

**Article 1 : – objet.**

L'Association sans but lucratif « Coordination, Recherche et Développement rural », dont le siège est établi à Ottignies-Louvain-la-Neuve, Croix du Sud, 2/3, dont les nouveaux statuts sont parus aux annexes du Moniteur Belge du 29/10/2004 et représentée par le Professeur Henri Maraite, Président, ci-après dénommée « le laboratoire » a établi son offre de prestations d'analyses ou essais en vue de tests de détection des bactéries de quarantaine *Clavibacter michiganensis* subsp. *sepedonicus* et/ou *Ralstonia solanacearum* sur tubercules de pommes de terre (« les analyses ») pour ses usagers (« les demandeurs »). Elle comporte les conditions générales de fourniture de prestations. Notre offre est remise sur simple demande par courrier, fax ou messagerie électronique du laboratoire.

**Article 2 : acceptation des conditions de prestation.**

Les analyses réalisées au laboratoire le sont conformément aux présentes conditions. Toute demande d'analyse renferme acceptation implicite pleine et entière des présentes conditions, sauf accord préalable écrit entre les parties. De plus, les analyses ne seront réalisées que sous réserve de la signature d'une convention particulière (F084) qui vous sera adressée par courrier.

**Article 3 : demande d'analyse.**

Tout produit à soumettre à analyse (« objet d'essai ou échantillon ») adressé au laboratoire doit être accompagné d'une demande d'analyse écrite explicite, datée et si possible signée par le demandeur ou son représentant (« la demande »), comportant au moins les renseignements suivants :

- nom et adresse complète du demandeur (à qui le rapport d'analyse sera expédié) ;
- référence unique explicite de l'échantillon (numéro, code...), dûment reportée à l'identique sur l'emballage de l'échantillon lui-même ;
- analyse requise ou désignation de la bactérie à rechercher.
- nature de l'échantillon (PDT de consommation, plants, ...).

Des formulaires de demande d'analyse peuvent être obtenus au laboratoire (F040). La demande d'analyse fait office de bon de commande. Préalablement à l'envoi d'échantillons en quantités importantes, le demandeur proposera si possible un programme de prélèvement ou du moins s'assurera que le laboratoire peut prendre en charge les analyses.

**Article 4 : échantillonnage, prélèvement, conditionnement et expédition.**

Le laboratoire ne saurait être responsable de l'échantillonnage, du prélèvement, du conditionnement et du transport des échantillons, qui incombent entièrement au demandeur. Néanmoins, le laboratoire rappelle que le résultat des analyses qu'il réalise est pour partie tributaire de ces conditions.

- échantillonnage: Selon les directives européennes, la taille de l'échantillon standard est de 200 tubercules par test. Un nombre plus important de tubercules dans l'échantillon entraînera une inhibition ou une interprétation difficile des résultats.. Si l'échantillon fourni dépasse les 200 tubercules, celui(ceux)-ci fait(font) l'objet d'une analyse séparément du reste du lot. De plus, conformément aux directives, au cas où, un (des) tubercule(s) présente(nt) des symptômes de pourriture, celui(ceux)-ci fait(font) également l'objet d'une analyse séparément du reste du lot. Toute analyse supplémentaire sera facturée au client.
- conditionnement: chaque échantillon doit être emballé séparément, porter une référence unique lisible sans nécessité d'ouvrir l'emballage et identique à celle reportée sur la demande. La demande doit être séparée physiquement de l'échantillon (protégée de toute souillure). Le demandeur doit faire en sorte qu'aucune contamination croisée entre échantillons ou contamination de l'environnement ne soit possible et que les colis arrivent au laboratoire en bon état.
- acheminement des échantillons au laboratoire: le demandeur choisit des moyens permettant de délivrer au laboratoire des échantillons en bon état de conservation.

**Article 5 : conditions d'acceptation des demandes.**

Le laboratoire n'acceptera que les demandes lui parvenant aux conditions suivantes :

- les demandeurs entrent dans le domaine de compétence du laboratoire ;
- un planning de prélèvement a été fourni et le laboratoire a la capacité de réaliser les analyses à la date de la réception des échantillons ;
- la demande est conforme aux présentes conditions ;
- le demandeur est à jour du paiement de ses précédentes demandes ;
- les échantillons sont reçus au laboratoire et jugés conformes (intégrité et identité garantie et en bon état de conservation (maximum 20 tubercules pourris)).

Aucune analyse ne pourra être engagée avant que la demande ne soit acceptée par le laboratoire. Il peut néanmoins arriver que des modifications de demandes surviennent en cours d'analyse, du fait du laboratoire ou du demandeur. Elles feront nécessairement l'objet d'un enregistrement écrit. Si la demande est incomplète, ambiguë, ou de quelque façon que ce soit non conforme aux présentes conditions, le laboratoire fait son possible pour contacter le demandeur et lever les difficultés. Si malgré cela le laboratoire ne peut accepter la demande, un courrier (accusé de réception) informant du refus motivé de prise en charge de l'échantillon est adressé au demandeur. Le matériel livré au laboratoire (échantillon et emballage) ayant pénétré en zone de quarantaine, le laboratoire se charge de la destruction.

