

Le Laboratoire National de Contrôle des Reproducteurs est une association à but non lucratif dont l'une des missions principales est de réaliser les contrôles sanitaires sur les animaux reproducteurs utilisés pour l'insémination artificielle ou pour le transfert embryonnaire.

Pour atteindre les objectifs de cette mission et répondre aux besoins des clients, le LNCR s'est engagé dans le management de la qualité selon les exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025, a obtenu l'accréditation par le COFRAC en avril 2003 et des agréments accordés par le ministère de l'agriculture pour certaines analyses à caractère officiel dont la liste peut être communiquée sur demande.

❖ **Confidentialité et Impartialité**

Le LNCR est indépendant de tous liens commerciaux et membres de la filière et est à même d'assurer une parfaite impartialité et une totale confidentialité dans l'exécution des prestations qui lui sont confiées.

L'obligation de confidentialité reste en vigueur après l'exécution de la prestation, il s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout renseignement concernant les travaux qui lui sont confiés. Le personnel du laboratoire est tenu par engagement écrit au secret professionnel. De même toute personne pénétrant au sein du laboratoire doit respecter cette obligation.

Le client s'engage à ne pas divulguer les informations et les devis provenant du LNCR sans son accord préalable.

❖ **Commande d'une prestation analytique.**

La prestation analytique comprend la réalisation d'analyses jusqu'à la transmission des résultats. Le laboratoire n'est pas responsable de l'activité d'échantillonnage. Le client est entièrement responsable des renseignements fournis au LNCR et de la qualité de ses prélèvements.

Toute demande de prestation doit faire l'objet d'une commande de la part du client. La remise d'échantillons doit être accompagnée d'une fiche de demande d'analyses (commémoratifs) ou à défaut d'une fiche propre au client comportant l'ensemble des renseignements administratifs et techniques nécessaires à la réalisation et à la facturation des analyses demandées.

Toute demande d'analyses est signée par le client et est considérée contractuelle.

En cas d'incohérence entre la demande formulée et la nature des échantillons fournis ou le contexte réglementaire, le demandeur ou son représentant (prescripteur) seront contactés afin de déterminer la suite à donner à la demande sans qu'il n'y ait d'incidence sur l'intégrité du laboratoire ou sur la validité des résultats.

Si le client ne spécifie pas la méthode d'analyse à utiliser, dans le cadre réglementaire, le LNCR utilise les méthodes

d'analyses autorisées par la réglementation et n'offre pas le choix de la méthode au client. Hors contexte réglementaire, le LNCR se réserve le droit de sélectionner la méthode la plus adaptée en fonction du contexte épidémiologique ou sanitaire à gérer, en intégrant les exigences de maîtrise du risque sanitaire qui caractérisent la filière insémination animale.

Dans ce cas le client est informé de la méthode utilisée.

Chaque échantillon envoyé doit être dûment marqué et identifié.

Le LNCR informe le client de tout écart par rapport au contrat.

Selon la nature de l'écart et sur demande du client, le LNCR peut accepter les prélèvements tout en émettant des réserves sur le rapport d'essais. S'il s'agit d'un paramètre pour lequel le LNCR est accrédité, le résultat peut alors être rendu "hors accréditation" ou "sous réserve".

Le laboratoire tient à disposition du client, sur demande l'instruction de travail décrivant les critères d'acceptation et de refus d'un échantillon, ainsi que les conditions optimales requises pour l'acheminement de l'échantillon jusqu'au laboratoire (températures de stockage et de transport, délai d'acheminement,...).

Le LNCR peut également fournir le matériel nécessaire pour réaliser le prélèvement : la liste du consommable et les tarifs sont disponibles sur le site internet du laboratoire.

Ainsi les garanties offertes aux utilisateurs comprennent :

❖ **La réalisation des analyses et résultats**

La réalisation dans les meilleurs délais des contrôles sanitaires demandés, autorisant l'obtention rapide des résultats et permettant ainsi aux différents acteurs de mettre en œuvre une gestion optimisée des animaux concernés. Des permanences sont assurées tout au long de l'année, y compris pendant les ponts et les jours fériés, afin de maintenir les délais d'obtention des résultats.

