyse, de produit ou d'activité...) :

-
-

1.1 Autorise le LDA39 à transmettre tout ou partie des résultats aux destinataires de l'entreprise suivants :

Nom et Prénom ou Service	Mode de transmission
	papier <input type="checkbox"/> → adresse (si différente) :
	fax <input type="checkbox"/> → n° fax :
	mail <input type="checkbox"/> → adresse e-mail :
	papier <input type="checkbox"/> → adresse (si différente) :
	fax <input type="checkbox"/> → n° fax :
	mail <input type="checkbox"/> → adresse e-mail :
	papier <input type="checkbox"/> → adresse (si différente) :
	fax <input type="checkbox"/> → n° fax :
	mail <input type="checkbox"/> → adresse e-mail :
	papier <input type="checkbox"/> → adresse (si différente) :
	fax <input type="checkbox"/> → n° fax :
	mail <input type="checkbox"/> → adresse e-mail :
	papier <input type="checkbox"/> → adresse (si différente) :
	fax <input type="checkbox"/> → n° fax :
	mail <input type="checkbox"/> → adresse e-mail :

1.2 Autorise le LDA39 à transmettre tout ou partie des résultats aux destinataires d'organismes tiers suivants :

Organisme tiers	Nom contact	Mode de transmission
		papier <input type="checkbox"/> → adresse :
		fax <input type="checkbox"/> → n° fax :
		mail <input type="checkbox"/> → adresse e-mail :
		papier <input type="checkbox"/> → adresse :
		fax <input type="checkbox"/> → n° fax :
		mail <input type="checkbox"/> → adresse e-mail :
		papier <input type="checkbox"/> → adresse :
		fax <input type="checkbox"/> → n° fax :
		mail <input type="checkbox"/> → adresse e-mail :

Date :

Tampon + Signature :