

	Doc Labo 002 CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE PRESTATIONS DE LA CLINIQUE DU VEGETAL	Création CH le 02/02/18 Modification EV le 14/02/18 Validation AB le 14/02/18 Approbation AB le 14/02/18 Version : 1
	Emplacement : Z:\9_Système qualité\2 Manuel qualité\1 Documents en cours de validité\15 Laboratoire	

Les présentes conditions s'ajoutent aux conditions générales de vente de la FREDON Champagne-Ardenne applicables aux prestations de service réalisées par la Clinique Du Végétal, consultables sur www.fredonca.com

Article 1 : Objet

La Clinique Du Végétal de la FREDON Champagne-Ardenne, désignée ci-après « CDV », fournit des prestations à ses clients, « les demandeurs », sous forme d'analyses.

Les conditions de fourniture de ces prestations sont définies par les présentes conditions générales et peuvent être précisées en cas de besoin par des conditions particulières.

Article 2 : Acceptation des conditions de prestation

Toute demande d'analyse renferme l'acceptation implicite et entière des présentes conditions, sauf conditions particulières acceptées par les deux parties.

Article 3 : Formulation de la demande d'analyse

Tout échantillon adressé au laboratoire pour analyse, doit être accompagné de la fiche demande d'analyse écrite explicite, datée et signée, comportant au moins les informations suivantes :

- les noms et adresses du demandeur (destinataire des rapports d'analyse) et du destinataire de la facture (le demandeur, en l'absence de mention) ;
- les analyses demandées.

La mention des informations suivantes est également souhaitable :

- l'espèce végétale, l'origine géographique, le type de matériel végétal (feuilles, racines), les symptômes observés en parcelles.

La fiche de demande d'analyse fait office de bon de commande.

Article 4 : Echantillonnage, prélèvement, conditionnement, et expédition des échantillons

La CDV n'est pas responsable de l'échantillonnage, du prélèvement, du conditionnement, et du transport des échantillons, qui incombent entièrement au demandeur (sauf cas de la prestation Diagnostic terrain). Néanmoins, la CDV rappelle que le résultat des analyses qu'elle réalise est pour partie tributaire de ces conditions. Des recommandations sont indiquées dans la fiche de conditions de prélèvement et d'expédition des échantillons*, téléchargeable sur le site de la FREDON Champagne-Ardenne. La CDV se tient à la disposition des clients pour toute information complémentaire.

Chaque échantillon doit être conditionné individuellement dans un emballage non détérioré avec mention d'une référence unique et lisible ne nécessitant pas l'ouverture de l'emballage. La fiche de demande doit être séparée des échantillons et protégée de toute souillure. Le demandeur doit faire en sorte qu'aucune contamination entre échantillons ou contamination de l'environnement ne soit possible et que les colis arrivent en bon état au laboratoire.

Le demandeur choisit les moyens d'acheminement permettant de délivrer au laboratoire des échantillons en bon état de conservation. Le demandeur portera une attention particulière aux jours d'ouverture de la CDV (article 5).

A réception, les échantillons transmis deviennent propriété de la CDV.

Article 5 : Ouverture de la Clinique Du Végétal

La CDV est ouverte du lundi au jeudi. Il n'y a pas de réception d'échantillon le vendredi et le week-end.

Article 6 : Conditions d'acceptation des demandes

Une demande d'analyse est acceptée par le laboratoire lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- la demande entre dans le domaine de compétence du laboratoire ;
- la demande est conforme aux conditions de l'article 3 ;
- les échantillons reçus sont conformes aux conditions de l'article 4 ;
- la nature du matériel à analyser et les quantités reçues sont adaptées à la demande ;
- les échantillons reçus ne présentent pas de risque identifié (physique, chimique ou biologique) pour le personnel du laboratoire lors de la manipulation de l'échantillon. En cas de suspicion à la réception, le laboratoire se réserve la possibilité de refuser les échantillons.
- le demandeur est à jour du paiement des précédentes prestations demandées.

Préalablement à l'envoi d'un nombre important d'échantillons, le demandeur s'assurera que la CDV a la capacité de prendre en charge les analyses.

Aucune analyse ne peut être engagée avant que la demande ne soit acceptée par la CDV. Il peut néanmoins arriver qu'une modification de la demande survienne en cours d'analyse, du fait du client ou de la CDV. Elle fait nécessairement l'objet d'un enregistrement écrit.

Si la demande est incomplète, ambiguë, ou de quelque façon que ce soit non conforme aux présentes conditions, la CDV tente de joindre le demandeur pour lever les difficultés. Une demande de renseignements complémentaires peut être réalisée par téléphone ou bien adressée par mail ou télécopie. Les échantillons sont mis en attente pendant une période n'altérant pas leur qualité et ne pouvant dépasser 1 mois.

