



SUPPORT DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE  
POUR LA REALISATION DES ANALYSES AU LDA 48

**LDA48** Rue du Gévaudan 48000 MENDE

F\_CGV\_05.LDA  
Mise à jour : 02/12/2022  
Date d'application : 16/12/2022

<b>DATE D'APPLICATION:</b>	16/12/2022	<b>DATE DE PEREMPTION:</b>	
----------------------------	------------	----------------------------	--

**DESTINATAIRES** pour application

**RECUPERATION** pour modification

NOM	Date de réception	Signature	Date de récupération	NOM	Signature
N. AZAÏS					
J-M. MAINGUET					
D. ROUSSET					
E.TROCELLIER					
S. CUSSOL					
S. OLLIER					
S. GOMES ALVES					
F. VERNHET					
H.GAUDRY					

**RELU LE :**

**SIGNATURE :**

**MODIFICATIONS DE LA VERSION PRECEDENTE :**

V02 : (Paragraphe 2 : « Accréditation » par rapport à la mise en application du GEN REF 11 (paragraphe « Rendu de résultats en cas de non-conformité [...] »), Paragraphe 9 : « Acceptation des échantillons », Autres modifications mineures).  
Suite à audit COFRAC : informations confidentielles (audit interne externalisé, prestataires informatiques, évaluation COFRAC) a intégré (V03). Remplacement du Programme 167 par l'Instruction Technique DGAL/SDPRS/2022-655 et nouvelle délibération pour les tarifs (V04). Mise à jour (V05).

REDACTION du document de prescription	VISA	APPROBATION	VISA	VALIDATION	VISA
M.GARREL		J-M. MAINGUET		N. AZAÏS	

## 1 – INFORMATIONS GENERALES

Les horaires du laboratoire sont les suivants :

Ouverture du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h15 à 17h15.

En cas d'urgence sanitaire dans le domaine des eaux, le LDA48 dispose d'un service d'astreintes lui permettant de mobiliser rapidement ses préleveurs et techniciens pour faire face à des situations nécessitant une réactivité immédiate. Les numéros de téléphone d'urgence sont communiqués aux principaux services de l'État.

## 2 – ACCRÉDITATION

### CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de réalisation d'analyse s'appliquent à l'ensemble des analyses couvertes par l'accréditation COFRAC N°1-0833 essai du laboratoire – portée communicable sur simple demande ou consultable sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)  
Le LDA 48 est organisé selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 et est accrédité pour les analyses d'immuno sérologie (guide LAB GTA 27), BIO MOL\_PCR, pour la recherche de *Trichinella*, d'ESB et tremblante (Instruction Technique DGAL/SDPRS/2022-655), d'hygiène alimentaire (guide LAB GTA 59), de bactériologie des eaux (guide LAB GTA 23), de chimie des eaux (guide LAB GTA 05) et pour les prélèvements des eaux (guide LAB GTA 29).

### CONDITIONS GENERALES DE REALISATION DES ANALYSES SOUS ACCREDITATION COFRAC

L'accréditation par le COFRAC atteste de la compétence du laboratoire pour les seuls essais couverts par l'accréditation qui sont clairement indiqués sur le rapport d'analyse.

#### Correspondance :

Toute correspondance relative à une prestation couverte par l'accréditation COFRAC doit mentionner la référence de la demande d'analyse correspondante, et/ou du contrat s'il y a lieu. Toute modification par rapport aux prestations définies au sein d'une commande ou d'un contrat fera l'objet d'un document écrit, qu'elle résulte de l'initiative du LDA 48 ou de celle du client.

#### Exécution de la prestation analytique :

La prestation analytique est exécutée exclusivement sur la base des informations mentionnées dans la demande d'analyse et l'ensemble des documents s'y rattachant, et conformément aux règles de l'accréditation COFRAC (NF EN ISO/CEI 17025). Aucune analyse ne sera réalisée sous accréditation COFRAC en l'absence de cette demande dûment remplie et signée. Seuls les échantillons pris en charge dans les délais impartis et respectant les exigences normatives (en terme de prélèvement, flaconnage, transport, délai de mise en analyse, conservation, méthodes) sont couverts par l'accréditation COFRAC.

