

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.

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. 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

Méthodes 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.

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.

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.

A 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@c85.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.

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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 : www.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, portée disponible 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 à entête COFRAC contient au moins une analyse couverte par l'accréditation. De la même façon, toute analyse couverte par une accréditation est mentionnée sur la proposition de prestation par le logo COFRAC.

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 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.

Facturation

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

Les factures et avis de paiement sont envoyés par la Paierie Départementale 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 de la vie privée

Les informations que le Département est amené à recueillir proviennent de la journalisation de l'accès au présent site. Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services concernés et ne peuvent être communiquées qu'au personnel du Département de Vendée et aux destinataires habilités. Elles seront conservées durant 5 ans.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations. Vous pouvez également définir le sort de vos données après votre décès.

Conformément à l'article 38 de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données à caractère personnel vous concernant, sauf lorsque le traitement répond à une obligation légale ou lorsque ce droit d'opposition a été écarté par une disposition expresse de l'acte autorisant le traitement.

Les demandes d'exercice du droit d'accès, rectification, opposition et suppression peuvent être formulées soit par écrit ou par voie électronique. Le demandeur adresse un courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante :

Département de Vendée

Délégué à la protection des données

40 rue du Maréchal Foch

85923 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX 9

Ou par voie électronique à l'adresse protection.donnees@vendee.fr