Les délais d'obtention des résultats en routine sont consultables dans le catalogue et ne sont donnés qu'à titre indicatif. En cas de demande urgente, le client peut le notifier dans la commande. Selon les contraintes générées, les modalités de traitement en urgence peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

La mise à jour régulière des protocoles de contrôles sanitaires à appliquer aux animaux reproducteurs ainsi qu'aux semences et embryons. Cette mise à jour peut être requise par les évolutions réglementaires nationales et européennes, par l'évolution des exigences pour l'export, ou bien répondre à la demande des clients pour les maladies et protocoles non réglementés. Les fiches de demande d'analyses (commémoratifs) sont mises à jour en conséquence.

La réalisation des analyses réglementaires selon les méthodes de référence agréées et mentionnées dans la réglementation ou les protocoles recommandés par les textes réglementaires,

les organismes nationaux ou internationaux reconnus (arrêtés ministériels, directives de l'Union Européenne, Manuel Terrestre de l'OIE, Manuel de l'IETS, techniques de référence du COFRAC, normes AFNOR, etc. ...). Les références normatives ou méthodologiques sont indiquées sur les rapports d'analyses.

La réalisation des prélèvements, le traitement des échantillons et la réalisation des analyses, confiés uniquement à des techniciens habilités et compétents.

La réalisation des analyses de séro-immunologie, de virologie, de bactériologie et de biologie moléculaire, dans le respect des normes ou programmes édités par le COFRAC conformément à l'annexe technique en vigueur numéro 1-1399 consultable sur le site du COFRAC www.cofrac.fr.

La liste des prestations réalisées par le laboratoire est diffusée aux clients via le catalogue. Dans le cas où le laboratoire est dans l'incapacité de réaliser une analyse et/ou d'utiliser la méthode sollicitée, le LNCR s'engage à en informer le client et à obtenir son approbation sur la suite à donner.

La validation des résultats d'analyse par des responsables de service autorisés et/ou la direction (docteur vétérinaire).

L'émission d'un compte rendu des résultats obtenus pour les analyses demandées sous la forme d'un rapport d'analyse. Les références des méthodes utilisées sont précisées dans les rapports d'analyses. Le libellé des analyses réalisées sous accréditation est précédé sur les rapports d'analyse du symbole « © ».

L'utilisation systématique de milieux et de réactifs validés, agréés ou certifiés lorsqu'ils existent ou, si cette condition est impossible à obtenir, une expertise préalable des milieux et réactifs permettant de garantir leur qualité et leurs performances.

L'interprétation des résultats d'analyses, par rapport au seuil de détection, qui tient compte le cas échéant de l'incertitude de mesure déterminée à l'aide de matériaux de référence internes. (NB : Afin de faciliter leur compréhension, les rapports d'analyses ne mentionnent pas cette incertitude mais elle est accessible sur demande).

Concernant les analyses de mélange d'échantillons : Le résultat obtenu à partir d'un mélange de prélèvements ne présage pas des résultats qui seraient obtenus à partir d'analyses individuelles.

L'émission si nécessaire, en cas d'obtention de résultats positifs ou défavorables, d'avis et interprétations appuyés sur l'analyse du contexte épidémiologique et sur les connaissances scientifiques et techniques. Ces avis doivent permettre aux acteurs de la filière de prendre les décisions

autorisant des mesures efficaces et adaptées à chaque situation. En cas d'obtention de résultat positif pour une analyse donnée, le LNCR peut être amenée à proposer des analyses complémentaires au client selon des arbres décisionnels.

❖ La sous-traitance

La fourniture aux clients demandeurs de la procédure de sous-traitance appliquée par le LNCR.

Le laboratoire peut éventuellement être amené à sous-traiter certaines analyses dans le cas où celles-ci ne seraient pas réalisées par le LNCR ou dans des circonstances imprévues (incapacité momentanée,...). Le laboratoire s'engage alors, pour les analyses accréditées à sous-traiter les analyses qu'à des Laboratoires Nationaux de Référence ou à des laboratoires accrédités. Pour les autres analyses, le LNCR s'engage à les sous-traiter dans un autre laboratoire répondant dans la mesure du possible aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025.

Dans tous les cas le LNCR s'engage à obtenir l'accord du client avant la réalisation de celle-ci.

Le LNCR sélectionne les laboratoires sous-traitants, sauf dans le cas où le client souhaiterait faire appel à un laboratoire sous-traitant particulier.

