



Conditions générales de prestations de services

Article 1 – Application des conditions générales

Le laboratoire Clinique du Végétal® effectue des prestations d'analyses de détection et de diagnostic phytosanitaire, d'intervention sur site (diagnostic localisé ou généralisé sur la zone cultivée, expertise) et tout autre type de prestations associées : conseil phytosanitaire, formation, information. Les prestations d'analyses de la Clinique du Végétal® sont identifiées dans le catalogue prestations du laboratoire (**EN-PRE-05**) disponible sur demande et accessible sur le site de la FDGDON-Réunion (www.fdgdon974.fr).

Toute demande d'analyse renferme l'acceptation implicite pleine et entière des présentes conditions, sauf accord préalable écrit entre les deux parties

Les présentes conditions générales de vente et d'exécution s'appliquent à toutes les prestations fournies par le laboratoire Clinique du Végétal®. En réponse à une demande de prestations du Client, le laboratoire Clinique du Végétal® adresse si besoin un devis comprenant une proposition technique et financière, qui constitue les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes conditions générales.

Article 2 – Demande d'analyse

Tout envoi (ou dépôt) d'échantillons doit être accompagné d'une fiche descriptive, datée et si possible signée, permettant au laboratoire une identification claire, sans ambiguïté, des échantillons composant l'envoi, des analyses à mener, des exigences particulières concernant les analyses et/ou le rendu des résultats et du destinataire du rapport d'analyses.

Cette demande doit être apposée à l'extérieur du colis ou remise séparément des échantillons afin de ne pas être exposée à toute contamination et de permettre de respecter les consignes de sécurité à l'ouverture du colis ou du sac d'échantillonnage.

Le client est invité à se rapprocher du laboratoire pour connaître les renseignements importants à transmettre avec l'échantillon. La fiche de demande d'analyse est aussi disponible sur demande au laboratoire. Une fois rempli, en l'absence de devis ou de bon de commande, la demande d'analyse fait office de bon de commande.

Pour des demandes d'analyses qui s'identifient aux lignes qui sont couvertes par l'accréditation du laboratoire, elles sont analysées par défaut sous accréditation sous condition que les critères d'acceptabilité administrative et technique et ceux des référentiels satisfassent les exigences.

Préalablement à la transmission d'un ou des échantillons, le client prévient le laboratoire et s'assurera qu'il dispose des ressources et de la capacité nécessaire pour la prise en charge les analyses.

Il transmettra les échantillons pendant les horaires d'accueil et de réception des échantillons :
Lundi à jeudi = 8h30 à 12h ; 13h30 à 16h30 // Vendredi = 8h30 à 12h

Article 3 - Sélection des méthodes d'analyses

Le catalogue de prestation permet d'identifier les méthodes que le laboratoire met en œuvre selon les organismes recherchés. Le laboratoire met en application dans son domaine de compétence, les versions en vigueur des méthodes normalisées, dans le respect du délai nécessaire pour l'intégration et l'adoption des méthodes (ou de leurs révisions) dans son système de management de la qualité. Ainsi, le laboratoire applique la méthode d'analyse spécifiée sur la demande, si cette dernière n'est pas jugée inappropriée ou si la version indiquée n'est pas obsolète. Le client est informé lorsque sa demande doit être modifiée.

En l'absence de spécifications, le laboratoire met en œuvre la méthode d'analyse spécifiée dans son catalogue de prestation.

Article 4 - Conditions d'acceptation des demandes

Les résultats des analyses sont tributaires du respect des conditions de l'échantillonnage, du prélèvement, du conditionnement et du transport des échantillons.