#### Rendu de résultats en cas de non-conformité lors du prélèvement/acheminement ou lors de l'analyse:

A réception au laboratoire, les échantillons sont contrôlés et doivent répondre aux critères d'acceptabilité définis (cf.paragraphe 9). En cas de critères d'acceptabilité non respectés, une fiche de non-conformité sera enregistrée et l'impact potentiel sur les résultats sera évalué par le laboratoire. Si l'impact est considéré majeur, le client en sera informé dans les plus brefs délais et avec son accord les analyses seront refusées ou rendues non analysables avec motif du refus. Si le client souhaite tout de même maintenir l'analyse, son accord sera tracé sur la fiche de non-conformité et les résultats seront rendus avec une réserve. Ces résultats seront rendus sous accréditation lorsque le client l'exige, lorsque l'accréditation est rendue obligatoire (réglementairement/contractuellement) ou lorsque les rapports sont mis à disposition ou envoyés à des tiers (public/autorités). Dans le cas d'un rendu hors accréditation, le commentaire suivant sera présent sur le rapport d'analyse : « Ce rapport n'est pas rendu sous accréditation et n'est par conséquent ni conforme au référentiel d'accréditation ni couvert par les accords de reconnaissance internationaux. ».

En cas d'incident lors de la réalisation des analyses, la même démarche que celle appliquée en cas de critères d'acceptabilité à réception non respectés est suivie, avec enregistrement d'une non-conformité et accords du client pour le refus ou maintien d'analyse ainsi que pour le rendu sous ou hors accréditation

### **Droits d'usage des marques d'accréditation COFRAC, de la marque et /ou du logo du laboratoire et des rapports d'essais :**

Le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) définit dans son document GEN REF 11

« Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC », disponible sur son site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr), les exigences à respecter par nos clients sur les droits d'usage des marques d'accréditation.

Si vous avez un doute sur l'utilisation de celle-ci, vous devez contacter le LDA 48.

1. L'usage du logo COFRAC seul est réservé au COFRAC, sauf autorisation du COFRAC.

2. Les marques d'accréditation (logo COFRAC + indication de l'activité d'évaluation de la conformité couverte par l'accréditation) sont utilisables par le laboratoire, uniquement pour les activités indiquées dans notre portée d'accréditation, dans la mesure où notre accréditation est en vigueur, et dans le respect des règles spécifiées dans le document **GEN REF 11 « Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC »**

3. Le droit d'usage des marques d'accréditation accordé au laboratoire ne peut être transmis à un tiers ni à titre gratuit ni à titre onéreux.

4. Le laboratoire n'autorise pas en routine ses clients à faire référence de son accréditation COFRAC et la reproduction d'un rapport d'essais n'est autorisée que sous forme de fac-similé photographique intégral.

5. Il est interdit de reproduire les marques d'accréditation et/ ou la référence textuelle à l'accréditation sur les documents, courriers, brochures, sites internet et supports de communications, support à caractères publicitaire de type gadgets, produits (y compris emballage) ainsi que sur les cartes de visites nominatives. Il en est de même pour la marque du laboratoire et logo du laboratoire, en reproduction partielle ou totale, sous peine de poursuites.

6. Toute autre forme de référence aux prestations du laboratoire doit faire l'objet d'un accord écrit préalable du laboratoire. Toute utilisation des résultats communiqués par le laboratoire ou toute autre référence à ses travaux de nature à tromper le consommateur ou l'utilisateur du produit ou du document pourra être poursuivie conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

### **3 – DEMANDE D'ANALYSE**

Les analyses présentées dans les catalogues des tarifs sont réalisables par le LDA 48.

Toute analyse non réalisable pourra éventuellement être transmise à un laboratoire tiers, dans ce cas le client et/ou demandeur en est informé.

