

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les conditions générales de vente détaillent les droits et obligations du Département de la Vendée/Laboratoire de l'Environnement et de l'Alimentation (LEAV) et de son client dans le cadre de la vente des prestations.

Toute prestation accomplie par le LEAV implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Proposition de prestations du LEAV

Le Département de la Vendée/LEAV s'engage à répondre à la demande du client et à proposer une prestation qui présente les caractéristiques suivantes :

- analyses réalisées,
- prélèvement ou collecte (si demandé par le client),
- flaconnage (si demandé par le client),
- frais de transport (dans certains cas),
- référence des méthodes et techniques analytiques,
- accréditation ou non,
- agréments sur les différents domaines d'analyse concernés par la demande client,
- prix (en euros H.T.),
- délai d'analyses,
- conditions d'échantillonnage et d'acheminement des échantillons,
- sous-traitance (si nécessaire),
- durée de la validité de la proposition,
- conditions générales de vente.

La proposition est personnalisée au client et peut également contenir d'autres éléments spécifiques nécessaires et correspondants à la demande. Elle doit être signée des deux parties. Les méthodes et les performances proposées sont susceptibles de modification en fonction de la nature de l'échantillon. Toute modification au contrat sera notifiée au client.

Modalités de prélèvements et de collecte

Les modalités d'accès au site et l'emplacement précis des points de prélèvement devront être consignés par écrit par le client ou le donneur d'ordre lui-même lors de la commande ou de la signature du contrat et, acceptés par le Département de la Vendée/LEAV.

Le personnel du LEAV devra être informé des mesures de prévention en vigueur dans l'entreprise.

Le Département de la Vendée/LEAV ne sera en aucun cas tenu responsable d'un défaut de prélèvement sur site si le client n'a pas réuni toutes les conditions nécessaires à l'accès. Dans ce cas, il se réserve le droit de facturer les frais supplémentaires occasionnés.

Dans le cas où le Département de la Vendée/LEAV effectue un déplacement pour réaliser un prélèvement annulé du fait d'un problème sur l'installation du client (coupure de courant, dysfonctionnement,...), le déplacement supplémentaire sera facturé. De même si le matériel de prélèvement déposé sur site est volé, vandalisé ou détérioré, le remboursement des frais de remise en état ou de rachat de matériel est à la charge du client.

Si les conditions de prélèvement, conditionnement ou acheminement disponibles à la demande et/ou la prestation analytique présentent des écarts par rapport aux textes de référence en vigueur, le LEAV contacte le client et décide avec lui de la conduite à tenir.

La réception et l'enregistrement des prélèvements s'effectuent à l'accueil ou dans les secteurs selon le type de recherche demandée.

Les horaires d'ouverture du laboratoire sont les suivants :

Lundi à jeudi : 8H30 – 12H30 ; 13H30 – 17H30

Vendredi : 8H30 – 12H30 ; 13H30 – 17H00

Prestations analytiques

Plusieurs méthodes analytiques peuvent être proposées pour une même prestation. Si aucune méthode n'est spécifiée dans la demande du client, le LEAV propose par défaut les méthodes permettant de répondre au mieux aux besoins du client.

Dans le cas où l'échantillon arrive sans demande spécifique, les méthodes analytiques et prix appliqués sont mentionnés dans le catalogue de prestation de l'année en cours.

Dans le cas où l'échantillon arrive avec des demandes précises auxquelles ne peut pas répondre le LEAV, ce dernier s'engage à contacter le client afin de trouver un accord sur la procédure à mettre en place.

Après réalisation des prestations contractuelles demandées, le Laboratoire se réserve un droit d'usage des échantillons pour des mises au point d'analyse ou des études à visée épidémiologique, sous couvert de l'anonymat du client et en dehors de toute restriction contractuelle qu'il aurait exprimé. De plus, sauf accord exceptionnel du laboratoire, les échantillons prélevés ou remis au LEAV pour analyses ne sont pas restitués.

Restitution des résultats d'analyse

Délai :

Le délai d'envoi des résultats d'analyse est le délai calculé entre le jour de réception de l'échantillon et le jour d'envoi des résultats.

