

1- PREAMBULE

La SEML AGRIVALYS 71 – laboratoire départemental d'analyses – réalise des analyses dans le domaine de la santé animale et de la santé végétale.

Elle est accréditée selon la norme NF EN ISO/IEC 17025 par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) sous le numéro d'accréditation 1-6486 et agréée par le ministère chargé de l'agriculture dans le cadre des contrôles officiels en santé animale et santé végétale.

a. Définitions

Client : toute personne physique ou morale qui conclut un contrat de prestation d'analyses avec le laboratoire.

Prescripteur : toute personne physique ou morale qui prescrit, pour le compte d'un tiers ou pour son propre compte, une prestation d'analyses au laboratoire.

Préleveur : toute personne physique qui effectue un prélèvement dans le cadre d'une demande d'analyses.

Payeur : toute personne physique ou morale qui prend en charge le paiement des prestations réalisées.

b. Généralités

Le présent document constitue les conditions générales de vente de l'ensemble des prestations fournies par la SEML AGRIVALYS 71 à ses clients.

Toutes les opérations liant les parties conclues postérieurement aux présentes sont régies par ces dernières, sauf conditions particulières convenues avec ses clients.

Les présentes conditions générales sont adressées sur demande du client et consultables sur le site internet du laboratoire www.agrivalys71.fr.

2- CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les offres ou soumission de services dans le domaine de l'analyse d'échantillons biologiques ou de produits environnementaux.

Toutefois les conditions peuvent être complétées ou précisées par un document contractuel cosigné par le laboratoire et le client (devis, revue de demande, marché...).

La SEML AGRIVALYS 71 se réserve la possibilité de refuser ou de sous-traiter (après accord du client) d'exécuter une prestation en cas de demande en-dehors du champ de compétences techniques ou géographiques ou de dépassement de ses capacités analytiques.

3- PRESTATION ANALYTIQUE

a. Commandes

Toute demande de prestation doit faire l'objet d'une commande de la part du client. Cette commande peut se traduire de différentes façons :

- Réception d'une demande d'analyses qui accompagne les prélèvements à analyser. Des formulaires du laboratoire sont à disposition pour faciliter la demande, mais le laboratoire accepte tout support comportant les informations nécessaires et explicites.

Lorsqu'à la réception de la demande d'analyses et de l'échantillon il est constaté un écart entre la qualité de l'échantillon ou sa conformité par rapport aux conditions analytiques en vigueur, AGRIVALYS 71 contacte le client et décide avec lui de la conduite à tenir. Les modifications éventuelles sont transcrites sur la demande. AGRIVALYS 71 se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande.

- Réception d'une revue des demandes (contrat, convention), d'un devis ou d'un marché cosigné par AGRIVALYS 71 et le client.

Toute commande acceptée a valeur contractuelle et vaut acceptation par le client de la version en cours des conditions générales de vente.

Toute commande est réputée être définitive à partir de l'acceptation de celle-ci.

Toute modification ou annulation de la commande en cours ne peut être prise en considération.

Toute prestation entreprise conformément à la commande fera l'objet d'une facturation.

Chaque commande mentionne *a minima* les informations suivantes :

- La raison sociale, le nom, le prénom et l'adresse du client, du destinataire des factures (si différent du client) et du destinataire des rapports d'analyses (si différent du client).

- Le lieu et la date de prélèvement ou l'identité (n° cheptel, n° INUAV, ...), l'identification des échantillons, l'espèce animale ou végétale.

- La liste précise des analyses à réaliser sur chaque échantillon.

b. Prélèvement et acheminement des échantillons

Le prélèvement des échantillons à analyser est réalisé par le client ou le préleveur sous leur entière responsabilité, en particulier l'identification du prélèvement et des commémoratifs associés à ce prélèvement. AGRIVALYS 71 ne saurait être tenu pour responsable en cas d'information erronée et se réserve le droit de refuser d'analyser ou d'émettre des réserves quant au résultat, pour tout échantillon dont l'identification est ambiguë ou que les conditions de

prélèvement ou de transport ne sont pas compatibles avec les analyses à réaliser.

AGRIVALYS 71 met à la disposition du client sur son site internet ou sur simple demande de sa part, les protocoles de prélèvement d'échantillons préconisés pour la bonne réalisation des analyses et le transport de l'échantillon (conditionnement, températures de transport, de stockage, délais d'acheminement, etc...).

L'acheminement est également sous la responsabilité du client, sauf en cas de collecte assurée par AGRIVALYS 71. Il est tenu de respecter la réglementation concernant les envois par La Poste ou par transporteur (réglementation ADR¹).