Le Conseil départemental de la Lozère/LDA48 s'engage à répondre à la demande du client et à proposer une prestation comprenant :

- analyses réalisées, prélèvement, collecte ou acheminement direct par le client ;
- flaconnage ou autre ;
- prise en charge du ou des échantillon(s) ;
- référence des méthodes et techniques analytiques ;
- accréditation ou non, agréments sur les différents domaines d'analyse concernés par la demande du client ;
- prix (en euro HT) ;
- taux de TVA appliquée
- délai d'analyse ;
- conditions d'acheminement des échantillons ;
- sous-traitance (si nécessaire) ;
- conditions d'acceptation des échantillons ;
- conditions générales de vente.

Le laboratoire s'exonère de toute responsabilité si le client fournit des informations erronées.

### **4 – OFFRE ET FACTURATION**

**Sans accord préalable, les frais d'analyse sont facturés selon les tarifs en vigueur à la date de l'intervention. Un devis gratuit peut être établi sur demande du client. Lorsque des prestations supplémentaires sont nécessaires à la réalisation d'une analyse, les frais occasionnés sont facturés.**

La proposition est personnalisée et peut également contenir d'autres éléments spécifiques nécessaires à la demande. Elle doit être signée par les deux parties. Le laboratoire se réserve le droit de refuser une demande.

Les propositions établies par le LDA48 sont reconductibles.

Ainsi les tarifs des différents paramètres font l'objet du calcul selon la valeur de la lettre – clef « V » fixé par délibération de la Commission Permanent du Conseil général de la Lozère en date du 26 septembre 2022 (Délibération n° CP 22-260). Ils sont libellés en euros et majorés du taux de TVA en vigueur si besoins. Des éventuels frais pour traitement en urgence et mise en place de procédures particulières pourront être rajoutés, après accord préalable du client.

Pour un contrat sans reconduction, le client et le LDA48 s'engagent sur des prestations ponctuelles et n'étant reconduits que sur demande du client.

Pour un contrat à durée pluriannuelle (exemple marché ARS, autres..), ce contrat engage le client et le LDA48 sur plusieurs années, avec des tarifs qui peuvent être garantis fixes ou recalculés selon les modalités de révision du client. Sa reconduction sera réalisée à son échéance si le client et le LDA48 le souhaitent.

La fréquence de facturation est définie par le laboratoire (ponctuelle, mensuelle...). Les factures et avis de paiement sont envoyés par la Pairie Départementale et sont payables comptant sous 30 jours. Aucun escompte ne sera accordé pour un règlement anticipé.

#### **5 – MODALITES DE PRELEVEMENTS ET DE COLLECTE**

Le préleveur du LDA48 en charge du prélèvement fixera à la semaine n-1, le jour exact du prélèvement ou de la collecte.

Le planning est établi mensuellement pour les prélèvements et les collectes de denrées alimentaires et de surface. Le jour de passage est défini aléatoirement. Le respect des bonnes pratiques d'Hygiène et de Sécurité est pris en compte par les agents préleveurs (tenue vestimentaire et utilisation de matériel stérile si nécessaire). Le LDA48 met à disposition sur demande du client, les procédures à suivre pour la réalisation des prélèvements dans de bonnes conditions, si celui-ci veut réaliser cette prestation.

Le laboratoire s'exonère de toute responsabilité lorsque le prélèvement est réalisé par le client.

#### **6 – FLACONNAGE**

Le flaconnage est facturé au client sauf si le devis mentionne le contraire. Les frais d'expédition du flaconnage ne sont pas inclus dans cette proposition sauf si mentionnés. Le coût de flaconnage inclut les frais d'achat, des conservateurs présents, des tests d'innocuités ou autres, de recyclage ou d'élimination des flacons.

A la demande du client, le LDA48 lui indiquera le nombre et le type de flacons et d'échantillons nécessaires pour les prestations objet du présent contrat, s'ils ne sont pas mentionnés sur le devis.

#### **7 – METHODES ANALYTIQUES**

Plusieurs méthodes analytiques peuvent être proposées pour une même prestation, si aucune méthode n'est spécifiée dans la demande et/ou la commande du client.