Le laboratoire n'acceptera que les demandes lui parvenant aux conditions suivantes :

- dans le cas d'un dépôt, l'échantillon est remis directement à un agent de la Clinique du Végétal® ou de la FDGDON Réunion autorisé,
- l'échantillon reçu ne présente pas de risque (physique, chimique ou biologique) identifié pour le personnel du laboratoire, ou de risque pour l'environnement que le laboratoire ne peut gérer de façon satisfaisante ; en particulier, si l'échantillon est susceptible de contenir des traces de produits phytosanitaires, le client doit en informer le laboratoire et mentionner les noms des molécules,



- les demandes entrent dans le domaine de compétence du laboratoire (voir le laboratoire),
- un planning de prélèvement a été préalablement établi avec le laboratoire en cas de séries d'échantillons,
- le laboratoire dispose des ressources et de la capacité nécessaires pour répondre à la demande (nécessité de prévenir le laboratoire avant tout envoi ou dépôt de plus de 5 échantillons et/ou en cas d'urgence des analyses),
- le client est à jour du paiement des précédentes prestations demandées,
- le client s'assure, en cas d'analyses à faire prendre en charge par une convention, contrat ou autre mesure, de l'accord du référent de ce document. Il transmet ensuite cette acceptation écrite en même temps que l'échantillon au laboratoire,
- les échantillons sont reçus au laboratoire en bon état de conservation et compatibles (au niveau prélèvement et quantité reçue) avec l'analyse. A défaut, le laboratoire se réserve le droit d'émettre des résultats sous réserves, après avoir averti préalablement le client.

Aucune analyse ne pourra être engagée avant que la demande ne soit acceptée par le laboratoire. Si la demande est incomplète, ambiguë, ou de quelque façon que ce soit non conforme aux présentes conditions, le laboratoire contacte le client pour lever les difficultés.

Si malgré cela, le laboratoire ne peut accepter la demande, un courrier informant du refus motivé de prise en charge de l'échantillon est adressé au client.

En cas de refus de la demande d'analyse, l'échantillon est conservé pendant 10 jours à compter de la date d'envoi de l'avis de refus d'analyse. A moins d'une récupération par le client, l'échantillon sera détruit à l'issue de ce délai.

Si le laboratoire est en attente d'un retour du client, l'échantillon est mis en attente dans un délai n'altérant pas leur qualité.

Le laboratoire est disponible pour communiquer sur les critères d'acceptabilité d'un échantillon au laboratoire selon la demande du client.

Pour des demandes d'analyses couvertes par l'accréditation du laboratoire, en cas d'impossibilité de respecter les exigences des référentiels et des critères d'acceptabilité, elles seront analysées hors accréditation.

Article 5 – Modification de demande ou de la prestation

A la demande du client ou du laboratoire, la demande d'analyse ou de prestation initiale peut être modifiée avant ou en cours d'analyse. La demande doit être écrite. Elle doit être acceptée par les deux parties. La Clinique du Végétal® se réserve le droit de facturations supplémentaires.

Article 6 – Echantillonnage, prélèvement, conditionnement et expédition

En dehors des analyses de diagnostic général, le laboratoire n'est pas responsable de l'échantillonnage, du prélèvement, du conditionnement et du transport des échantillons qui incombent entièrement au client. Cependant, les résultats d'analyses sont pour partie tributaire de la qualité des échantillons prélevés et transmis au laboratoire.

Chaque échantillon doit être emballé individuellement et identifié de façon lisible sans nécessité d'ouvrir le conditionnement.

Le client doit faire en sorte qu'aucune contamination croisée entre échantillons ou contamination de l'environnement ne soit possible et que les contenants arrivent en bon état de conservation.

La demande d'analyses doit impérativement être mise à l'extérieur des colis ou emballages de façon à pouvoir la consulter sans sortir les échantillons de leur emballage et prendre les précautions nécessaires en fonction de la nature de l'échantillon et de la demande.

Sur demande, le laboratoire fournit la procédure **PR-PRE-01** Conseils pour le prélèvement et l'envoi d'échantillons et reste disponible pour toute recommandation sur l'échantillon à transmettre. Le client choisit le moyen d'acheminement permettant l'arrivée des échantillons sous les meilleurs délais, en début de semaine ou avant le samedi et en bon état de conservation.

Article 7 - Réalisation de prestations en présence du client

Le laboratoire Clinique du Végétal® peut autoriser le client concerné par une demande d'analyses accréditées, à titre exceptionnel et sur sa demande expresse, l'exécution de la prestation en présence de ce dernier. Il est tenu de se conformer aux règles de sécurité et de confidentialité et ne doit pas intervenir dans l'exécution de la prestation.