Ceux-ci sont identifiés sur le rapport d'essai, qui mentionne également la méthode utilisée. Les résultats sous-traités sont rendus hors accréditation.

❖ La transmission des rapports d'analyses

La mise à disposition des demandeurs d'un service de communication efficace permettant d'obtenir les résultats par téléphone, par fax, par mail ou via le site Internet du LNCR, accessible 24 heures sur 24, site sécurisé qui maintient la confidentialité des informations grâce à l'utilisation d'un mot de passe et qui est mis à jour quotidiennement par transfert informatique automatique des données d'analyses sur la base de données sanitaires. Les résultats sont transmis à l'adresse et aux destinataires indiqués par le client. Sauf mention particulière spécifiée par le client, les résultats sont transmis par courrier. A la demande du client, les résultats peuvent être transmis sous forme PDF par mail aux adresses électroniques déclarées par le client sans obligation de cryptage. Le laboratoire peut communiquer des rapports d'analyses partiels ou provisoires. Seul le rapport définitif signé engage la responsabilité du laboratoire. Aucun résultat ne pourra être transmis à une personne non désignée.

En cas de litige, seul l'exemplaire conservé par le LNCR fait foi, sous format papier ou informatique.

Le client demeure responsable de la maîtrise de la diffusion ultérieure des documents envoyés par voie postale ou électronique.

Le respect de conditions administratives permettant l'édition automatique et l'envoi des rapports d'analyses aux organismes et services vétérinaires concernés

(DDPP/DDCSPP pour les contrôles réglementaires) dans les délais aussi courts que possible.

La transmission des résultats d'analyses à la base SIGAL gérée par la DGAL, lorsque les plans d'analyse existent.

❖ **Les réclamations**

Le LNCR s'engage au traitement rapide des réclamations. Le processus afférent est fourni sur demande.

❖ **Les tarifs**

La tarification des prestations est établie en application des tarifs en vigueur pratiqués par le LNCR au-moment de la commande. Ces tarifs exprimés en Euro et hors taxes sont définis pour chaque analyse.

Ils sont consultables dans le catalogue disponible sur le site internet ou sur demande. Les tarifs sont révisables chaque année et peuvent faire l'objet de réactualisation en cours d'année. Dans le cadre d'un contrat, le client est informé de ces modifications moyennant un délai de prévenance de trois (3) mois.

❖ **Les paiements**

Les prestations du LNCR sont à régler par chèque ou virement bancaire 45 jours nets (date de versement effectif des fonds) à compter de la date d'émission de la Facture.

La facture est considérée comme réglée, lorsque le montant qui y figure est crédité sur le compte bancaire du laboratoire. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Les montants unitaires fixes prévus dans les devis sont fermes et non révisables pour leurs durées de validité et engagent le client irrévocablement.

En cas de défaut ou de retard de paiement, le client sera tenu de verser à l'Entreprise des pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, sur le montant des sommes impayées sans mise en demeure préalable ; pénalités à laquelle seront ajoutés l'ensemble des frais exposés par le laboratoire pour préserver et faire reconnaître ses droits.

Conformément aux dispositions des articles L 441-6 et D 441-5 du Code de Commerce, il sera fait application en cas de retard de paiement d'une somme forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, nonobstant le règlement des pénalités et autres indemnités dues à l'Entreprise en raison dudit retard.

Les garanties énoncées ci-dessus correspondent à un engagement du LNCR pouvant tenir lieu de contrat et de conditions générales de vente vis-à-vis de ses clients, et d'acceptation par ces derniers, des conditions énoncées ci-dessus lors de l'envoi des prélèvements à analyser.

Le client atteste avoir pris connaissance de la revue de contrat /conditions générales de vente disponible sur le site internet www.lncr.org.

Les conditions générales de ventes prévalent sur les conditions générales d'achat.

❖ **Assurance**

Le vendeur est assuré pour sa responsabilité civile professionnelle. En cas de faute avérée du laboratoire, le laboratoire n'est responsable qu'à hauteur des dommages directs.

❖ **Loi informatique et libertés**

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne.

❖ **Règlement des litiges**

Seul le droit français est applicable.

Si les conditions générales viennent à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des conditions générales et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties.

La Direction du LNCR :

Sylvie Billard
Directrice du Laboratoire
Docteur Vétérinaire
N° 12249
ACSEDIATE / LNCR