

## Conditions générales de ventes – DIR/QUA FT 02001

Le catalogue des tarifs inventorie l'ensemble des prestations du LDA39 proposées à sa clientèle à la date de son édition. Ce catalogue et ses extraits n'ont pas de valeur contractuelle.

Le devis (intégrant les prestations détaillées, les prix unitaires HT, le nombre d'échantillons, le prix global HT...), la convention ou le bon de commande, signé par le client a valeur de contrat entre les deux parties. La signature du contrat ou le fait de passer commande par le simple dépôt d'échantillons, vaut acceptation entière et sans réserve des Conditions Générales de vente.

### 1- Conditions de transport et d'acheminement

L'apport des échantillons est sous la responsabilité du client. L'acheminement doit se faire dans des conditions et dans des délais tels que les qualités physiques, bactériologiques et physico-chimiques des échantillons sont préservées (glacière munie de pains de glace/glace pilée/plaques/eutectiques ou voiture réfrigérée, emballage adapté).

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.

Le laboratoire est responsable des échantillons dès la prise en charge au laboratoire ou sur le lieu de collecte si le laboratoire en assure le transport.

L'échantillon reste, de sa prise en charge à sa destruction par le LDA39, la propriété du demandeur. Sauf cas exceptionnel, stipulé au préalable par le demandeur, aucun échantillon ne peut être retourné ou restitué.

### 2- Conditions d'acceptation des échantillons

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

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

- Les conditions d'acheminement : durée, conditions de transport, température à l'arrivée. En l'absence du flacon dédié à la prise de température, le LDA39 relève l'état de l'échantillon à son arrivée au laboratoire : réfrigéré, congelé, non réfrigéré, chaud.
- Le conditionnement : emballage adapté pour conserver leur intégrité (sachets, boîtes ou, pour les prélèvements destinés à des analyses microbiologiques, des flacons ou sachets stériles non détériorés).
- L'identification claire et précise de chaque échantillon sur son emballage ou conditionnement.
- L'accompagnement des échantillons par un bon de commande d'analyse dûment complété (date de prélèvement, identification du client et des destinataires des résultats, nature des échantillons, analyses à réaliser...) et signé par le client permettant la correspondance avec les échantillons confiés.
- La quantité suffisante pour réaliser toutes les analyses demandées et pour la représentativité du lot.
- La présence ou non d'un conservateur.

Les critères d'acceptation sont disponibles dans le catalogue de tarifs du LDA39. Des recommandations en matière de prélèvement et de conditions de transport sont également décrites, le cas échéant.

Si l'un des critères d'acceptation n'est pas conforme et peut avoir un impact sur les résultats, le LDA39 contacte, si nécessaire, le client et l'informe des conséquences induites. 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 contexte, le laboratoire peut rendre l'analyse sans accréditation. Si le résultat reste fiable et exploitable selon l'avis du signataire, il peut être rendu sous couvert de l'accréditation et l'écart est mentionné sur le rapport d'analyses.

### 3- Prestations sous accréditation – Choix des méthodes

La portée d'accréditation du LDA39 est disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) sous le N° 1-0656.

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

Les méthodes accréditées (LDA39 ou laboratoire partenaire) sont repérées par un symbole @ sur le catalogue des tarifs et dans les rapports d'analyses à la ligne correspondante.

Le LDA39 s'engage sur la qualité et la fiabilité 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'analyses. Le client en est informé au plus tôt. Son accord peut être requis dès la demande.

Le rapport d'analyses porte le logo COFRAC si au moins un résultat est obtenu par une méthode accréditée réalisée par le LDA39. Pour toute demande d'analyse ne spécifiant pas de méthode particulière et si plusieurs méthodes sont possibles, le LDA39 se réserve le choix de la méthode d'analyse la plus appropriée à l'échantillon et au contexte de la demande au moment où il réalise sa revue de la demande.

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

### 4- Prestations d'analyses confiées à des prestataires externes

Le LDA39 externalise les analyses qui ne sont pas de sa compétence ou qu'il ne peut temporairement pas assurer. Le LDA39 se réserve le choix du laboratoire prestataire en fonction des critères de compétences, d'accréditation, de proximité, de rapidité, de partenariat. Dans ce cas, et dans la mesure du possible avant la mise en œuvre, le LDA39 informe le client dès la communication du devis ou lorsque la situation l'exige ultérieurement à la prise en charge de l'échantillon. L'information du lieu de réalisation de l'analyse est portée explicitement sur le rapport d'essai. L'identité du laboratoire choisi est transmise au client sur sa demande.

