

Laboratoire LARCA

Conditions générales de vente et d'exécution des prestations

• Article 1 : OBJET

Les conditions générales de vente détaillent les droits et obligations du laboratoire de la Chambre d'agriculture de région Pays de la Loire (LARCA) et de son client dans le cadre des prestations suivantes : prestations analytiques, prélèvements. Toute prestation accomplie par le laboratoire LARCA implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

• Article 2 : OBLIGATIONS DU LARCA

Le LARCA fournira des services conformément :
- aux instructions spécifiques écrites du « Client », acceptées par le LARCA,
- aux méthodes que le LARCA estimera appropriées en fonction des contraintes techniques, opérationnelles et/ou financières.

Le laboratoire s'engage à prendre les moyens adaptés en locaux, matériel, personnel (ressources physiques et compétences) pour réaliser les analyses. Les prestations se trouvant dans la portée d'accréditation seront obligatoirement réalisées sous couvert de l'accréditation sauf en cas de conditions exceptionnelles. Pour plus de renseignements, consulter le site du COFRAC www.cofrac.fr N° accréditation LARCA 1-7347 activité "essais".

Dans le cadre de sa responsabilité civile, la chambre d'agriculture est assurée pour toutes ses activités auprès de GROUPAMA Loire Bretagne sous le numéro de police : 044038371

• Article 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Toute demande de prestations doit faire l'objet d'une commande écrite de la part du client. Celle-ci devra mentionner, au minimum, la référence des échantillons, la désignation des prestations demandées, l'identité du demandeur.

Toute commande reçue par le laboratoire est considérée comme ferme et définitive. Toute annulation intervenant après le début des travaux pourra entraîner le paiement de la prestation des analyses déjà réalisées avant l'annulation de la commande.

• Article 4 : ECHANTILLONS SOUMIS A ANALYSES

Le prélèvement et l'envoi des échantillons sont de la responsabilité du demandeur des analyses (du client) sauf conditions particulières établies entre le LARCA et le client.

Le laboratoire pourra conseiller le client sur le conditionnement et les conditions d'envoi à respecter, si cela est nécessaire au bon déroulement des analyses.

• Article 5 : SOUS TRAITANCE

Si des analyses sont sous-traitées, le client devra donner son accord. En cas de refus, le laboratoire recherchera un autre sous-traitant. Le laboratoire transmettra directement le rapport du sous-traitant. Si le client souhaite que les résultats soient intégrés dans le rapport d'analyse du LARCA, des dispositions particulières seront prises

• Article 6 : RESULTATS D'ANALYSES

Les résultats d'analyses sont rendus sous forme de rapports d'analyses en un seul exemplaire original signé faisant foi. Ils sont envoyés sous format papier par courrier, sauf conditions particulières établies entre le LARCA et le client.

Les rapports ne mentionnent pas les incertitudes mais celles-ci sont disponibles à la demande du client auprès du laboratoire. L'application de la notion d'incertitude se fait sur les résultats quantitatifs. Les résultats qualitatifs (ex : détecté, non détecté) ne sont pas assortis d'une expression d'incertitude.

Une déclaration de conformité peut être réalisée sur les analyses bactériologiques en hygiène alimentaire à la demande du client mais en aucun cas sur les analyses microbiologiques des eaux. Les déclarations de conformité ne tiennent pas compte des incertitudes.

La reproduction du rapport d'analyse n'est autorisée que dans sa version intégrale.

Par ailleurs, toute utilisation ou référence abusive aux résultats émis par LARCA, pourra faire l'objet de poursuites ainsi que toute tentative de reproduction à caractère frauduleux d'éléments ou du modèle de rapport émis par LARCA.

Le client peut demander l'envoi des rapports sous format informatique. Dans ce cas, le client accepte et reconnaît que les rapports d'analyses transmis par voie électronique avec signature scannée font foi et ont la même force probante qu'un exemplaire sur support papier, signé de façon manuscrite, et transmis par voie postale. (Voir article 6.1 à 6.4). Le laboratoire peut diffuser les résultats à un tiers sur demande du client.

Tout retard éventuel dans la production de résultats ne pourra donner lieu au profit du client à des dommages ou intérêts ou à l'annulation de la commande.