Sur demande, le laboratoire peut fournir le matériel nécessaire de prélèvement, celui-ci pouvant faire l'objet d'une facturation.

c. Livraison - Réception

Les échantillons prélevés destinés à être analysés doivent être adressés à la SEML AGRIVALYS 71 – Espace Duhesme – 18 rue de Flacé – CS 32209 – 71009 MACON cedex.

Le client ou le transporteur mandaté est responsable des dommages pouvant être causés aux prélèvements d'échantillons. Le laboratoire ne saurait en aucun cas être responsable de la détérioration des échantillons ou de leur perte pendant le transport, excepté dans le cas où cela est inclus dans la prestation.

Les échantillons remis à AGRIVALYS 71 sont réputés sans valeur commerciale. En cas de perte ou destruction des échantillons, quelle qu'en soit la cause, le client ne peut prétendre à des dommages et intérêts.

Les prélèvements sont réceptionnés au laboratoire pendant les heures d'ouverture du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h (16h30 le vendredi).

AGRIVALYS 71 organise des tournées pour la collecte des échantillons de prophylaxie. Les dates de passage sont fixées chaque année et font l'objet d'un calendrier de ramassage optimisé par zone adressé aux cabinets vétérinaires sanitaires. Cette prestation est assurée à titre gratuit.

En-dehors de la campagne de prophylaxie, le laboratoire propose une collecte auprès des cabinets vétérinaires volontaires. Ces passages, établis également selon un calendrier optimisé par zone, font l'objet d'une facturation au client.

d. Réalisation des analyses

La prestation d'analyses comprend la réalisation des analyses et la transmission des résultats analytiques.

Les analyses sont réalisées selon les méthodes réglementaires et normalisées pour répondre aux besoins du client. Si le client ne spécifie pas la méthode d'analyses à utiliser, le laboratoire se réserve le droit de sélectionner la méthode la plus adaptée. Dans tous les cas, le client est informé de la méthode utilisée.

Pour les analyses PCR, la méthode détaillée (nom du kit) peut être communiquée au client sur demande.

e. Accréditation

AGRIVALYS 71 est accrédité par le COFRAC selon la norme NF EN ISO/IEC 17025 – section laboratoire sous le n°1-6486. La portée complète est consultable sur le site du COFRAC www.cofrac.fr.

Les analyses sous accréditation sont repérées par le symbole © sur le catalogue de prestations.

AGRIVALYS 71 n'autorise pas ses clients et ses prestataires externes non accrédités à faire référence à son accréditation.

f. Délais

Le délai de rendu du résultat est le délai entre la réception de l'échantillon et l'envoi du rapport d'essai. Dans la grande majorité des cas, le délai de résultat n'excédera pas 15 jours en fonction de la méthode concernée. Cependant le laboratoire peut différer les analyses, tout en garantissant la conservation des échantillons par un moyen approprié jusqu'à 3 semaines.

Les délais de mise en œuvre des analyses et de rendu des résultats ne sont donnés qu'à titre indicatif, en fonction de l'organisation du travail du laboratoire et en fonction de son plan de charge. Le dépassement de ces délais ne peut donner lieu au profit du client à aucun dommage et intérêt, retenue, ni annulation de la commande en cours.

Toutefois le laboratoire s'engage à respecter un délai de réponse tenant compte des impératifs techniques de l'analyse demandée, et des impératifs d'organisation du service. Si le délai de réponse s'avérait anormalement élevée, AGRIVALYS 71 s'engage à prévenir le client.

g. Résultats

Pour chaque prestation analytique réalisée, AGRIVALYS 71 remet au client à l'issue de l'analyse, un rapport d'essai rendant compte des résultats obtenus ainsi que les informations concernant les commémoratifs et la méthode utilisée.

Le logo COFRAC est présent sur les rapports d'analyses pour toute analyse d'échantillon réalisée dans le respect des exigences édictées par la norme NF EN ISO/CEI 17025 et par les normes techniques pour lesquelles AGRIVALYS 71 est accrédité.

Les parties s'accordent expressément sur la valeur probante de la signature scannée apposée près du nom du signataire sur les rapports d'essai, preuve de validation du document par AGRIVALYS 71.

La reproduction d'un rapport n'est autorisée que sous forme intégrale. En cas de litige, seul l'exemplaire conservé par AGRIVALYS 71 fait foi.

Toute utilisation ou référence abusive aux résultats émis par AGRIVALYS 71 et/ou à son accréditation pourra faire l'objet de poursuites ainsi que toute tentative de reproduction à caractère frauduleux d'éléments ou du modèle émis par le laboratoire.

