



## 1. Application des conditions générales

Le LMVE s'engage à fournir des services conformément aux présentes conditions générales.

Le LMVE s'engage à respecter le règlement RGPD du Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture.

En conséquence le fait de demander une analyse implique de la part du client son adhésion sans réserve aux conditions générales de prestations, sauf convention écrite spécifique contraire.

## 2. Commande

Le LMVE agit pour le compte du Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture via l'Administration Luxembourgeoise vétérinaire et Alimentaire (ALVA).

Le vétérinaire (= le client) définira sa commande en collaboration avec le LMVE. Les exigences particulières devront être acceptées par le responsable technique concerné.

Les feuilles de demandes d'analyses ainsi que les documents « For\_Criteres\_acceptation » et « For\_Synoptique\_analyses » sont disponibles sur demande au secrétariat du LMVE ou sur le Portail Agriculture : <https://agriculture.public.lu/de/tiere/laboranalysen.html>  
Si la feuille de demande est incomplète ou qu'il existe un doute sur une information, mais que les informations nécessaires aux analyses sont présentes, le laboratoire peut procéder à ces analyses.

En absence de précision de la part du client, le LMVE appliquera la méthode d'analyse qui lui semble la plus appropriée compte tenu de ses moyens d'investigation, des contraintes techniques, opérationnelles ou financières et des renseignements fournis, sans que sa responsabilité puisse être recherchée pour le non-respect d'une méthode particulière.

## 3. Nature des prestations – Conservation des échantillons – Archivage des résultats

Les principales méthodes mises en œuvre au LMVE sont des méthodes publiées dans des normes internationales, régionales ou nationales, par des organisations techniques de renom ou dans des textes ou revues spécialisées, ou spécifiées par le fabricant d'équipement validées ou vérifiées par le laboratoire.

Tout écart par rapport aux méthodes est documenté, justifié sur le plan technique, autorisé et accepté par le client.

Le LMVE devra être consulté au préalable pour des prestations non inscrites dans le document : « For\_Synoptique\_analyses - Synoptique des analyses en routine » et pourra refuser les échantillons à analyser n'entrant pas dans le cadre des compétences du laboratoire.

Pour les maladies à déclaration obligatoires ou pour les analyses non effectuées au LMVE mais reprises dans le « For\_Synoptique\_analyses », celui-ci achètera les services de laboratoires appropriés.

Les échantillons peuvent être déposés à la réception du LMVE du lundi au vendredi entre 7h30 et 12h puis entre 13h et 16h.

Le Laboratoire est fermé les samedis, dimanches, jours fériés et le 24 décembre après-midi.

Votre demande d'analyse est réceptionnée et enregistrée, un accusé de réception vous est transmis par mail avec des remarques éventuelles. Il vous permettra d'avoir votre numéro de dossier afin d'échanger avec le laboratoire en réponse aux remarques éventuelles (non-respect de critères d'acceptation, demande incomplète...).

Les échantillons restent sous l'entière responsabilité de l'expéditeur et seront transportés aux risques et périls du client.

Le client s'engage à fournir le ou les prélèvement(s) adéquat(s), selon les exigences des documents « For\_Criteres\_acceptation » et « For\_Synoptique\_analyses ».

Les échantillons doivent être accompagnés d'un document « For\_Contrat\_Patho- Demande d'analyse » dûment rempli par espèce et par propriétaire ou « For\_Demande\_Analyse\_DAV » pour les analyses en denrées alimentaires ou « For\_Contrat\_EBV » pour les abatages d'urgence.

- Le LMVE pourra de sa propre initiative, compte tenu de l'appréciation qui serait faite du péril, réel ou supposé, susceptible de trouver son origine dans un échantillon confié aux fins d'analyses, procéder à l'élimination immédiate du produit à sa réception.
- Le LMVE pourra de sa propre initiative effectuer des analyses complémentaires ou les sous-traiter, si le responsable technique estime qu'elles sont nécessaires pour établir un diagnostic ou protéger la santé du consommateur.
- Le LMVE se réserve le droit de refuser un ou des échantillon(s) non conforme(s) selon les critères repris dans le document : « For\_Criteres\_acceptation – Critères acceptation et bonnes pratiques ».
- En cas d'impossibilité de réalisation ou de tenue de délais impératifs ou lors de résultats d'analyses à confirmer, le LMVE pourra sous-traiter tout ou partie des analyses dans un laboratoire sous contrat avec l'ALVA.

Dans ces cas, il en informe le client.

Les résultats d'analyse sont conservés pour une durée de 3 ans sauf si la législation impose d'autres exigences.

## 4. Marque OLAS et référence à l'accréditation

L'utilisation de la marque OLAS et/ou d'un texte de référence à l'accréditation par les utilisateurs des services couverts par l'accréditation du laboratoire n'est pas autorisée.

## 5. Confidentialité

Les informations obtenues ou générées au cours de la prestation sont susceptibles d'être communiquées dans le cadre d'obligations contractuelles par le LMVE à ses prestataires dans le cadre de la prestation, ou par exemple à un organisme d'accréditation dans le cadre d'un audit OLAS, dès lors qu'ils s'engagent à les garder strictement confidentielles.

Des échantillons accompagnés ou non d'informations leur étant relatives (mais à caractère non personnel) ainsi que les résultats de leur analyse peuvent être transmis à des tiers (p.ex. dans le cadre de conventions de recherche conclues avec des établissements de recherche).

Le résultat est transmis au(x) détenteur(s) étant enregistré(s) avec leur adresse mail / requérant(s) nommé(s) sur le contrat et à l'Inspection.

Ces résultats peuvent être rendus publics dans le cas de la législation en vigueur ou lorsque cela s'avère nécessaire pour prévenir ou maîtriser les risques pour la santé humaine ou animale.

## 6. Délais d'envoi des résultats d'analyse

Les délais habituels d'envoi des rapports pourront être communiqués à titre indicatif. Ils pourront être raccourcis ou allongés en fonction de l'évolution de l'activité et des aléas de production.

## 7. Prix

Les frais pour les analyses reprises dans le « For\_Synoptique\_analyses » sont à charge de l'Etat.

## 8. Renseignements, réclamations

Pour tout renseignement sur les prestations, le client s'adressera aux responsables techniques du LMVE.

Tout client peut porter réclamation par courriel à « secretariat.Lmve@alva.etat.lu » en stipulant clairement qu'il s'agit d'une réclamation. La réclamation mentionnera a minima l'objet de la réclamation et le dossier concerné. La procédure de traitement des réclamations est mise à disposition sur demande au laboratoire.

***En signant la demande d'analyse du LMVE, le client reconnaît avoir lu les conditions de prestations au LMVE et de ses engagements vis à vis du LMVE et les accepte.***