Le client autorise le LDA 48 à mettre en œuvre, si nécessaire, les moyens d'analyse les plus appropriés compte tenu de son expérience.

Dans le cas où un échantillon arrive au laboratoire sans demande spécifique, les méthodes analytiques et les prix appliqués sont mentionnés dans les catalogues de prestations de l'année en cours et ils sont disponibles sur demande du client ou sur proposition tarifaire réalisée par le LDA48.

D'autre part, le laboratoire se réserve le droit d'utiliser des méthodes d'analyses équivalentes à celles proposées au client à condition de ne pas utiliser une méthode non accréditée à la place d'une méthode accréditée.

Dès lors, si des modifications par rapport au texte de référence doivent être apportées dans le cadre de l'exécution des analyses, elles sont mentionnées sur le rapport d'analyse.

#### **8 – DELAI**

Le délai d'envoi des résultats d'analyse est le délai calculé entre le jour de réception de l'échantillon et/ou de la demande complète et le jour d'envoi des résultats. Ce délai est spécifié par exemple pour des analyses d'eau sur le support F\_CATAPRESTEAU\_XX.LDA présent au LDA48 et sur le site <https://lda.lozere.fr> ou précisé au client lors de sa demande d'analyse.

Le délai mentionné correspond à un délai maximum en jours ouvrés. Par conséquence, 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 écrits dans les cinq jours ouvrés suivant la réception des résultats, par courrier recommandé et AR.

## 9 – ACCEPTATION DES ÉCHANTILLONS

### CONDITIONS D'ACCEPTATION

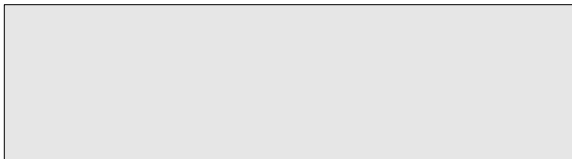
Livré par :

Le :           à :           H

- Délai d'acheminement :  Conforme  Non Conforme
  - Température à réception  enceinte -  produit
  - <-10°C (congelé), entre 2 et 8°C, ambiante (18°C et 25°C)  Conforme  Non Conforme
  - Quantité  Conforme  Non Conforme
  - Conditionnement (Intégrité)  Conforme  Non Conforme
  - Nature et identification claire et précise de l'échantillon  Conforme  Non Conforme
- Conformité des critères d'acceptation  Oui  Non, n°non-conformité

Le client est informé qu'en cas de non-respect des conditions de prélèvements ou d'acheminement des échantillons (Critères d'acceptation non-conformes), le maintien de l'analyse ainsi que le rendu des résultats sous ou hors accréditation COFRAC sont décidés en accord avec le client/la réglementation.

Visa du client :



## 10 – SOUS TRAITANCE

En cas de nécessité technique, le LDA 48 se réserve le droit de sous-traiter les échantillons dans un laboratoire si possible accrédité ayant des performances analytiques compatibles avec la commande du client.

Le client est alors informé de cette sous-traitance et cet envoi peut être indiqué sur les rapports d'analyses. Le laboratoire tiers adresse au client un résultat d'analyse et facture lui-même sa prestation.

### Cas de sous-traitance :

– **Exceptionnelle** : cette procédure concerne les analyses figurant au catalogue du LDA48 mais que celui-ci n'est exceptionnellement pas en mesure de réaliser.

Il est possible que des circonstances imprévues nous obligent à apporter des modifications au contenu de notre offre ((panne de matériel, indisponibilité temporaire des compétences ou autre raison)...).

La signature du présent document, votre bon pour accord ou bien l'émission d'un bon de commande s'y référant nous indique votre accord pour la sous-traitance de vos échantillons.

