

ANNEXE I : Conditions Générales de Vente (CGV)

Le Laboratoire Départemental d'Analyses de l'Aude (LDA 11) s'engage à accomplir les prestations confiées par le partenaire conformément aux conditions de vente décrites ci-dessous, et le partenaire s'engage par la signature du contrat à les respecter.

1. Accréditation du laboratoire

Le LDA 11 est accrédité, sur l'activité essais, par le COFRAC selon la portée d'accréditation n°1-0927 disponible sur le site www.cofrac.fr. Les résultats d'analyses sont rendus sous accréditation COFRAC dans la mesure où le LDA 11 utilise une méthode accréditée. La portée d'accréditation du laboratoire est susceptible d'évoluer.

Les analyses ou prestations (prélèvement, ...) pouvant être effectuées sous accréditation sont identifiées sur le devis ou sur une annexe de la convention par la présence d'un symbole (*).

2. Réalisation des collectes et/ou prélèvements d'échantillons

En hygiène alimentaire, le LDA 11 effectue la collecte des échantillons, c'est à dire, le ramassage des échantillons dans des sachets stériles fournis par le laboratoire. Le client peut toutefois proposer son propre colissage, s'il le souhaite.

Dans le cadre de son accréditation, le LDA 11 peut également effectuer, sur demande, des prélèvements dans le domaine de la bactériologie des eaux.

En chimie des eaux, des prélèvements peuvent également être effectués, sur demande client, mais hors accréditation.

Ces échantillons sont alors accompagnés de fiches de demande d'analyses proposées par le LDA 11, renseignées et visées par le partenaire.

Exclusion : Le LDA 11 ne réalise pas de retour d'échantillon.

3. Transport et conservation des échantillons

Les conditions de transport, le flaconnage et les quantités sont décrites dans le tableau ci-dessous en fonction de la nature des échantillons. Pour certaines analyses, le partenaire autorise la congélation des échantillons avant analyse. Le laboratoire s'engage alors à le mentionner sur le rapport d'essais. Si le flaconnage est fourni par le client, le laboratoire l'accepte sous réserve et s'exonère de son impact sur les résultats d'analyses car il ne peut attester de leur qualité.

Nature Echantillons	Conditions de Transport	Flaconnage - Poids Echantillons
Eau pour analyse de microbiologie (sauf piscine)	Enceinte réfrigérée 5±3°C	500 ml HDPE avec 20mg/l Thiosulfate
Eau pour analyse de légionelles	Température ambiante	500 ml HDPE avec 20mg/l Thiosulfate
Eau pour analyse de Chimie	Enceinte réfrigérée à 5±3°C	2000 ml HDPE 1000 ml HDPE
Denrées Alimentaires Stables	De 18 à 27°C	100 g minimum
Denrées Alimentaires Fraîches - Réfrigérées	Enceinte réfrigérée 5±3°C	100 g minimum
Denrées Alimentaires Congelées	Enceinte à température <-15°C	100 g minimum
Denrées Alimentaires Coquillages	Enceinte : 2 à 15°C	Moules>500g et huîtres>6 unités

Tout écart aux conditions spécifiées est mentionné par un avertissement dans le rapport d'essai.

4. Horaires du Laboratoire et réception des échantillons

Les heures d'ouverture du laboratoire sont du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

La réception des échantillons se fait à l'accueil selon les critères définis dans les "listes des analyses et conditions d'acceptabilité des échantillons" du LDA 11. Les listes sont disponibles à l'accueil et peuvent être fournies sur demande. Tout écart sera signalé au partenaire avant de commencer l'analyse. Si l'écart a un impact significatif sur la qualité du résultat fourni, un nouvel échantillon sera demandé au partenaire. Dans le cas contraire, un avertissement sera noté sur le rapport d'essai.

Pour les analyses alimentaires, lorsqu'une analyse est à réaliser en dehors des horaires d'ouverture du laboratoire, le client sera contacté pour définir une autre date appropriée pour l'analyse.

5. Méthodes analytiques

Plusieurs méthodes peuvent répondre à la prestation demandée par le partenaire. Si aucune méthode n'est mentionnée par le partenaire sur la Fiche de demande d'analyse, le LDA 11 propose la méthode la mieux adaptée à ses besoins.

6. Sous-Traitance et transfert d'échantillons

Exceptionnellement, dans le cas où le LDA 11 serait temporairement dans l'impossibilité de réaliser une des analyses demandées, il peut proposer au partenaire une sous-traitance des échantillons, auprès d'un autre laboratoire accrédité par le COFRAC.

Dans le cas où le LDA 11 ne dispose pas des compétences nécessaires pour réaliser les analyses demandées, il peut transférer les échantillons vers un autre laboratoire compétent après accord du partenaire.

Pour les analyses de recherche de légionelles, le LDA 11 ne peut traiter les eaux colorées et/ou non filtrables ; dans ce cas les échantillons pourront être prélevés à nouveau et transférés à un laboratoire accrédité.