AGRIVALYS 71 n'étant pas responsable de l'échantillonnage, les résultats ne concernent que les échantillons soumis à analyse.

En cas de transmission de résultat partiel, seul le rapport d'essai validé et définitif fait foi.

Les rapports d'essai sont transmis par courrier électronique sous format pdf sauf stipulation contraire de la part du client. A la demande du client ou de l'administration, les résultats peuvent être transférés sous forme de données informatiques. Aucun résultat ne pourra être transmis à une personne non désignée.

En cas de sous-traitance ou de cotraitance, le client peut recevoir directement les résultats par le sous-traitant ou le cotraitant.

Un site extranet pour la consultation des résultats est également à disposition des clients. Pour accéder à cet espace réservé, le laboratoire attribue un code d'accès propre à chaque client garantissant la confidentialité.

Par ailleurs, conformément à la réglementation en vigueur, AGRIVALYS 71 déclarera toute maladie réglementée et toute maladie à déclaration obligatoire au vétérinaire sanitaire et/ou à l'administration compétente.

Les rapports d'essai sont conservés par AGRIVALYS 71 en format électronique selon la réglementation en vigueur :

- Santé animale : 5 ans
- Santé végétale : 10 ans

En cas d'amendement à un rapport d'analyses, toutes les versions sont conservées par le laboratoire

Les rapports d'analyses, dans le cadre de la prophylaxie, ne comportent pas l'ensemble des animaux soumis à l'analyse mais seulement ceux présentant des résultats positifs.

Pour les analyses sérologiques ELISA, les résultats prennent en compte l'incertitude de mesure et celle-ci est disponible sur demande

h. Sous-traitance et cotraitance

AGRIVALYS 71 peut être amené à sous-traiter tout ou partie de certaines de ses analyses de façon régulière ou ponctuelle en raison de circonstances imprévues. Pour les analyses accréditées la sous-traitance est réalisée par un laboratoire lui-même accrédité pour ces analyses. AGRIVALYS 71 s'engage à avertir immédiatement le client des dispositions prises.

Lorsque le paramètre ne fait pas partie du catalogue de prestations, AGRIVALYS 71 met en place une cotraitance avec un laboratoire compétent et accrédité si possible. Dans ces conditions, les frais d'envoi seront à la charge du demandeur.

i. Conservation des échantillons

Sauf accord, les échantillons remis à AGRIVALYS 71 pour analyse ne sont pas restitués.

AGRIVALYS 71 conserve les échantillons du client selon une durée variable dépendant de leur nature, des exigences de son système qualité ou de la réglementation mais dans tous les cas les échantillons sont détruits selon les procédures déterminées après émission du rapport d'analyses.

j. Force majeure

En présence d'un cas de force majeure, AGRIVALYS 71 pourra suspendre l'exécution de tout ou partie de la prestation analytique de plein droit. Est considéré comme cas de force majeure, tout événement imprévisible empêchant l'exécution normale de la prestation analytique tels que : grèves ou conflits sociaux externes au laboratoire, intempéries, incendies, interruption des télécommunications, paralysie des moyens de transport, dégât majeur sur le bâtiment ou les équipements de laboratoire, acte ou omission du client empêchant le laboratoire d'exécuter sa prestation, dispositions légales ou réglementaires entraînant des bouleversements importants affectant les activités du laboratoire.

4- FACTURATION

a. Détermination du prix

Les prix sont établis en euros et hors taxes. Ils sont majorés de la TVA en vigueur.

Les tarifs appliqués sont soumis annuellement au vote du Conseil d'administration de la SEML AGRIVALYS 71. Ces tarifs sont consultables au laboratoire, et disponibles sur demande.

Sauf accord spécifique écrit signé par les parties, 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 fera l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaire.

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.

b. Modalités de règlement

Les factures sont payables dès leur réception. Le client dispose de 30 jours à date de facture pour s'acquitter du paiement de la facture. Le règlement s'effectue par chèque bancaire, virement à l'ordre de la SEML AGRIVALYS 71 ou prélèvement bancaire.

Aucun escompte ne sera accordé pour règlement anticipé. Le client s'interdit de prendre motif d'une réclamation contre la SEML AGRIVALYS 71 pour différer le règlement d'une facture en tout ou partie. De la même manière, il s'interdit de pratiquer une quelconque compensation.

Un site extranet pour la consultation des factures est à disposition des clients. Pour accéder à cet espace réservé, le laboratoire attribue un code d'accès propre à chaque client garantissant la confidentialité.

c. Procédure en cas de défaut de règlement

A échéance, tout retard de règlement entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues. Le laboratoire se réserve le droit d'appliquer des pénalités pour retard de paiement. En cas d'incident de paiement, le laboratoire pourra appliquer une somme forfaitaire de 40 € HT. Cette somme est définitivement acquise au laboratoire et ne pourra en aucun cas s'imputer sur le montant des factures non payées à échéance.