– **Analyses non réalisées au LDA48** : cette procédure concerne les analyses ne figurant pas au catalogue du LDA48. Le laboratoire se chargera de transférer les échantillons dont les paramètres à rechercher ne sont pas réalisés en interne vers un ou plusieurs laboratoire(s) compétent(s). Ces derniers pourront, selon les exigences du client et selon ce qui est indiqué sur le devis ou la « revue de contrat » expédier directement les rapports d'essai et la facture au client.

Le LDA48 se réserve le droit de refacturer au client les frais d'expédition des échantillons ainsi que des frais de gestion des dossiers (prise en charge) si nécessaire.

La liste des principaux laboratoires sélectionnés comme sous-traitants potentiels par le LDA48 est consultable sur demande.

## 11 – RENDU DES RESULTATS/RAPPORTS D'ESSAI

Les résultats d'analyse s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été reçu au laboratoire.

**Diffusion :**

Si les rapports d'analyses sont envoyés par courrier, le LDA 48 ne pourra être tenu pour responsable de tout retard ou anomalie imputable aux services postaux.

A la demande du client, le LDA48 peut utiliser d'autres modalités de transfert des rapports d'analyses.

– Si le client souhaite un envoi automatique par mail, il en fait la demande auprès du LDA48 par écrit (convention de preuve).

L'envoi des rapports d'analyse par courriel se fait au format pdf simple, sans compression ni mot de passe, à l'attention du personnel et/ou représentants du Client désignés lors de la revue de contrat. Ces adresses mail ne peuvent être modifiées que sur demande écrite du Client. Dans le cas d'envoi des rapports par courriel, le message et toutes les pièces jointes sont confidentiels et établis à l'intention exclusive de leurs destinataires.

Ces destinataires sont communiqués par le Client, sous sa responsabilité.

Toute utilisation de ces messages non conforme à leur destination, toute diffusion ou toute publication, totale ou partielle, est interdite, sauf autorisation expresse.

– Si le client souhaite la consultation via un accès à l'Extranet, celui-ci en fait la demande auprès du LDA48 afin d'établir une convention de preuve qui valide cet accès. Cet accès est sécurisé via un identifiant et un mot de passe. Le client veille à garder ces identifiants en sécurité et prévient le LDA48 de tout changement de situation.

Les rapports d'analyses pourront être signés par signature manuscrite numérisée.

**Avis et interprétations :**

Le laboratoire n'émet pas d'avis et interprétation.

**Incertitudes :**

Sauf demande expresse et préalable ou exigence réglementaire applicable au contrat, les incertitudes de mesure ne sont pas fournies sur les rapports d'essais.

**Déclarations de conformité :**

Le laboratoire peut reporter sur les rapports d'essai des critères de conformité fournis par des référentiels (réglementation ministérielle, exigences clients, autres..) ou des références particulières que le client peut transmettre au laboratoire.

Les déclarations de conformité sont couvertes par l'accréditation si l'ensemble des résultats pris en considération pour conclure sont couverts par l'accréditation.

Si un paramètre n'est pas couvert par l'accréditation ou ne peut être rendu, la décision de conformité ne peut être rendue sur ce paramètre.

Si les référentiels ne font aucune mention quant à la prise en compte des incertitudes dans leur spécification ou limites de conformité, les clients doivent préciser au LDA48 s'ils souhaitent que les incertitudes accompagnent les résultats d'analyses sur le rapport d'essai. En l'absence de ces indications, le LDA48 ne tiendra pas compte des incertitudes pour effectuer ses déclarations de conformité ou de non-conformité.

En cas de résultats non conformes, le LDA 48 peut vous informer sur les réglementations en vigueur et vous orienter vers les autorités compétentes pour connaître les démarches à suivre.

**Réclamations :**

Le LDA 48 s'engage à exécuter les prestations requises avec prudence et diligence dans l'état de l'art et n'acceptera de responsabilité que pour des cas de faute prouvée.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client dans un délai de dix (10) jours à réception des rapports d'analyse, les prestations seront réputées conformes à la commande, en quantité et en qualité.

Toute réclamation doit être transmise au LDA 48 par courrier ou courriel.

