

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS ELISA

### IL EST CONVENU :

#### *Article 1 - Objectifs et domaine d'application :*

Ce contrat permet de définir les conditions techniques dans lesquelles les travaux d'analyses vont être exécutés par le laboratoire. Il définit l'engagement bipartite entre le client (à qui sont facturées les analyses) et le laboratoire. Il s'applique aux analyses DAS-ELISA. L'analyse est réalisée selon les textes de référence suivants :

- le MO 01 adapté de la méthode officielle VV /04/05, versions en vigueur ; ces adaptations concernent le mode de lecture des plaques par le spectrophotomètre et l'analyse des GLRaV-1+3 en mélange. Elles ont été validées en interne les 07/07/2007 et 06/06/2008 ;
- la méthode officielle VV /04/05, version en vigueur, sur demande explicite ;
- les exigences de FranceAgriMer (novembre 2015) dans le cadre de l'autocontrôle des pieds-mères.

#### *Article 2 – Prise d'effet du contrat*

Le contrat entre en vigueur une fois la demande d'analyses **E TECH 17** signée, sauf convention écrite spécifique contraire.

#### *Article 3 – Durée du contrat*

Il est valable durant la durée de réalisation des analyses et sur d'éventuelles analyses complémentaires. Le laboratoire se réserve le droit de réviser le contrat annuellement, généralement en fin de campagne d'analyses.

#### *Article 4 – Modification du contrat*

Le contrat peut être modifié à tout moment par les deux parties. Les modifications éventuelles apportées sont alors consignées. Le contrat peut être modifié ou annulé par l'une ou l'autre partie par écrit.

#### *Article 5 – Acceptabilité des échantillons*

Le laboratoire se réserve le droit :

- de refuser une demande d'analyses dans le cas où cette dernière n'est pas exécutable ou située hors de son domaine de compétences ;
- d'accepter et de traiter les échantillons à condition que la demande soit suffisamment explicite, claire et sans ambiguïté. Le cas échéant, la réalisation des analyses sera différée et le laboratoire contactera le client dans un délai de trois jours ouvrables pour clarifier éventuellement sa demande. Toutefois, il se réserve le droit de refuser d'effectuer l'analyse sur un échantillon, si au moment de sa préparation, celui-ci s'avère dans un mauvais état.

- de refuser d'analyser et détruire des échantillons « racines », « terre », « bois avec bourgeons » qui proviendraient de zones à risque « quarantaine ».

- d'émettre des résultats sous réserves, après avoir au préalable, averti le client dans le cas d'un non-respect des consignes (regroupement trop important, mauvais état de conservation, acheminement trop tardif...).

En cas d'impossibilité de réalisation ou de respect des délais, le laboratoire peut, avec l'accord du client, avoir recours à un sous-traitant accrédité et agréé (cas spécial des échantillons de quarantaine).

#### *Article 6 – Propriété des échantillons*

Les échantillons acceptés au laboratoire deviennent la propriété du laboratoire, sauf demande spécifique. Le laboratoire se réserve le droit d'exploiter les échantillons dans un cadre expérimental, en conservant l'anonymat du client. En fin d'exploitation, tous les échantillons sont détruits, sauf avis contraire du client.

#### *Article 7 – Responsabilité du client*

Le client s'engage à :

- respecter les recommandations de prélèvement (échantillonnage) et d'acheminement des échantillons préconisées par FAM si les analyses sont réalisées dans le cadre de l'autocontrôle des champs de pieds-mères,
- respecter les préconisations du document **E TECH 04**, disponible sur demande ou sur le site internet,
- prélever et envoyer les échantillons à sa charge,
- utiliser des contenants adéquats (sacs en plastique bien fermés),
- envoyer des échantillons permettant une réception de ceux-ci, un jour ouvrable au laboratoire, avec un délai d'acheminement assez court, surtout lorsque la température ambiante est élevée,

- accompagner son envoi, d'une demande explicite. C'est-à-dire que tout envoi doit être accompagné d'une fiche descriptive permettant au laboratoire une identification claire des échantillons reçus et, des virus à analyser. Une fiche de demande d'analyses **E TECH 17** est disponible sur le site internet. Tout autre document peut être accepté à condition de contenir au minimum les informations suivantes :

- Nom, adresse, téléphone, mail du client, signature du demandeur ;
- Adresse de facturation, nom de la personne à contacter ;
- Choix du mode de transmission des résultats ;
- Nombre d'échantillons expédiés, virus ou autre cible à rechercher, regroupement éventuel (plants dont sont issus les fragments constituant l'échantillon), date de prélèvement, liste récapitulative des échantillons.

