



# Conditions générales des prestations au Laboratoire Vétérinaire et Alimentaire

## 1. Application des conditions générales

Le laboratoire s'engage à fournir ses services conformément aux présentes conditions générales des prestations.

Le laboratoire s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

Le fait de demander une analyse implique de la part du client son adhésion aux conditions générales de prestations, sauf convention écrite spécifique contraire.

## 2. Commande

Le client définira sa commande en collaboration avec le laboratoire. 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 laboratoire, sur le Portail Agriculture : <https://agriculture.public.lu/de/tiere/laboranalysen.html> ou sur le portail de la Sécurité alimentaire <https://securite-alimentaire.public.lu/fr.html>. Si 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 laboratoire appliquera la méthode d'analyse 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 laboratoire 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 laboratoire 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.

Les échantillons peuvent être déposés à la réception du laboratoire 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.

La demande d'analyse est réceptionnée et enregistrée, un accusé de réception est transmis par mail avec des remarques éventuelles. Il 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...).

Le laboratoire n'est responsable de l'échantillon et de son intégrité qu'à partir du moment où il est réceptionné.

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 contenant les éléments nécessaires à la traçabilité des échantillons et à la réalisation des analyses (For\_Contrat\_Patho- Demande d'analyse , For\_Demande\_Analyse\_DAV, For\_Contrat\_EBV ou tout document convenu entre le laboratoire et son client).

- Le laboratoire pourra de sa propre initiative, compte tenu de l'appréciation qui serait faite du péril de l'échantillon confié aux fins d'analyses, procéder à l'élimination immédiate du produit à sa réception.
- Le laboratoire 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 publique.
- Le laboratoire 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, après information et accord du client, le laboratoire pourra envoyer tout ou partie des analyses dans un laboratoire sous contrat avec l'ALVA.
- Sauf mention contraire sur le rapport, les échantillons sont analysés individuellement.

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

Des données peuvent être communiquées dans le cadre d'obligations contractuelles par le laboratoire à ses prestataires dans le cadre de la prestation (ex : un audit OLAS) dès lors qu'ils s'engagent à les garder strictement confidentielles.

Des échantillons accompagnés 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 enregistrés avec leur adresse mail / requérant(s) nommé(s) sur le contrat et à l'Inspection.

Ces résultats peuvent être rendus publics dans le cas d'obligation légale.

## 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 laboratoire.

Tout client peut porter réclamation par mail à « laboratoire@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 laboratoire, le client reconnaît avoir lu les conditions de prestations du laboratoire et ses engagements vis à vis du laboratoire et les accepte.***