Elle mentionnera, dans la mesure du possible, pour un traitement efficace, le numéro de l'échantillon concerné et l'objet détaillé de la réclamation.

Le processus de gestion des réclamations est disponible sur simple demande par courriel au LDA 48.

Si le client dispose d'une adresse mail, dès l'enregistrement de la réclamation, un accusé de réception lui sera adressé par mail.

Les réclamations seront transmises au LDA 48 par écrit, avec tous les justificatifs y afférant. Aucune réclamation ne pourra valablement être acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délai par le Client.

En cas de défaut de conformité prouvée par le Client, le LDA 48 réitérera les prestations si possible et/ou établira un nouveau rapport d'analyses sur les critères contestés par le Client, dans les plus brefs délais et à ses frais.

Si la contre analyse est demandée expressément par le client, celle-ci sera facturée selon le prix convenu dans le contrat. Néanmoins, une nouvelle analyse ne sera possible que dans l'hypothèse où le LDA 48 dispose de l'échantillon d'origine en quantité suffisante au jour de la réclamation du Client, et compte tenu des délais de mise en analyses normatives et/ou réglementaires.

#### **Amendements :**

Si le LDA 48 édite un amendement du rapport annulant et remplaçant une précédente édition, le client s'engage à détruire la version informatique ou papier précédente.

Le nouveau rapport d'essai porte la mention « **ANNULE ET REMPLACE** » et annule le rapport précédent qui est voué à la destruction (dossier amendé avec le même N° d'identification mais terminaison différente par exemple, -02).

Les modifications seront notées en remarque si le modèle Crystal du rapport le permet.

S'il n'est pas possible d'identifier informatiquement les modifications, le rapport amendé ou son PDF sera édité en surlignant les modifications, scanné en mode couleur puis envoyé par mail avec accusé de réception. Ce rapport est adressé aux mêmes destinataires que le précédent et selon les mêmes conditions d'édition.

De plus, des explications peuvent vous être fournies en complément dans le champ « Observations », afin de faciliter votre compréhension sur l'origine des modifications.

#### **Duplicata :**

En cas de simple demande de réédition par le client, sans contexte d'anomalie, une photocopie de l'édition originale est effectuée avec ajout manuel de la mention « DUPLICATA ». Il est possible de réimprimer le rapport via le LIMS. La mention « Duplicata » apparaît alors sur le rapport.

#### **Résultats partiels :**

Tout rapport partiel ou provisoire n'est communiqué au client qu'à titre indicatif, seul le rapport approuvé final fait foi et engage la responsabilité du Laboratoire.

#### **Archivage :**

Les données qui permettent d'établir le rapport d'essai ainsi que les documents d'accompagnement des prélèvements (DAP, Revue de contrat, autres) et les documents de traçabilité seront conservés au LDA48 selon les règles définies par le système de management de la qualité relative aux conditions d'archivage et reprenant les exigences ministérielles. L'archivage des rapports stockés au laboratoire est l'exacte copie des rapports reçus par le Client.

Sans demande particulière, les enregistrements sont conservés 6 ans (15 ans pour le secteur ESB et tremblante).

#### **12 – CAS DE FORCE MAJEURE**

La responsabilité du Conseil départemental de la Lozère/LDA48 ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, « Il n'y a lieu à aucuns dommages et intérêts lorsque, par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit, le débiteur a été empêché de donner ou de faire ce à quoi il était obligé, ou a fait ce qui lui était interdit ».

#### **13 – CONSERVATION DES ÉCHANTILLONS**

Sur demande du client, la durée de stockage et la restitution éventuelle de l'échantillon ou de son contenant peuvent faire l'objet d'un accord écrit.

#### **14 – CONFIDENTIALITE / IMPARTIALITE**

La confidentialité des résultats et des informations s'y rapportant est garantie par le système qualité du LDA 48. Aucune donnée ne sera diffusée à des tiers non concernés par cette prestation. Un code de déontologie a été mis en place et signé par le personnel du LDA48 (F\_DEONT\_XX.LDA), reprenant les questions d'impartialité et de confidentialité.

