

Conditions Générales de Vente du Laboratoire Vétérinaire Départemental des Alpes-Maritimes (LVD06)

Le présent document constitue les conditions générales de vente de l'ensemble des produits et services fournis par le LVD06 à toute personne demandeuse de prestations (ci-après le "Client").

Toutes les opérations liant les parties conclues postérieurement aux présentes sont régies par ces dernières.

Les conditions générales de vente sont complétées de conditions particulières sous la forme de devis, contrats ou conventions (ci-après « contrat »).

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres ou soumission de services dans le domaine du prélèvement et de l'analyse de produits alimentaires, de produits environnementaux ou d'échantillons biologiques, ainsi que dans le domaine de l'ingénierie et de la formation. Le fait de passer commande implique de la part du client une acceptation sans réserve des conditions générales de vente.

OFFRE

Les catalogues et autres documents commerciaux, publicitaires ou techniques du LVD06 ne sauraient avoir de valeur contractuelle en matière de prestations. Les devis, contrats, conventions, ou autres accords communiqués par le LVD06 ont une validité précisée dans le document.

COMMANDES

Seuls les devis, contrats, conventions signés par le LVD06 et le client ont valeur contractuelle, ainsi que les fiches de demandes d'analyse signées par le client pour les échantillons apportés directement ou expédiés au laboratoire sans contact préalable. L'envoi, sans contact préalable par le client, d'un échantillon accompagné d'un bon de commande demandant une prestation définie dans le catalogue du LVD06 vaut acceptation par le client de la version en cours des conditions générales de vente.

Chaque commande mentionne a minima les informations suivantes :

- la raison sociale, le nom, le prénom et l'adresse du client, du destinataire des factures (si différent du client), du destinataire des rapports d'analyses (si différent du client).
- le lieu de prélèvement ou l'identité (n° de tatouage ou de puce) et les caractéristiques de l'animal prélevé
- l'identification, la nature et le nombre des échantillons à analyser
- la liste précise des analyses à réaliser sur chaque échantillon.

PRELEVEMENT ET ACHEMINEMENT DES ECHANTILLONS

Lorsque les prélèvements et le transport sont réalisés par le LVD06, ils le sont selon les modes opératoires définis par ce dernier. Le client doit faciliter l'accès des agents du LVD06 au site de prélèvement dans le respect des conditions de sécurité et mettre les échantillons prévus à sa disposition. À défaut, le LVD06 se réserve le droit de ne pas collecter le ou les échantillons.

Lorsque le prélèvement est réalisé par un tiers, la conformité, la représentativité et l'acheminement des échantillons soumis à analyse sont sous la responsabilité exclusive du tiers. Le LVD06 fournit les informations pertinentes ou consignes nécessaires à la bonne réalisation et au transport de l'échantillon (conditionnement, températures de transport, de stockage, délais d'acheminement...). Sur demande, il peut fournir le matériel nécessaire de prélèvement, ceci pouvant faire l'objet d'une facturation. Le LVD06 se réserve le droit de refuser d'analyser ou d'émettre des réserves quant au résultat, pour tout échantillon dont les conditions de prélèvement ou de transport ne sont pas compatibles avec les analyses à réaliser. Le rapport d'analyse peut comporter toute mention que le laboratoire jugera utile d'ajouter concernant des anomalies d'échantillonnage ou de transport de nature à impacter les résultats. Le LVD06 ne peut, en aucun cas, être tenu responsable

des dommages et casses de flacons et/ou supports d'échantillonnage survenus durant le transport des échantillons qui lui sont remis, ni des conséquences liées aux éventuels retards d'acheminement des échantillons.

EXECUTION DE LA PRESTATION ANALYTIQUE

Les modalités d'exécution des analyses sont définies dans le contrat liant le LVD06 au client.

DELAIS

Les prestations sont effectuées dans l'ordre d'arrivée des échantillons et selon les planifications de travail habituelles du LVD06. En cas de besoin urgent des résultats, selon les circonstances et les analyses concernées, il peut être possible de traiter la demande du client de façon prioritaire. Selon les contraintes générées, les modalités de traitement en urgence peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

INCERTITUDES

Si le client souhaite connaître les incertitudes liées aux résultats, il en fait la demande lors de l'établissement du contrat ou, au plus tard, avant remise des échantillons. L'incertitude de mesure ne peut être appliquée qu'aux résultats quantitatifs. À défaut d'une demande expresse du client, les déclarations de conformité ou de positivité par rapport aux dispositions du fournisseur ne tiennent pas compte de l'incertitude de mesure.

FORCE MAJEURE

Si par suite d'un cas de force majeure, le LVD06 se trouvait dans l'impossibilité d'assurer la prestation, ses obligations seraient suspendues pendant la durée de l'impossibilité d'exécution du contrat. Dès que la force majeure cessera, les obligations du LVD06 reprendront pour les prestations non encore réalisées. Est considéré comme un événement de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant raisonnablement au contrôle du LVD06 et qui empêche l'exécution normale de ces obligations, tels que troubles majeurs au plan régional, national ou international, grève dans les moyens de transport, les postes et télécommunication ou toute autre interruption de ces moyens quelle qu'en soit la cause, grève ou lock-out au sein du LVD06 ou affectant ses fournisseurs ou sous-traitants, disposition légale ou réglementaire entraînant des bouleversements importants affectant les activités du LVD06.

FACTURATION

Les prix sont hors taxes, TVA en vigueur en sus. Les tarifs appliqués sont soumis annuellement au vote de l'Assemblée Départementale des Alpes-Maritimes. Sauf information expresse du contrat ou marché concerné, les actualisations tarifaires s'appliquent automatiquement à l'ensemble des commandes en cours.