Article 6.1 : Mode de transmission des rapports d'analyses sur support électronique et procédé de signature scannée

Les rapports d'analyse sur support électronique sont transmis par courrier électronique en pièce jointe sous format « PDF ». Pour la signature des rapports d'analyses, le LARCA a mis en place un procédé d'authentification du signataire au sein de son système d'information permettant, lors de la validation électronique du rapport, d'apposer une signature scannée. Les parties reconnaissent que ce procédé technique permet de garantir et constituer la preuve entre elles de l'identification du signataire du rapport d'analyse, et que la signature apposée sur les rapports d'analyses transmis par voie électronique est un procédé fiable d'identification garantissant le lien de la signature avec l'acte auquel elle s'attache au sens de l'article 1316-4 al. 2 du Code Civil.

Article 6.2 : Prérequis technique

Chacune des parties reconnaît disposer dans son système d'information des outils informatiques et logiciels, parmi lesquels le logiciel OUTLOOK ou tout autre Logiciel de messagerie indépendant, lui permettant, d'une part de traiter l'envoi et la réception des rapports d'analyses transmis par voie électronique, et le logiciel Acrobat Reader (V11 et au-delà) qui permet d'autre part, de les lire, les enregistrer, les archiver et, le cas échéant, les mettre à la disposition des autorités administratives et judiciaires qui en feraient la demande. Les parties s'engagent à entretenir et assurer la maintenance de cet environnement opérationnel.

Les parties sont responsables, chacune en ce qui la concerne, de la mise en œuvre des technologies de communication permettant l'envoi et la réception des rapports et supportent le coût des abonnements afférents. En cas d'impossibilité de recourir aux technologies de communication pour les échanges électroniques, les rapports d'analyses pourront être transmis sur support papier.

Article 6.3 : Prérequis organisationnel

Le Client s'engage à fournir la ou les adresse(s) électronique(s) sur laquelle/lesquelles peuvent être envoyés les rapports d'analyses sur support électronique en pièce jointe à un courrier électronique et garantit que cette/ces boîte(s) à lettres électroniques est/sont relevée(s) et consultée(s) régulièrement.

Le Client s'engage à informer le LARCA de tout changement de l/les adresse(s) électronique(s) d'envoi des rapports d'analyses sur support électronique. Le laboratoire ne pourra être tenu responsable de l'envoi de rapports d'analyse sur des adresses électroniques erronées si celles-ci ont été modifiées sans en informer le laboratoire.

Article 6.4 : Données personnelles

Le client reconnaît avoir été informé par la Chambre d'Agriculture désignée responsable de traitement des données collectées, que :

1. Les données à caractère personnel de le client peuvent être collectées et traitées au titre de : la souscription, la gestion, y compris commerciale, l'exécution du contrat de prestation, le suivi de la relation commerciale; la gestion des avis sur les produits et services ; l'exercice des recours réclamations et contentieux ; les données relatives aux

règlement de facture ; la gestion du fichier client ; la gestion des droits d'accès, rectification et d'opposition ; d'offre de prestation complémentaire ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur ; l'élaboration de statistiques y compris commerciales ou autres analyses de recherche et développement. La Chambre d'Agriculture s'engage à ne pas exploiter les données personnelles du client pour d'autres finalités que celles précitées.

Le client reconnaît que la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel (nom, prénom, adresse, localisation, téléphone, mail) sont nécessaires à la gestion et à l'exécution du contrat. Les destinataires des données sont le personnel en charge des traitements et les sous-traitants, ou partenaires conjoint de traitement. Les auditeurs, assujettis à la confidentialité, peuvent être amenés à accéder aux données détenues par le laboratoire. Si le client ne veut pas que ses données soient accessibles lors des audits, il doit en informer le responsable qualité par courrier.

La Chambre d'agriculture s'engage à ce que les données à caractère personnel du client ne soient en aucun cas transmises à des tiers non autorisés.

Si le laboratoire est tenu par la loi à divulguer des informations confidentielles, le client concerné doit être avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit.

Les durées de conservation des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la gestion du contrat de prestation et de la relation avec le client varient en fonction des finalités susvisées. Les données seront conservées pour la durée nécessaire à l'exécution des contrats augmentée du délai de prescription d'action judiciaire en cas de contentieux. Pour les actions de prospections, le Chambre d'agriculture conservera les données 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale définie comme le dernier contact émanant du client. La Chambre d'agriculture s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque, et à notifier à la CNIL et informer le client en cas de violation de ses données dans les limites des articles 33 et 34 du RGPD.

Les données utilisées à des fins statistiques font l'objet d'une anonymisation préalable. Les dispositions de la réglementation de protection des données ne s'appliquent pas à de telles données.