**Article 6 – engagement du laboratoire**

Le laboratoire s'engage à :

- respecter sauf exception les délais de prestation fixés avec les demandeurs et les prévenir si le délai fixé risque d'être dépassé.
- informer le demandeur d'analyse de toutes les limites techniques, économiques et déontologiques qu'il s'attend à rencontrer dans l'exécution de sa prestation ;
- mettre en œuvre tous les moyens et ressources dont il dispose pour réaliser l'analyse, comme prévu par la demande.
- aller au terme de toute prestation acceptée sauf cas de force majeure ;

- faire connaître toute difficulté rencontrée ou travaux non conformes décelés au cours d'une analyse et rappeler les résultats d'analyse si nécessaire.

- produire un rapport d'analyse contrôlé et approuvé selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17025. Les résultats indiqués seront assortis de réserves si l'échantillonnage n'est pas conforme aux exigences du protocole.

- lister dans le rapport d'analyse la ou les méthodes utilisées. Dans le cas de confirmation de résultat, le résultat obtenu pour chaque méthode sera mentionné.

- fournir sur demande auprès du responsable de laboratoire, les données d'estimation de l'incertitude liée au résultat.

- garantir la confidentialité des informations et résultats d'analyse. Sauf obligation réglementaire, le rapport d'analyse est transmis au seul demandeur. Sur demande expresse mentionnée par écrit, les résultats peuvent être communiqués par fax avant envoi du rapport d'analyse et exceptionnellement, par téléphone après communication de l'identité du demandeur et des références des échantillons.

**Article 7 – qualification et compétences de CORDER asbl :**

Le laboratoire travaille conformément à la norme ISO/CEI 17025 établissant les exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. Il s'engage à maintenir ses compétences en se tenant informé en particulier de l'évolution de la réglementation, des normes et des technologies entrant dans son domaine de prestation. En revanche, il n'est pas de sa responsabilité d'émettre des avis et interprétations sur les résultats d'analyse.

**Article 8 : communication et propriété des résultats, confidentialité.**

Dans le cadre de sa politique qualité, le laboratoire met en œuvre tous les moyens adaptés pour garantir la confidentialité des analyses réalisées. Le demandeur et lui seul, peut se faire communiquer par le laboratoire les pièces du dossier technique et administratif concernant l'échantillon soumis à essai. Toute dérogation est soumise à l'accord préalable du demandeur. Il ne sera pas donné de suite aux demandes d'information pour lesquelles la preuve de l'identité du demandeur ne peut être établie de façon suffisamment sûre. Nonobstant les points précédents du présent article, la réglementation en vigueur oblige tout laboratoire qui met en évidence un organisme de quarantaine de s'assurer que les services compétents du ministère en soient informés immédiatement et de communiquer toutes données relatives au demandeur.

**Article 9 : limites de responsabilité.**

Le laboratoire est un prestataire de services, il s'oblige à une obligation de moyens. Il ne pourra être tenu pour responsable de résultats non satisfaisants du point de vue du demandeur, pour des causes dont il n'a pas la maîtrise. Il sera amené quand c'est nécessaire à émettre des réserves sur les résultats obtenus.

Le laboratoire fait diligence pour produire les résultats d'analyses dans les meilleurs délais. Néanmoins, dans certains cas, les essais requièrent pour des raisons techniques un délai supérieur à la moyenne. Le laboratoire ne saurait être tenu d'aucune façon pour responsable des conséquences potentielles du délai de fourniture des rapports d'analyses pour le demandeur.

Le rapport d'analyse concerne uniquement l'échantillon analysé selon la méthode mentionnée et mise en œuvre dans les règles de l'art. Il ne préjuge pas de l'état sanitaire du lot dont il est issu et le laboratoire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pour le demandeur dans le cas où ce lot serait ensuite trouvé contaminé par la bactérie faisant l'objet de l'essai. En cas de correctif à un rapport, le client est invité à détruire le rapport erroné et le laboratoire dégage toute responsabilité sur l'utilisation de celui-ci.

**Article 10 : facturation et règlement :**

Les essais réalisés par le laboratoire sont soumis à facturation. Le coût des essais couramment pratiqués est précisé en début de saison ou disponible sur demande auprès du laboratoire et actualisable sans préavis. Ce coût s'applique par échantillon soumis à essai. Si un échantillon doit être analysé séparément sous forme de plusieurs échantillons, le coût sera multiplié en conséquence pour tenir compte du nombre d'échantillons réellement analysés.

Le demandeur s'engage à régler les analyses qu'il demande dans un délai de 30 jours à réception des factures. Le non paiement dans les délais impartis des sommes dues entraînera le refus de prise en charge de nouveaux échantillons.

**Article 11 : réclamations.**

Toute remarque, suggestion et réclamation transmise par téléphone, fax, courriel ou courrier à l'adresse indiquée ci-dessous sont les bienvenues. Elles seront traitées avec attention. Leur analyse contribuera à l'amélioration du système organisationnel et des prestations techniques du laboratoire pour une meilleure satisfaction des exigences des demandeurs.

**Article 12 : attribution de compétence.**

En cas de contestation, et à défaut d'accord amiable, l'autorité compétente est le tribunal administratif de Namur.