Dans le cadre d'externalisation/de sous-traitance d'analyses accréditées COFRAC ou couvertes par un agrément au LDA39, le laboratoire prestataire est également accrédité/agréé sur les analyses demandées (référence à l'annexe technique du laboratoire concerné). Le LDA39 reste responsable de la réalisation de la prestation. Les résultats sont intégrés ou joints au rapport d'essai du LDA39 avec le signe d'accréditation @ si le LDA39 est accrédité sur le paramètre, ou envoyés directement par le laboratoire prestataire selon le contrat entre le LDA39 et son prestataire.

### 5- Rapports d'analyses

Les prestations réalisées donnent lieu à l'édition de rapports d'analyses adressés par voie dématérialisée (mail et/ou espace client) ou éventuellement sur support papier, dès la validation des résultats. Ils comprennent l'ensemble des informations se rapportant à l'échantillon analysé. La validation des rapports d'analyse est formalisée par l'apposition d'une signature numérisée. Les parties acceptent et reconnaissent qu'un rapport d'analyses sur support électronique, à force probante au même titre qu'un exemplaire sur support papier signé de façon manuscrite. Les enregistrements informatisés des rapports et les données d'envoi, conservés dans le système informatique du laboratoire sous des conditions de sécurité fiables et durables, sont considérés comme des preuves des envois de rapport en exécution du contrat.

#### Transmission des rapports d'analyses

Pour satisfaire aux exigences de confidentialité et d'intégrité des données, ainsi qu'à celles d'authentification de l'émetteur, le LDA39 garantit les éléments suivants :

- Les rapports d'analyses sont envoyés sous format d'un fichier en version PDF depuis l'adresse courriel du secteur analytique concerné (se termine par @jura.fr).
- Les rapports d'analyses et/ou les codes de consultations des rapports sur l'espace client sont adressés par courriel au(x) seul(s) destinataire(s) déclarés explicitement par le client dans la fiche "Contact Client" ou dans la fiche "Autorisation de transmission de résultats" jointe au devis et/ou renseignée par le client sur le bon de commande d'analyses. Toute modification de contact doit faire l'objet d'une information via la fiche "Autorisation de transmission de résultats".

Le laboratoire recommande aux clients d'enregistrer l'adresse émettrice dans leurs contacts et d'autoriser les courriels provenant de cette adresse afin d'éviter la perte des messages ou leur classement en SPAM/indésirables.

#### Rapports provisoires

Sur demande du client, le LDA39 peut envoyer des rapports partiels d'analyses sous couvert de l'accréditation COFRAC. Les résultats communiqués ont été individuellement vérifiés techniquement mais le rapport complet n'a pas été validé par le signataire du rapport. Voici quelques exemples de points qui ne sont pas validés dans un rapport partiel :

- Cohérence entre les résultats du rapport,
- Cohérence entre les résultats du rapport et les résultats antérieurs du même client pour un échantillon d'une matrice comparable,
- Correspondants,
- Absence de conclusion / déclaration de conformité,
- ...

La mention "Rapport provisoire en attente du définitif" est apposée en bas du rapport d'analyses partiel.

Toute modification du rapport d'analyses après validation, que ce soit à la demande du client ou sur décision du laboratoire, fera l'objet d'un rapport rectificatif qui annulera et remplacera le précédent, une mention permet d'identifier sans ambiguïté le rapport initial modifié et la nature des modifications.

#### Utilisation des rapports d'analyses et du logo COFRAC par le client

Le document COFRAC GEN REF 11 en vigueur « Règles générales pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux » impose aux laboratoires accrédités d'informer leurs clients sur les règles d'utilisation de la marque COFRAC.

Ces règles sont les suivantes :

- La reproduction du rapport d'analyse n'est autorisée que sous sa forme intégrale. C'est-à-dire une photocopie de/des page/s du rapport sans aucune modification (signature et pagination comprise),
- La marque d'accréditation COFRAC (logo) ne peut être reproduite en aucune manière et sur aucun document du client : le client du laboratoire peut indiquer qu'il fait appel au LDA39 pour la réalisation de ses analyses et préciser le numéro d'accréditation mais ne peut reproduire la marque du COFRAC (logo).
- Les rapports d'analyses rendus hors accréditation COFRAC et comportant des paramètres de la portée d'accréditation ne doivent être ni affichés publiquement ni transmis à des tiers par le client.

### 6- Alertes

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 œuvre.

Conformément à l'article L201-7 du Code rural, lors d'un constat d'un danger sanitaire réglementé ou lors de la 1ère apparition d'un danger sanitaire sur le territoire national, le laboratoire est tenu d'avertir immédiatement l'autorité administrative compétente. Des informations complémentaires sont décrites dans les parties spécifiques de ce catalogue.