Selon le cas, le responsable de la CDV pourra proposer l'analyse de l'échantillon reçu avec émission de réserves sur le résultat ou demander l'envoi d'un nouvel échantillon.

Si le demandeur ne peut pas être contacté ou si un accord ne peut être trouvé, un courrier signé par le responsable du laboratoire est adressé au client pour l'informer des motifs du refus de l'analyse. La CDV se charge de la destruction des échantillons sauf si le client a manifesté le souhait de récupérer les échantillons.

Article 7 : Traitement des demandes et transmission des résultats

La CDV s'engage à :

- respecter sauf exception un délai de prestation d'une semaine pour les dissections de charançons et de trois semaines pour les autres analyses ;
- mettre en œuvre les moyens et ressources dont elle dispose pour réaliser l'analyse demandée ;
- aller au terme de toute prestation acceptée sauf cas de force majeure ;
- faire connaître toute difficulté rencontrée ou travail non conforme décelé au cours d'une analyse et ayant une incidence sur les résultats et rappeler les résultats d'analyse si nécessaire ;
- produire un rapport d'analyse ;
- garantir la confidentialité des informations et résultats d'analyse. Sauf obligation réglementaire, le rapport d'analyse est transmis à un seul destinataire par messagerie électronique : le demandeur. A titre exceptionnel, les résultats peuvent être communiqués par

téléphone après vérification de l'identité du demandeur et des références des échantillons.

En cas de retard avéré ou prévisible au regard du délai convenu et demandé, le demandeur en est informé.

Lorsque la réalisation d'une analyse nécessite un délai important, un rapport partiel peut être adressé au demandeur.

Article 8 : Organisation et compétence de la CDV

La CDV s'engage à maintenir ses compétences en se tenant informé, en particulier de l'évolution de la réglementation, et des technologies entrant dans son domaine de prestation.

Article 9 : Communication et propriété des résultats, confidentialité

Dans le cadre de sa politique qualité, la CDV met en œuvre les moyens adaptés pour garantir la confidentialité des analyses réalisées. Le demandeur et lui seul peut se faire communiquer les pièces du dossier technique et administratif concernant l'analyse de ses échantillons. Toute dérogation à cette disposition est soumise à l'accord préalable du demandeur.

Néanmoins, conformément à l'article L 201-7 du CRPM, en cas de détection ou de suspicion d'un Organisme Nuisible Réglementé, elle reste dans l'obligation de le déclarer à l'autorité administrative (DRAAF-SRAL).

Les dossiers d'analyse sont conservés au moins 5 ans par le laboratoire. Au-delà de cette période, ils peuvent être détruits.

Seuls des bilans statistiques et anonymés peuvent être diffusés pour les besoins internes du Ministère chargé de l'agriculture, pour la communication scientifique, technique ou réglementaire.

Article 10 : Limites de responsabilité

La CDV ne peut pas être tenue responsable de résultats non satisfaisants du point de vue du demandeur, pour des causes dont elle n'a pas la maîtrise. Elle est amenée quand cela est nécessaire, à émettre des réserves sur les résultats.

La CDV fait diligence pour produire les résultats d'analyse dans les meilleurs délais. Elle ne saurait être tenue pour responsable des conséquences potentielles du délai de fourniture des rapports d'analyse pour le demandeur.

Le rapport d'analyse concerne uniquement l'échantillon analysé. Il ne préjuge pas de l'état sanitaire du lot dont il est issu et la CDV ne saurait être tenue pour responsable des conséquences pour le demandeur dans le cas où ce lot serait ensuite trouvé contaminé par le pathogène faisant l'objet de l'analyse.

Article 11 : Facturation et règlement

Les analyses réalisées par la CDV sont soumises à facturation. Les tarifs appliqués sont fixés par la FREDON Champagne-Ardenne et consultables sur la fiche de demande d'analyse* ou sur devis dans le cas de demande spécifique.

La facture est adressée au destinataire indiqué comme tel sur la fiche de demande d'analyse (ou le devis en cas de demande spécifique). En l'absence de spécifications, la facture est établie à l'ordre du demandeur.

Le destinataire de la facture s'engage à régler les analyses qu'il demande dans un délai de 30 jours à réception de la facture (soumise à T.V.A. 20,00 %). Le non-paiement dans les délais impartis des sommes dues entraîne le refus de prise en charge de nouveaux échantillons et peut faire l'objet d'un recouvrement par huissier de justice.

Article 12 : Réclamations

Toute réclamation identifiée et écrite est enregistrée et donne lieu à une réponse écrite du laboratoire. Ces retours d'informations permettront au laboratoire d'améliorer la qualité de ses prestations.

* documents transmis sur simple demande et consultables sur www.fredonca.com