Un impayé, même partiel, entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la créance en cours. En cas de litige, les frais de recouvrement y compris les honoraires d'huissier, d'avocats et tous les frais annexes sont à la charge du client. Tout retard de paiement, même partiel, autorise le laboratoire à suspendre l'exécution de ses prestations en cours ou futures jusqu'à régularisation et, le cas échéant, à résilier le contrat pour faute du client.

5- CONFIDENTIALITE ET IMPARTIALITE

a. Confidentialité

Les informations fournies par le client et tous documents de quelque nature qu'ils soient, résultant de leur traitement par AGRIVALYS 71, restent la propriété du client. Tous les documents et les données récoltées via tous logiciels, courriels, 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.

Le laboratoire peut être amené à divulguer des informations confidentielles du client en consultation seule, tels que des rapports d'analyses et factures dans le cas des audits internes ou de l'évaluation par le COFRAC ou lors d'interventions sur nos données par nos prestataires (informatique et comptables). Il peut y être également contraint sur demande d'autorités réglementaires, sur décision judiciaire ou

administrative, dans le cadre réglementaire ou de transmission à des bases de données scientifiques, etc.

b. Impartialité

AGRIVALYS 71 s'engage à réaliser les prestations en toute impartialité conformément aux exigences de la Norme NF EN ISO/IEC 17025. L'ensemble du personnel du laboratoire s'engage à respecter les exigences d'indépendance et d'impartialité pour toutes les prestations réalisées. Le personnel du laboratoire ne pourra être soumis à aucune pression de la part du client, dans le cadre des activités analytiques.

c. Convention de preuve

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 client s'engage à accepter les signatures scannées sur les rapports d'essais comme éléments de preuve.

6- PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) AGRIVALYS 71 s'engage à prendre toutes les 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.

AGRIVALYS 71 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 traitées à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre du contrat ;
- Prendre toutes les mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- Prendre toutes les mesures, notamment de sécurité matériel, 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 loi ;
- Lorsqu'il est tenu par la loi à divulguer des informations confidentielles, le laboratoire avise le

client des informations fournies, sauf lorsque la loi l'interdit.

AGRIVALYS 71 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 d'AGRIVALYS 71 et sous quelque forme que ce soit, l'ensemble des informations confidentielles qu'AGRIVALYS 71 pourrait être amené à lui communiquer au cours de conversations et échanges de documents techniques, avant et en cours de réalisation du contrat et ce pour une durée infinie. 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 ces discussions et échanges. De même, les devis, contrats et conventions communiqués par AGRIVALYS 71 restent sa propriété intellectuelle et ne peuvent pas faire l'objet d'une transmission à un tiers.

7- ARTICLE 5 – GARANTIE ET RESPONSABILITES

Les résultats obtenus ne concernent que l'objet soumis à analyse. Lorsque l'échantillon est acheminé par le client, les résultats sont émis avec toutes les réserves que requièrent l'absence de maîtrise par Agrivalys 71 des conditions de prélèvement, de stockage et de transport de l'objet soumis à l'essai. Quel que soit l'objet de la prestation, les obligations d'Agrivalys 71 sont des obligations de moyens. Agrivalys 71 ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part par le client. Aussi, en l'absence de cette preuve, Agrivalys 71 décline toute responsabilité concernant les causes directes ou indirectes des conseils, études, analyses, mesures, contrôles et plus généralement de toutes prestations fournies à ses clients. En cas de faute prouvée et incontestable d'Agrivalys 71, ce dernier n'est responsable que des dommages directs et prévisibles subis par le seul client à l'exclusion de tout autre dommage subi par lui ou les tiers. Agrivalys 71 est couvert pour les actes relevant de ses compétences, compétences déterminées par la loi.

8- RECLAMATIONS - REGLEMENT DES LITIGES

a. Réclamations

Tout client peut porter réclamation auprès d'AGRIVALYS 71, par téléphone, courriel, voie postale, fax ou sur le site internet. La réclamation mentionnera à minima l'objet de la réclamation et la référence du dossier concerné.

Le processus de traitement des réclamations est mis à disposition sur demande au laboratoire.

b. Règlement des litiges

Les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable.

Le droit applicable sera le droit français.

Tout litige né de l'interprétation des présentes conditions générales de vente et de façon plus générale concernant les relations existantes entre les parties, est soumis au tribunal compétent.

¹ADR = Accord pour le transport des marchandises Dangereuses par la Route