7. Rapport d'Essais

Les résultats font l'objet d'un rapport d'essais qui est visé par l'un des signataires approuvés du LDA 11. Les incertitudes de mesure ne sont pas mentionnées sur les rapports et sont disponibles sur demande au LDA 11.

Les rapports d'essais sont émis sous forme papier et envoyés par courrier postal. A la demande du partenaire, le LDA 11 peut les envoyer sous forme dématérialisée à condition d'avoir signé une « convention de preuve » au préalable, ou de l'avoir signalé sur le devis ou la fiche de demande d'analyses. Toute situation d'écart survenue postérieurement à la signature du contrat sera tracée (mail, cahier de bord) et indiquée en observation sur le Rapport d'essai.

Le LDA 11 se réserve le droit de ne pas rendre un résultat d'analyse avec sa marque d'accréditation. Dans ce cas, le laboratoire avertira le client. Les causes du retrait de la marque d'accréditation seront mentionnées dans le rapport d'essais. Les résultats d'essais ne sont alors ni présumés conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

Le LDA 11 ne réalise pas d'avis ou interprétation, il peut cependant faire figurer sur le rapport d'essais une déclaration de conformité. Sauf avis contraire du partenaire, le laboratoire suit les réglementations européennes et françaises en vigueur pour les déclarations de conformité. Une liste des critères de déclarations de conformité pour chaque domaine analytique est disponible sur demande. Dans le cas où le partenaire souhaite appliquer un critère particulier, il en fait part au laboratoire à travers la convention ou la fiche de demande d'analyse. Les règles de décision ne tiennent pas compte des incertitudes sauf avis contraire du partenaire ou exigences identifiées dans la réglementation.

Le Laboratoire ne fait pas de réémission de RE lorsque le nom commercial ou la marque commerciale du produit testé a changé sans le tester à nouveau.

8. Traçabilité et conservation des données :

Les rapports d'essais et les enregistrements associés (fiches de demande d'analyses, fiches de paillasse, ...) permettant d'assurer la traçabilité des analyses sont conservés au LDA 11 pendant une durée minimale de cinq ans et plus selon les exigences réglementaires.

9. Reproduction du rapport et utilisation de la marque

La reproduction des rapports d'essais n'est autorisée que sous forme de fac-similé intégral. Le partenaire est informé qu'il peut faire référence à l'accréditation du LDA 11 mais qu'il ne peut pas utiliser le logo COFRAC ou la référence textuelle du laboratoire.

En cas d'utilisation abusive du logo COFRAC ou de la référence textuelle du laboratoire par le partenaire, le laboratoire se réserve la possibilité d'en informer le COFRAC.

10. Impartialité et Confidentialité

Le laboratoire s'engage :

- à réaliser les essais en toute impartialité.
 - à assurer la confidentialité de toutes les informations dont il aurait eu connaissance dans le cadre de la réalisation de ces essais
 - à ne divulguer aucune information à des tiers sans accord préalable du partenaire.
- A cet effet, tous les salariés et les prestataires du laboratoire sont liés par une clause ou engagement de confidentialité.

Pour les besoins de l'accréditation, les dossiers du client sont susceptibles d'être audités par un organisme tiers. Le laboratoire s'assurera systématiquement de la présence d'un engagement de confidentialité entre les 2 parties.

Dans le cadre des évaluations d'accréditation, le laboratoire autorise sauf avis contraire du partenaire, la présence des équipes d'évaluation du COFRAC lors des prestations réalisées sur le site. Une information préalable sera communiquée au partenaire.

En cas de dépassement d'un critère de sécurité sanitaire selon le règlement CE n°2073/2005 et selon la loi EGALIM (art.50 de la loi n°2018-938 du 30 octobre 2018) ou lorsque cela s'avère nécessaire pour prévenir ou maîtriser les risques pour la santé animale ou humaine, le partenaire est dans l'obligation de prévenir les autorités sanitaires (DDETSPP). Dans ce contexte, le partenaire autorise également le laboratoire à contacter directement ces mêmes services. Le partenaire sera prévenu par téléphone ou par mail.

Dans un souci de sécurité sanitaire, et lorsqu'il apparaît une contamination de l'installation d'eau chaude sanitaire du partenaire lors de la Recherche de Légionelles, le LDA 11 s'engage à prévenir le partenaire le plus rapidement possible par téléphone et/ou par mail (Dénombrement de Legionella pneumophila ≥ 1000 UFC/l ou > au seuil de détection pour les points définis à risque par le CLIN en milieu hospitalier : Arrêté du 01/02/2010).

11. Réclamations

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction émise par toute partie intéressée au laboratoire concernant les activités ou les résultats du laboratoire, à laquelle une réponse est attendue.

Le processus de traitement des réclamations est disponible au partenaire sur demande au LDA 11.

12. Tarifs et facturation

Les prestations sont facturées sur proposition de devis ou selon les tarifs en vigueur disponible sur demande. Les avis des sommes à payer sont transmis au partenaire par la Paierie Départementale de l'Aude par voie postale.