Ce délai d'analyse est spécifié sur la proposition du LEAV (si celle-ci a été réalisée) ou précisé au client lors de sa demande d'analyse. Le délai mentionné correspond à un délai maximum.

Tout retard raisonnable dans l'envoi des résultats ne pourra donner lieu au profit de l'acheteur à des dommages et intérêts ou à l'annulation de la commande.

En cas de livraison considérée non conforme par le client, ce dernier devra confirmer des réserves par écrit dans les cinq jours suivant la réception des résultats, par courrier recommandé et accusé de réception.

Rapports d'analyses :

Les résultats font l'objet d'un rapport d'analyses qui selon les types d'analyses peuvent inclure une déclaration de conformité si le client le demande. Les rapports d'analyses sont validés par l'apposition d'une signature scannée et numérisée. Le LEAV n'émet pas d'avis et interprétations sauf pour les analyses sensorielles.

L'ensemble des données électroniques échangées avec le client est répertorié et classé pendant une durée de 5 ans (rapports d'analyses, échanges par messagerie électronique, accusé de réception de remise) sur les serveurs du Département de la Vendée qui assure un système de sauvegarde sur différents supports magnétiques.

En cas de litige, seul l'exemplaire conservé au laboratoire fait foi.

À la demande du client, le LEAV peut envoyer le rapport d'analyses au format pdf, en pièce jointe par courriel, et/ou par courrier au demandeur, payeur et éventuellement donneur d'ordre. L'authentification de l'émetteur du courriel est donnée par l'adresse électronique de provenance du message (no-reply-leav@vendee.fr). La demande d'envoi des rapports d'analyses par courriel ainsi que la mise à jour des adresses mail auxquelles seront envoyés les rapports d'analyses sont à effectuer via le formulaire disponible à l'adresse suivante : <https://labo-extranet.vendee.fr>.

Le laboratoire recommande au client d'enregistrer l'adresse émettrice (no-reply-leav@csg85.fr) dans son carnet d'adresse et d'autoriser les courriels provenant de cette adresse afin d'éviter la perte de messages en raison des stratégies de sécurité informatique.

En cas de changement d'adresse électronique, le client doit renvoyer dans les meilleurs délais, l'actualisation de l'adresse par courrier ou par messagerie électronique à l'adresse : labo@vendee.fr.

Le LEAV ne saurait en aucune circonstance être tenu responsable d'événements ne relevant pas de son fait, et notamment, sans que cette liste soit limitative :

- de perte de courrier papier ou électronique et, plus généralement, de perte de toute donnée ;
- du fonctionnement de logiciel du client (messagerie...);
- de changement d'adresse électronique du client non signalé ;
- des conséquences de tout virus, bug informatique, anomalie, défaillance technique du client ;
- de tout dommage causé par l'ordinateur du client.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Il est expressément convenu et accepté par le client, que le LEAV n'est tenu que d'une obligation de moyen et non de toute obligation de résultat. Il est précisé que le LEAV ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, et ce pour quelque raison que ce soit, ou encore de tout dommage direct ou indirect qui résulterait, d'une façon quelconque, d'une connexion. Il appartient à tout client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte. La connexion de toute personne se fait sous son entière responsabilité.

Extranet

Le LEAV met à disposition de ses clients, les rapports d'analyses sur un serveur dédié et protégé à l'adresse suivante : laboratoire.vendee.fr. Au préalable à cet accès, un formulaire de demande est complété directement via l'Extranet par le client et envoyé au laboratoire. Lorsque cette dernière est acceptée par le laboratoire, un login d'accès à l'extranet et un mot de passe spécifique sont communiqués au client.

Accréditation

Le Département de la Vendée/LEAV est accrédité par le COFRAC pour de nombreux domaines d'activités (accréditations n°1-1064 et 1-6784, Essais, Liste des sites et portées disponibles sur le site www.cofrac.fr) selon le référentiel d'accréditation NF EN ISO/CEI 17025 version 2017. De façon générale, un rapport d'analyses avec le logo COFRAC dans l'en-tête contient au moins une analyse couverte par l'accréditation identifiée par le symbole (C). De la même façon, toute analyse couverte par une accréditation est mentionnée sur la proposition de prestation par le symbole (C).