Les prix indiqués dans les devis sont établis sur la base des données fournies par le client et pour les conditions normales d'exécution de la prestation. Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaires.

Lorsque la demande d'analyse a été faite sans demande initiale de devis (envoi d'un échantillon en colis), la facturation est réalisée selon les tarifs du catalogue en cours.

Les prestations sont facturées sur la base du tarif en vigueur au jour de la réception des échantillons. Sauf mention spécifique contraire, la facturation est faite au nom de la personne ou de la société identifiée comme donneur d'ordre dans la commande.

RÈGLEMENT

Le règlement s'effectue lors de la réception par le client de la facture ou de l'avis de sommes à payer. Le client dispose alors d'un délai de 30 jours pour s'acquitter du paiement de la facture.

À défaut de règlement dans le délai imparti, le comptable public est habilité à exercer toutes les poursuites nécessaires. Le LVD06 peut suspendre les prestations demandées pour ce client ou solliciter le paiement à l'avance des nouvelles prestations demandées.

RÉCLAMATIONS

Tout client peut porter réclamation auprès du LVD06, par courriel ou par voie postale. La réclamation mentionnera l'objet de la réclamation ainsi que, le cas échéant, la référence de l'échantillon concerné.

Le processus de traitements des réclamations comprend :

- une description du processus de réception, d'examen de la réclamation, d'analyse des causes et de décision quand aux actions à entreprendre pour y répondre ;
- la garantie que toute action appropriée a été entreprise.

Le LVD06 s'engage à apporter une réponse circonstanciée au client.

COMPÉTENCE – CONTESTATION

Les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable. En toutes circonstances, le droit applicable sera le droit français.

En cas de litige sur la facturation, les voies de recours sont les suivantes :

- 1) Pour contester le bien fondé de la créance, un recours devant le Tribunal Administratif de Nice devra être déposé dans un délai de deux mois suivant la réception du titre exécutoire, ou à défaut, du premier acte procédant de ce titre ou de la notification d'un acte de poursuite (article L.1617-5 du code général des collectivités locales).
- 2) Pour contester les poursuites effectuées par le comptable public, un recours de l'exécution devra être déposé conformément aux dispositions des articles L.213-5 et L.213-6 du code de l'organisation judiciaire, dans un délai de deux mois, suivant la notification de l'acte contesté.

IMPARTIALITÉ

La loi relative à la déontologie des fonctionnaires rappelle que le fonctionnaire exerce ses fonctions avec dignité, impartialité, intégrité et probité. L'ensemble du personnel du laboratoire s'engage à respecter les exigences d'indépendance et d'impartialité pour toutes les prestations réalisées.

Le personnel du laboratoire ne pourra être soumis à aucune pression de la part du client, dans le cadre des activités analytiques ou d'ingénierie.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Confidentialité

Les informations fournies par le client et tous documents de quelque nature qu'ils soient résultant de leur traitement par le LVD06 restent la propriété du client. Tous les documents et les données récoltées via tous logiciels, emails, fiches de liaison sont strictement couverts par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal). Les parties sont tenues, ainsi que l'ensemble de leur personnel, à l'obligation de discrétion et à l'obligation de confidentialité durant toute l'exécution du devis, contrat ou convention, et après son expiration.

Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le LVD06 s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment, d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le LVD06 s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par leur personnel et leurs sous-traitants :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre du contrat ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du contrat ;

- préserver la confidentialité des informations obtenues ou générées au cours des activités du laboratoire, en particulier les résultats d'essais, à l'exception de ce qui est exigé par la loi ;
- lorsqu'il est tenu par la loi à divulguer des informations confidentielles, le LVD06 avise le client des informations fournies, sauf lorsque la loi l'interdit.

Le LVD06 s'engage à garder confidentielles les techniques, méthodes/procédés, fonctionnement, organisation interne des entreprises clientes.

Le client s'engage à ne pas divulguer et à ne pas exploiter sans l'accord exprès du LVD06 et sous quelques formes que ce soit l'ensemble des informations confidentielles que le LVD06 pourrait être amenée à lui communiquer au cours des conversations et échanges de documents techniques, avant et en cours de réalisation du contrat et ce pour une durée infinie. Le client s'oblige à faire respecter cet engagement de non divulgation et de confidentialité à toute personne salariée ou prestataire pouvant intervenir pour son compte dans le cadre de ces discussions et échanges. De même, les devis, contrats et conventions communiqués par le LVD06 restent sa propriété intellectuelle et ne peuvent pas faire l'objet d'une transmission à des tiers.

En fin de contrat, et conformément à la durée légale de conservation des documents, le LVD06 s'engage à :

- procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies, sauf en cas de continuité de l'action et conformément à la réglementation en vigueur ;
- ou à restituer intégralement les supports d'informations selon les modalités prévues dans le contrat.

Protection des données à caractère personnel et formalités CNIL

Le LVD06 s'engage à respecter les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 et, notamment, les formalités déclaratives auprès de la CNIL. Le LVD06 s'engage également à respecter le Règlement Européen sur la Protection des données personnelles (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) lorsque celui-ci sera applicable (25 mai 2018).

Convention de preuves

Le laboratoire garantit la confidentialité du rapport émis et l'authentification de la signature desdits rapports. Lors de la signature du contrat ou de la convention, le client s'engage à accepter les signatures scannées sur les rapports d'essais comme éléments de preuve.

Le laboratoire ne peut pas garantir l'expédition des résultats dans des boîtes de réceptions de spams, lors de problème de messagerie chez le demandeur d'analyses ou de défaillance du fournisseur d'accès.