Le client devra faire la demande au moins une semaine avant la date de début de la prestation et il devra préciser le nom et la qualité de la personne assistant à la prestation si elle est différente de du Client.

Le client respectera les engagements en vigueur au sein du laboratoire et en acceptera les contraintes.



Article 8 - Prestation impliquant une intervention sur site

Dans le cadre de sa mission de diagnostic et de conseil phytosanitaires, le laboratoire Clinique du Végétal® peut être amené à intervenir sur le site du client.

Il appartient au client de prendre toutes les dispositions administratives et de sécurité facilitant l'accès sur le lieu d'exécution de la prestation et répondant aux conditions d'intervention du laboratoire Clinique du Végétal®. Le client doit aussi s'assurer que tout le personnel d'assistance, les équipements, l'information, les archives et la documentation techniques et autres soient accessibles à la Clinique du Végétal® sur sa demande - ce personnel devant être suffisamment informé et autorisé par le client.

Le Client n'est pas autorisé à publier tous les détails concernant la manière dont la Clinique du Végétal® accomplit, conduit ou effectue ses opérations.

Article 9 – Limites de responsabilité

Le laboratoire est un prestataire de services. Il ne pourra être tenu pour responsable de résultats non satisfaisants du point de vue du client pour des causes dont il n'a pas la maîtrise et pour des résultats sur lesquels il a émis une réserve.

Le laboratoire fait diligence pour produire les résultats d'analyses dans les meilleurs délais. Néanmoins certains cas nécessitent la confirmation des résultats par le laboratoire de référence tandis que d'autres arrivent lors d'une période de suractivité du laboratoire. Ces analyses requièrent un délai supérieur à la moyenne et le laboratoire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences potentielles de ce délai pour le client.

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

Le laboratoire est responsable des informations fournies dans le rapport sauf celles remontées par le client. Il s'exempte de plus de la responsabilité des opérations qu'il n'a pas réalisées (selon le cas, l'échantillonnage, le prélèvement, le conseil) et des informations fournies par le client et qui peuvent affecter la validité des résultats (notamment la nature du lot et les références client des échantillons).

Le laboratoire ne peut être tenu responsable de l'utilisation d'une version erronée du rapport d'analyse par le client si ce dernier a été invité à la détruire.

Article 10 – Rapport d'analyse

Lors d'une analyse soumise à la norme NF EN ISO/CEI 17025, le client recevra le rapport en version papier doté du logo COFRAC, ne comportant ni avis, ni interprétation et ni déclaration de conformité. La ou les signature(s) apposée(s) sur le rapport d'analyse et son numéro d'identification constituent la preuve de sa validation et de son authenticité. Une copie de ce rapport et sa version électronique sont conservées à la Clinique du Végétal®.

Dans le cas où le rapport comporte différents résultats, ceux couverts par la portée d'accréditation du laboratoire seront identifiés par *.

Sur demande écrite du client, le rapport d'analyse sera également envoyé au format PDF par voie électronique (l'adresse électronique de réception est celle mentionnée par le client sur la demande d'analyse accompagnant l'échantillon transmis au laboratoire). Cependant, la voie électronique a valeur de copie et ne peut être considérée au même titre qu'un rapport d'analyse papier.

Sur demande écrite du client, les données relatives à l'incertitude de mesure aux méthodes d'analyses liées aux résultats peuvent être fournies.

Dans le cas d'un écart par rapport à la méthode (sur l'objet d'essai, l'application de la méthode), si le résultat reste exploitable, le rapport sur les résultats mentionne le résultat susceptible d'être affecté par cet écart.

Pour toutes autres analyses, le client recevra le rapport d'analyse au format PDF par voie électronique (l'adresse électronique de réception est celle mentionnée par le client sur la demande d'analyse accompagnant l'échantillon transmis au laboratoire) sous condition que les modalités de paiement soient définies et acceptées par les deux parties (règlement à la transmission des échantillons ou après réception de la facture). La force probante de ces documents est la même qu'une version papier (voir mesures ci-dessus). La date d'envoi du fichier PDF est la preuve de transmission du rapport. Le laboratoire ne peut être tenu responsable pour tout problème survenant lors du transfert électronique du document. L'original du rapport (version papier et version électronique) est conservé à la Clinique du Végétal®.