Les clients du Département de la Vendée/LEAV ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation en dehors de la reproduction intégrale des rapports d'essais que le laboratoire leur a émis conformément au document GEN REF 11 du COFRAC « Règles générales pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux » (disponibles sur le site www.cofrac.fr). Si un résultat d'analyse n'est pas rendu sous accréditation alors qu'il devait l'être, le client est informé et donne son approbation avant que l'analyse ne soit réalisée. Le résultat n'est par conséquent ni présumé conforme au référentiel d'accréditation ni couvert par les accords de reconnaissance internationaux.

Compte tenu de son accréditation, le laboratoire enregistre, analyse et traite toutes les réclamations concernant ses activités. Ce processus est documenté et disponible sur demande.

Confidentialité

Le personnel (les contractants ; le personnel d'organismes externes ou les personnes agissant pour le compte du laboratoire) s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours des activités du laboratoire, à l'exception de ce qui est exigé par la loi. Dans ce cas, le client est avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit. Les informations sur le client obtenues auprès de sources autres que le client lui-même sont maintenues confidentielles entre le client et le laboratoire, et le laboratoire préserve la confidentialité de la source dont l'identité ne sera divulguée au client qu'avec accord de la source.

Sous-traitance

Dans le cas où le Département de la Vendée/LEAV n'est pas en mesure momentanément de réaliser les prestations faisant partie de son domaine de compétence, il fera appel à un laboratoire sous-traitant le plus adapté à répondre à la demande (accréditation, agrément...) qui devra être accepté au préalable par le client.

Tarifs

Les prestations du Département de la Vendée/LEAV sont facturées sur la base des propositions tarifaires émises ou, à défaut des tarifs en vigueur au jour de la réception des échantillons. Ils sont libellés et calculés en euros hors taxes.

Des analyses demandées en urgence nécessitant la mise en place de procédures particulières, sont facturées avec un surcoût.

Réf : EPGLABCL001a / Révision 17 / 1^{er} janvier 2023

Facturation

Les modalités de facturation sont définies avec le client (ponctuelle, mensuelle, trimestrielle...).

Les factures et avis de paiement sont envoyés par le comptable public du Département et sont payables comptant sous 30 jours.

Des conditions particulières de règlement, mentionnées sur la facture, peuvent être appliquées. Toutefois, dans ce cas, aucun escompte ne sera accordé pour règlement anticipé.

Protection des données à caractère personnel

Le Département de la Vendée a accès à des données à caractère personnel et s'engage à respecter la réglementation applicable aux traitements de données personnelles, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

1 Finalités des traitements

Le Département de la Vendée est autorisé à utiliser les données à caractère personnel strictement nécessaires pour les finalités suivantes :

- La gestion de la relation client notamment la gestion administrative et commerciale et la prospection
- La réalisation des prestations
- Le suivi des prestations notamment par la réalisation d'enquêtes de satisfaction et de statistiques anonymes.

2 Destinataires des données

Les destinataires des données sont les agents dûment habilités du Département de la Vendée et éventuellement les sous-traitants au sens du RGPD du Département de la Vendée ayant à en connaître.

3 Durée de conservation

Les données seront conservées par le Département en lien avec les dispositions législatives et réglementaires en vigueur ou à défaut conformément aux prescriptions des archives de France et/ou des archives départementales. À défaut les données seront conservées uniquement durant la durée nécessaire à la réalisation du traitement de données à caractère personnel.

4 Mesures de sécurité

Le Département de la Vendée met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, y compris, entre autres possibilités :

- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.

5 Exercice des droits

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, vous pouvez définir le sort de vos données après votre décès et également exercer votre droit d'accès aux données, d'opposition, de suppression et de limitation aux données vous concernant et les faire rectifier par voie électronique en utilisant le formulaire de contact disponible sur le site internet www.vendee.fr et en sélectionnant la thématique données personnelles ou par voie postale à l'adresse suivante : Département de la Vendée, Délégué à la protection des données, 40 rue du Maréchal Foch, 85923 LA ROCHE SUR YON CEDEX 9. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (3, place Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex www.cnil.fr).