#### **Conformité au RGPD :**

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) impose une information concise, transparente, compréhensible et aisément accessible des personnes concernées.

La transparence du laboratoire permet aux clients :

- **de connaître la raison de la collecte des différentes données les concernant ;**
- **de comprendre le traitement qui sera fait de leurs données ;**
- **d'assurer la maîtrise de leurs données, en facilitant l'exercice de leurs droits.**

Les « correspondants informatiques » du laboratoire ont suivi une formation d'information sur l'application de la RGPD dans notre structure afin de s'assurer que la gestion de la protection des données personnelles est efficace et suffisante et une procédure interne avec le service informatique du Conseil départemental de la Lozère a été mise en place pour convenir du parcours de vie d'une donnée personnelle.

Le traitement loyal des données permet d'instaurer une relation de confiance avec nos clients :

Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement au LDA48, Rue du Gévaudan, 48000 MENDE.

Nous vous informons que seul les tiers soumis à une clause de confidentialité et uniquement pour des impératifs réglementaires ou normatifs (évaluation par le COFRAC, Audit Externe...) ou des interventions sur notre système informatique (services informatiques du Département, sociétés externes informatiques,..) peuvent avoir accès à des données vous concernant.

Pour la finalité suivante : réalisation de prestations analytiques selon votre demande,

Les destinataires de ces données sont vous en priorité, les prescripteurs, les donneurs d'ordre ou les services de l'État selon la réglementation en vigueur et les correspondants déclarés.

La durée de conservation des données est illimitée.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement.

Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant au LDA48.

Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ».

#### **Impartialité :**

Une procédure générale d'impartialité (G\_IMPACTIALITE\_XX.LDA) est utilisée au laboratoire pour définir les responsabilités et les modalités de gestion des risques liés aux conflits d'intérêt et à la perte d'impartialité dans toutes les activités du laboratoire (prévention et traitement).

Celle-ci répond aux obligations issues de la réglementation européenne et notamment à l'article 5 du règlement (UE) 2017/625 qui demande de disposer de procédures et mécanismes destinés à garantir l'impartialité des contrôles officiels et de s'assurer que les agents les réalisant soient libres de tout conflit d'intérêt.

L'article 25 de la Loi N°83-634 du 13 juillet 1983, relative au statut de la fonction publique prévoit que « les fonctionnaires ne peuvent prendre, par eux-mêmes ou par personnes interposées, dans une entreprise ou service publique des intérêts de nature à compromettre leur indépendance.

#### **Convention de preuve :**

La préservation de l'intégrité des données est assurée par l'utilisation d'un format protégé n'autorisant que la lecture, l'enregistrement et l'impression au format pdf. La préservation de l'authenticité du courriel émis est garanti par la seule adresse mail de l'émetteur du courriel est celle du LDA 48.

Les mails d'envoi des résultats sont expédiés par les personnes habilitées à l'approbation des rapports d'analyses ou toute autre personne autorisée.

La confidentialité des résultats est garantie par des courriels adressés aux adresses mail fournies par le client lors de l'établissement du contrat.

#### **16 – ACCÈS A LA DOCUMENTATION ET AU LABORATOIRE**

Le client peut consulter sur site les méthodes utilisées pour les analyses.

Il peut aussi avoir accès aux différents documents Qualité « propriétés du LDA 48 » notamment les fiches de réclamations, de non-conformités, autres, le concernant, sur demande ou par consultation directe au laboratoire.

Il peut avoir accès au laboratoire en présence du Directeur ou de son représentant et également assister à la réalisation des analyses le concernant voir auditer le LDA48 sur demande afin de valider les pratiques du LDA 48 (in situ, comme au laboratoire)..

Toutes informations complémentaires concernant l'échantillon peuvent être communiquées sur demande, dans le respect de nos règles de confidentialité.

#### **17 – TRIBUNAL COMPETENT**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

A défaut de résolution amiable, le tribunal compétent en cas de litige est le Tribunal Administratif de Nîmes.