Le rapport en version papier sera envoyé sur demande écrite.



Dans tous les cas, les informations remontées par le client et les résultats ne relevant pas du laboratoire sont clairement indiquées de manière à exempter le laboratoire de leur responsabilité.

En cas de correctif à un rapport, le client est invité à détruire le rapport erroné et le laboratoire dégage toute responsabilité sur l'utilisation de celui-ci.

Le client est responsable des éditions papiers du document à partir du fichier PDF transmis.

Attention : Le délai de réponse est fonction du type d'analyse demandé et/ou du type de parasite à rechercher. Le client est invité à se rapprocher du laboratoire pour connaître le délai prévisible des résultats.

Utilisation du logotype COFRAC

Les règles d'apposition du logotype COFRAC sur les rapports d'essai sont régies par le document GEN REF 11 du COFRAC (disponible sur www.cofrac.fr) ainsi que par la procédure interne de la Clinique du Végétal® **PR-POST-01**. Ainsi, le non-respect des exigences des référentiels et des critères d'acceptation des échantillons peut entraîner le retrait du logotype COFRAC ou l'émission de réserves sur le résultat rendu.

Bien que le client soit le détenteur du rapport d'analyse, il ne peut pas le modifier et ne doit le reproduire que sous la forme de fac-similé photographique intégral. Si le rapport est délivré avec le logotype du COFRAC dans le cadre d'une analyse accréditée réalisée, le client ne peut utiliser ce logotype sur ses supports. Dans le cas contraire, le COFRAC en sera informé, le client sera tenu de supprimer le logotype COFRAC de ses supports voire d'émettre une information pour clarifier la situation auprès de son public et de confirmer par écrit sa volonté de ne plus utiliser de façon erronée le logotype COFRAC sauf sous conditions définies par le laboratoire.

Article 11 – Propriété des échantillons

En cas d'acceptabilité de la demande, la propriété de l'échantillon et de son emballage est acquise à titre gracieux par le laboratoire. Sauf mentions contraires et formulées par écrit par le client avant le début de l'analyse, les échantillons envoyés pour analyses ne sont donc pas restitués au client à l'issue de l'analyse. Le laboratoire se charge de la destruction de l'échantillon et de l'emballage.

Les extraits végétaux ou les parasites obtenus à partir de l'échantillon pourront être utilisés sans limite par le laboratoire tout en préservant l'anonymat du client.

Article 12 – Responsabilité du laboratoire

Le laboratoire s'engage à :

- ✓ Réaliser les prestations d'analyse en toute impartialité,
- ✓ Informer, si besoin, sur le domaine de compétences du laboratoire, de ses analyses couvertes par le COFRAC et des évolutions (**EN-PRE-05** Catalogue des prestations),
- ✓ Orienter le client, sur demande, vers les méthodes d'analyses les plus adaptées par rapport à sa demande si elle n'est pas précisée ou est différente de celle du catalogue des prestations,
- ✓ Informer le client de toutes les limites techniques (exemple par rapport à la méthode d'analyse à appliquer) et /ou organisationnelles, que le laboratoire s'attend à rencontrer dans l'exécution de sa prestation,
- ✓ Donner, sur demande, les délais prévisibles pour l'obtention des résultats,
- ✓ Informer le client du refus motivé de prise en charge de la demande d'analyse ou de la prise en charge de la demande hors accréditation pour les lignes concernées demandées,
- ✓ Aller au terme de toute prestation acceptée sauf cas de force majeure,
- ✓ Réaliser les analyses, selon les prescriptions décrites dans les documents officiels (méthodes de détection officielles ou reconnues), ou, en cas de diagnostic général, appliquer la méthode d'analyse la plus appropriée,



- ✓ Faire connaître au client toute difficulté rencontrée ou travaux non conformes décelés au cours d'une analyse,
- ✓ Produire un rapport d'analyse contrôlé et approuvé selon les prescriptions de la norme NF EN ISO/CEI 17025,
- ✓ Garantir l'intégrité et la confidentialité des informations et des résultats d'analyse sauf cas particulier (voir article 14),
- ✓ Veiller à la conservation des échantillons et si nécessaire à leur élimination après les analyses. Sauf mention particulière dans la méthode d'analyse, les échantillons sont éliminés environ 10 jours ouvrés après la date d'envoi du rapport sur les résultats.

