



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 : information 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). Les analyses visent à détecter et/ou identifier des organismes nuisibles aux végétaux (bactéries, virus, champignons, arthropodes, etc.) des végétaux. 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 ou sur le site internet de la FDGDON Réunion (Nos services > Laboratoire d'analyses). Pour les demandes d'analyses officielles selon les agréments de la Clinique du Végétal® sur des échantillons prélevés par les instances officielles ou leurs délégataires, le client est invité à remplir la fiche de demande d'analyse de l'Instruction technique DGAL/SDSPV/2024-574 du 04/10/2024.

Une fois remplie, 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 (détection spécifique) et notamment celles pour lesquels les résultats doivent être rendus réglementairement sous accréditation (analyse officielle de surveillance, auto-contrôle), qui sont à destination des instances officielles ou rendus publics, elles sont analysées sous accréditation sous condition que les critères d'acceptabilité administrative et technique et ceux des référentiels satisfassent les exigences.

Dans le cas d'une analyse à mener hors accréditation du fait du laboratoire et/ou du client, elle sera réalisée sous conditions dérogatoires et formalisée par un accord entre les deux parties fixant notamment l'émission d'un rapport hors accréditation (voir article 10).

Préalablement à la transmission d'un ou des échantillons, le client préviendra 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

Dans le cas d'une demande de détection et/ou d'identification d'un organisme pour laquelle il existe une méthode officielle, le catalogue des prestations 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 des prestations.

Dans le cas d'une demande de diagnostic ou de détection ne figurant pas dans le catalogue des prestations, la méthode utilisée est celle en vigueur au sein du laboratoire dès lors qu'elle répond aux besoins du client.

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. En cas de suspicion à la réception, le laboratoire se réserve la possibilité de refuser les échantillons.
- ✓ les demandes entrent dans le domaine de compétence du laboratoire (voir le laboratoire) et répondent aux conditions citées dans l'article 2.
- ✓ 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. Il peut aussi lui demander la transmission d'un nouvel échantillon.

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 sous conditions dérogatoires et formalisée par un accord entre les deux parties fixant notamment l'émission d'un rapport hors accréditation (voir article 10).

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.

Ainsi, le client est responsable de l'état des échantillons jusqu'à leur réception par le laboratoire. Le laboratoire se réserve le droit de refuser des échantillons non conformes aux conditions de réception.

Chaque échantillon doit être emballé individuellement dans un emballage non détérioré et identifié avec mention d'une référence unique 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.

En local, le client doit transmettre les échantillons le plus rapidement possible (sous 24h maximum) en évitant de les maintenir à températures élevées (exposés au soleil ou à la chaleur). Il les conserve dans une glacière pour le transport et dans l'attente au frais (réfrigérateur ou chambre froide) avant transmission.

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 [] 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 (cas de suspicion d'un organisme de quarantaine) 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

Selon la demande reçue du client, les résultats d'analyse sont transmis via un rapport d'analyse rédigé selon les modèles internes du laboratoire. Un seul rapport est conçu pour une même demande d'analyse comportant plusieurs échantillons. Le client est prié de mentionner très clairement sur la demande d'analyse s'il souhaite recevoir des rapports individuels par échantillon.

Lors d'une analyse soumise à la norme NF EN ISO/CEI 17025, le client recevra le rapport doté de la marge COFRAC, ne comportant ni avis, ni interprétation et ni déclaration de conformité. La signature apposée sur le rapport d'analyse et son numéro d'identification constituent la preuve de sa validation et de son authenticité. La version électronique de ce rapport est conservée 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 *

Dans le cas où pour des raisons liées au laboratoire (conditions d'analyses non compatibles à la norme NF EN ISO/CEI 17025) ou au client, il est décidé, sur accord du client, que les résultats soient rendus hors accréditation, le rapport est émis hors accréditation, sans marque COFRAC et n'est par conséquent ni présumé conforme au référentiel d'accréditation, ni couvert par les accords de reconnaissance internationaux. Le rapport fait mention aussi de résultats rendus hors accréditation.

Pour les échantillons qui ont été acceptés avec réserve pour des analyses, si le résultat reste exploitable, il est rendu avec réserve en précisant la nature de l'écart dans le rapport sur les résultats.

Le rapport d'analyse sera 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. L'envoi par mail est possible 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). Le rapport envoyé par voie électronique fait foi. La date d'envoi du fichier PDF est la preuve de transmission du rapport.

Pour les analyses entrant dans la portée d'accréditation du laboratoire dans un cadre officielle (Surveillance, auto-contrôle), le rapport d'analyse est transmis par voie électronique à la condition qu'une convention de preuve, envoyée par le laboratoire, ait été complétée et signée par le client.

Le laboratoire ne peut être tenu responsable pour tout problème survenant lors du transfert électronique du document. L'original du rapport (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 indiqués de manière à exempter le laboratoire de leur responsabilité.

Sur demande écrite du client, les données relatives à l'incertitude de mesure aux méthodes d'analyses (ELISA et PCR) liée 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.



En cas de correctif ou de rajout à un rapport initial, un nouveau rapport est adressé avec la mention « annule et remplace le rapport n°... ». 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.
- ✓ 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.

Lorsque la réalisation d'une analyse nécessite un délai important, un rapport partiel peut être adressé au client selon les mêmes modalités.

Utilisation de la marque COFRAC

Les règles d'apposition de la marque 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 de la marque 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 la marque du COFRAC dans le cadre d'une analyse accréditée réalisée, le client ne peut utiliser ce la marque sur ses supports. Dans le cas contraire, le COFRAC en sera informé, le client sera tenu de supprimer la marque 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 la marque 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 :

- ✓ Mettre en œuvre les moyens et ressources dont il dispose pour réaliser l'analyse demandée,
- ✓ Travailler conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025 relative aux exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'essais pour les analyses couvertes par l'accréditation du laboratoire,
- ✓ Réaliser les prestations d'analyse en toute impartialité,
- ✓ Informer, si besoin, sur le domaine de compétences du laboratoire, 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,
- ✓ 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 définies de la norme NF EN ISO/CEI 17025 ou d'informer le client dans le cas contraire pour les analyses couvertes par l'accréditation du laboratoire,
- ✓ Transmettre le rapport d'analyse qu'au destinataire mentionné sur la demande d'analyse sauf obligation réglementaire (voir article 14),
- ✓ 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 15 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 et Ecophyto du Service de l'Alimentation de la DAAF Réunion sera informée 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. La facture est adressée au destinataire indiqué comme tel sur la demande. En l'absence de spécifications, la facture est établie à l'ordre du client.

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 :

Le compte à créditer : FDGDON REUNION
Établissement bancaire : Crédit Agricole de La Réunion (CA REUNION)
N°IBAN : FR76 1990 6009 7440 1704 9700 190
N°SIRET : 33055941000023
Code SWIFT : AGRIRERX

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. Tout retard de paiement engendrera une pénalité calculée sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur.

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.