### 7- Confidentialité

Les règles de la confidentialité appliquées au LDA39 garantissent la communication des résultats au(x) seul(s) client(s) et au(x) correspondant(s) désigné(s) dans la fiche "Contact Client" ou dans la fiche "Autorisation de transmission de résultats". Aucun résultat ne peut être communiqué sur appel téléphonique, à moins que le demandeur ne puisse justifier de son identité. Le laboratoire s'engage à ne divulguer aucune information liée aux clients, à l'exception de ce qui relève d'une obligation réglementaire ou imposée au laboratoire (des dossiers d'analyses sont nécessairement consultés lors des audits par des entités extérieures (examen de traçabilité)).

### 8- Incertitudes de mesure

Le LDA39 a déterminé et 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 expresse ou si elle a une importance sur la validité ou l'interprétation du résultat.

### 9- Déclaration de conformité

La déclaration de conformité demandée par le client ou exigée par la réglementation ne tient pas compte de l'incertitude associée au résultat excepté si le client en fait formellement la demande ou si le contexte l'exige (réglementation). Dans ce dernier cas, la déclaration de conformité repose sur la prise en compte de l'incertitude associée au résultat. La déclaration de conformité est couverte par l'accréditation si tous les paramètres analysés pris en compte sont réalisés sous accréditation, et ne l'est pas dans le cas contraire. La règle de décision est mentionnée sur le rapport.

### 10- Facturation et délai de paiement

Chaque dossier fait l'objet d'une facture transmise avec le rapport d'analyses, ou par un relevé récapitulatif mensuel ou trimestriel établi sur demande du client. Dans ce cas, les factures sont transmises avec le relevé en début de mois ou de trimestre. Chaque apport d'échantillon donne lieu à l'ouverture d'un dossier, facturée dans la limite d'un frais de dossier par jour d'apport et par client. Pour les secteurs œnologie et lait, les frais de dossier sont intégrés aux coûts analytiques. Le LDA39 peut être amené à facturer, en sus, des frais de gestion supplémentaires (frais d'emballage et frais de port...). Les tarifs du LDA39 sont réévalués au 1er janvier de chaque année par arrêté du Conseil Départemental du Jura. Les tarifs à jour sont indiqués dans les devis. La présence du client est requise lors de la collecte ou du prélèvement dont le rendez-vous a été planifié à l'avance. Aussi, en cas d'impossibilité à être présent, le client s'engage à en informer au plus tard 24 heures avant le jour de la collecte le Laboratoire. Si, du fait du client, un agent du laboratoire effectue un déplacement inutile un frais de déplacement de 25.82 € HT lui sera facturé. Les factures établies par le LDA39 doivent être acquittées dans un délai de 30 jours à compter de leur date de validation. Une première relance est adressée 30 jours fin de mois à compter de la date de validation de la facture accordant 30 jours supplémentaires. Passé ce délai supplémentaire de 30 jours, une deuxième relance est adressée accordant un dernier délai de 7 jours. Lors de demandes présentant un caractère d'urgence, le LDA39 se réserve le droit d'accepter ou non les échantillons. En cas d'acceptation, les remises éventuelles peuvent être supprimées (le client en sera prévenu). Si l'urgence nécessite un travail à réaliser un jour de fermeture du laboratoire ou public, un tarif spécifique sera appliqué en accord avec le client.

### 11- Litiges

En cas de litiges relatifs à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable, avant de recourir, en cas de désaccord persistant, à la juridiction territorialement compétente. Le LDA39 instruit les réclamations des clients par écrit selon ses dispositions qualité et s'engage, dans la mesure du possible à tenir le client informé des suites données.

Toute réclamation peut être adressée au LDA39 via le formulaire contact du site [www.lda39.fr](http://www.lda39.fr).

### 12- Formation et conseil

Le LDA39 est enregistré comme organisme de formation à la Direction Régionale des Entreprises de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi sous le N° 43 39 P 0022 39 et certifié Qualiopi sous le N° 98618. Il peut réaliser des travaux de conseil et d'expertise dans les domaines de sa compétence. Il est également référencé auprès de nombreux OPCO (organisation du financement de la formation continue) pour une prise en charge financière des formations notamment en hygiène alimentaire.

### 13- Protection de la vie privée

Les informations que le LDA39 est amené à recueillir et à enregistrer dans la base client sont exclusivement réservées à l'usage du laboratoire pour le traitement des dossiers, de la facturation et de l'envoi d'informations. En application de la loi RGPD, le LDA39 vous informe que vous disposez d'un droit d'accès et de rectification concernant vos données personnelles, que vous pouvez exercer en vous adressant au délégué à la protection des données du Département à [donnees@jura.fr](mailto:donnees@jura.fr).