Article 13 – Qualification et compétences

Le laboratoire travaille conformément à la norme NF EN ISO/CEI 17025 établissant les prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. Il est sous accréditation COFRAC n° 1-5773 (portée disponible sur www.cofrac.fr). A ce titre, il s'engage à maintenir ses compétences en se tenant informé, en particulier de l'évolution de la réglementation, des normes et des technologies entrant dans son domaine de prestation. Cependant, il n'émet ni avis, ni interprétation, ni déclaration de conformité sur les résultats pour des analyses de détection avec des méthodes normalisées soumises ou non à la portée d'accréditation du laboratoire.

Article 14 – Confidentialité

L'ensemble des documents remis et toutes informations recueillies au cours de la prestation (auprès du client ou d'autres sources) est jugé confidentiel. Le laboratoire s'engage à ne divulguer ni document, ni information. Cette clause est valable sans limitation de délai. Toutefois, cette confidentialité est cependant levée dans le cas :

- d'obligation réglementaire, lors de la détection d'organisme réglementés ou émergents (non référencés à La Réunion sur des échantillons prélevés sur le territoire), l'Unité de la Santé des Végétaux (USV) du Service de l'Alimentation (SAL) du Ministère de l'Agriculture (DGAL-SDQPV) seront informés des résultats.
- de requêtes de la justice.

De plus, sans mentionner le périmètre exact des prestations effectuées, le laboratoire peut, s'il le juge opportun, indiquer quelques références Clients pour lesquelles elle est intervenue de façon à apporter des garanties et justificatifs d'expérience dans le cadre de sa réponse à une offre relative à la prestation.

Article 15 : Règlement général sur la protection des données

Dans le cadre des prestations d'analyses (dans le cadre ou non d'un contrat d'analyses), le laboratoire peut être amené à recueillir ou à demander au client des informations relatives à leur identité et en lien avec la demande d'analyse du client. Le laboratoire s'engage à sécuriser ces informations, à les garder strictement confidentielles conformément aux indications de l'article précédent.

En sollicitant le laboratoire pour une prestation d'analyse le client donne son accord quant au traitement de ses données personnelles. Le client peut en demander la rectification ou la suppression auprès du laboratoire

Article 16 – Facturation et règlement

Les analyses réalisées par le laboratoire sont soumises à facturation sauf convention en cours. Le coût des analyses est disponible sur le site de la FDGDON-Réunion (www.fdgdon974.fr).

Le règlement se fait par espèces au laboratoire, ou par chèque (à l'ordre de la FDGDON, au laboratoire ou en envoi postal) ou par virement bancaire sur la base des informations ci-dessous :

| Code établissement | Code guichet | N° compte | Clé RIB |
|--------------------|--------------|-------------|---------|
| 19906 | 00974 | 40170497001 | 90 |

En cas d'envoi d'une facture, le client s'engage à la régler dans un délai de 30 jours sauf en cas d'une autre modalité de paiement définie et acceptée par les deux parties.

Le non-paiement dans les délais impartis des sommes dues entraînera le refus de prise en charge de nouveaux échantillons.



Article 17 – Réclamations et retours d'informations

Toute remarque, suggestion et réclamation peut être transmise par écrit, mail ou courrier quinze jours après la transmission des résultats. Aucune réclamation ne sera prise en compte passé ce délai.

Les retours d'informations peuvent être faits lors d'une enquête de satisfaction organisée annuellement par le laboratoire.

Ces retours d'informations contribuent à l'amélioration continue du système organisationnel et des prestations de services fournies par le laboratoire pour une meilleure satisfaction du client.

Toute réclamation identifiée donne lieu à une réponse du laboratoire.

La procédure de traitement des réclamations est disponible sur demande.