2. Le client dispose d'un droit de demander l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, et de décider du sort de ces données, post-mortem. Le client dispose également d'un droit de s'opposer au traitement pour motifs légitimes, de limiter le traitement dont il fait l'objet et d'un droit à la portabilité des données à caractère personnel dans les limites fixées par la loi. Il dispose enfin de la possibilité de s'opposer, à tout moment et sans frais, à la prospection commerciale, y compris lorsque celle-ci est réalisée de manière ciblée. Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de son identité, par email à dpo@pl.chambagri.fr ou par courrier DPO - Chambre d'agriculture de région Pays de Loire, 9 rue André Brouard, CS70510 49105 ANGERS CEDEX 2. Le client dispose également du droit de contacter la CNIL directement sur le site internet <https://www.cnil.fr/fr/agir> ou par courrier : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715

• Article 7 : CONFIDENTIALITE

Le LARCA s'engage à tenir confidentielles, tant pendant la durée du présent contrat qu'après son expiration, toutes les informations dont il aura connaissance sur l'activité du client, sauf autorisation expresse de celui-ci.

• Article 8 : RECLAMATIONS

Les réclamations concernant les résultats d'analyses devront être faites par écrit ou oral. Elles doivent faire l'objet d'un accusé de réception ainsi que d'une réponse par courrier ou par mail. Le laboratoire tient à la disposition de ses clients, les modalités de traitement des réclamations

• Article 9 : FACTURES / MODALITES DE PAIEMENT

Les factures sont établies au nom du client, sauf contre indication de sa part ; elles sont payables, par chèque ou virement, à 30 jours fin de mois, sauf conditions particulières établies entre le LARCA et le client.

Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de réception des échantillons sauf contrat. Tout paiement différé entraînera l'application d'une pénalité s'élevant à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur. Le client n'a pas le droit de retenir ou de différer le paiement des sommes dues au laboratoire quelle que soit la raison du litige.

• Article 10 : RESPONSABILITE

Le laboratoire n'est pas responsable envers le client des actions engagées ou non engagées sur la base des rapports d'analyse émis par le laboratoire de résultats d'analyse incorrects provenant d'informations peu claires, erronées, incomplètes, équivoques ou fausses fournies par le client.

Il n'appartient donc pas au LARCA de s'assurer que ses constats, informations ou déclarations de conformité ou de non-conformité sont ou non suivis d'effet. Dans le cas des envois des résultats par voie électronique, les Parties reconnaissent que les rapports d'analyses transmis par voie électronique, avec signature scannée, ont valeur d'original entre les Parties. Elles renoncent expressément à contester la recevabilité, la validité et la force probante de ces rapports d'analyses, du seul fait de leur transmission par voie électronique. Les Parties reconnaissent que les rapports d'analyses transmis par voie électronique, avec signature scannée seront admis comme exemplaire original devant les Tribunaux et feront la preuve des données qu'ils contiennent, preuve recevable, valable et opposable entre les Parties, de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante qu'un rapport d'analyse qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier. Le moment d'établissement du rapport d'analyse sur support électronique, transmis par voie électronique, retenu par les Parties est celui représenté par la date figurant sur le rapport.

• Article 11 : En cas de litige

11.1 Toute difficulté liée à l'exécution du contrat doit faire l'objet d'une procédure de règlement amiable entre le client et la Chambre d'agriculture. Les Parties devront se réunir dans les trente (30) jours calendaires suivants l'envoi d'une réclamation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception d'une Partie à l'autre lui reprochant la violation des termes du Contrat et tenter de trouver un règlement amiable dans le même délai de trente (30) jours calendaires à compter de cette réunion.

11.2 En cas de règlement de frais sur fonds propres, la Chambre d'agriculture garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Ainsi, à défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève la chambre d'agriculture, les coordonnées sont disponibles sur notre site internet.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com; soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. Le médiateur de la consommation propose, dans un délai de 90 jours, une solution permettant la résolution amiable du litige. A charge pour les Parties de l'accepter ou de le refuser. En cas de refus, les Parties peuvent décider de poursuivre leur litige devant le juge judiciaire territorialement compétent pour en connaître.

11.3 En cas de règlement de frais par une entreprise ou un financeur, si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable via la procédure décrite au premier paragraphe de cet article le tribunal judiciaire administratif territorialement compétent pourra être saisi pour régler le litige