Cette demande ne doit pas être au contact direct des échantillons s'il s'agit de matériel provenant de zones à risque quarantaine. Il est obligatoire de prévenir le laboratoire avant d'envoyer ce type d'échantillons qui doivent être accompagnés d'une LOA à demander au préalable aux services compétents.

Les clients du laboratoire ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation (en dehors de la reproduction intégrale du ou des rapports émis par le laboratoire) selon la réglementation imposée par le GEN REF 11, version en vigueur.

### **Article 8 – Responsabilité du laboratoire**

Le laboratoire s'engage à :

- faire part, sur simple demande du client, de son domaine de compétences,
- donner les délais prévisibles pour l'obtention des résultats,
- informer le client, à sa demande, sur les caractéristiques des méthodes disponibles et l'orienter vers les méthodes les plus adaptées.
- réaliser les analyses selon les prescriptions données dans les documents officiels (FAM, novembre 2015), les exigences de la norme ISO 17025 et celles de son système qualité et en conformité avec les procédures et les méthodes d'analyses choisies.
- aller au terme de toutes les prestations acceptées et respecter, le cas échéant, les dates des prestations contractuelles.
- faire connaître au client les difficultés rencontrées ou les travaux non-conformes décelés au cours de l'analyse.
- fournir des résultats qualitatifs en rapport avec les caractéristiques des méthodes actuellement utilisées :
  - **Positif** : pathogène recherché présent dans le matériel végétal analysé,
  - **Négatif** : pathogène recherché absent du matériel végétal analysé, ou situé en dessous du seuil de détection,
  - **Indéterminé** : résultat non exploitable, ne permettent pas une réponse claire.
- produire un rapport d'analyses sous couvert de l'accréditation par le COFRAC, conforme aux exigences de la norme ISO 17025 et le transmettre selon le mode d'expédition choisi par le demandeur. Une réédition reste possible pendant 5 ans. Si toutes les exigences de la norme ou dispositions du système qualité ne sont pas respectées, des réserves sont émises en remarques dans le rapport envoyé au client.
- garantir la confidentialité et l'impartialité des informations et des résultats d'analyses.
- tenir à disposition du client la procédure des réclamations et traiter toute demande de réclamation impartialement.

### **Article 9 – Limite de responsabilités**

Le rapport délivré, suite à l'analyse des échantillons, porte uniquement sur les échantillons réceptionnés. Le taux de contamination des échantillons analysés n'est pas transposable au lot duquel les échantillons sont extraits. Le laboratoire ne peut être tenu responsable ni des conséquences, ni des interprétations faites suite à un résultat d'analyses.

### **Article 10 – Rapport d'analyses**

Les rapports sont communiqués au client après validation du responsable technique (ou de son suppléant). Dans le cas d'une réalisation partielle des analyses, un « rapport partiel » peut être envoyé sur demande. En cas d'anomalie constatée après l'envoi d'un rapport, un rapport corrigé est envoyé au client. Dans les deux cas, il contient la mention « annule et remplace ». Il est demandé au client de détruire le document initial. Ce rapport n'aura plus aucune valeur officielle et le laboratoire se dégage de toutes responsabilités quant à son utilisation.

**Attention** : Seule la version électronique du rapport fait foi ; toutefois, à la demande du client, les résultats peuvent être envoyés par courrier (à stipuler clairement sur la demande d'analyses).

### **Article 11 – Réclamations**

Le laboratoire a mis en place un système de gestion des réclamations afin que toute demande ou interrogation du client soit tracée pour répondre au client. Ceci dans le but d'analyser les causes et de mettre en place des actions qui corrigeront et/ou amélioreront le système.

### **Article 12 – Facturation**

Les tarifs appliqués figurent sur devis. La facture est envoyée à l'issue des analyses. Le paiement se fait au plus tard 30 jours après l'émission de la facture.