



Laboratoire de la Santé des Végétaux – Unité de Nématologie / Plant Health Laboratory – Nematology Unit

Domaine de la Motte au Vicomte, BP 35327, 35653 Le Rheu Cedex, FRANCE
Tel : + 33(0)2 99 30 90 35 – e-mail : rennes.lsv@anses.fr

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE PRESTATIONS / GENERAL CONDITIONS FOR THE PROVISION OF SERVICES

Les présentes conditions s'ajoutent aux conditions générales applicables aux prestations de service, essais et analyses tarifées et réalisées par l'Agence française de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) consultable sur www.anses.fr /
The present terms and conditions are in addition to the general terms and conditions applicable to services, tests and analyses priced and carried out by the French Agency for Food, Environmental and Occupational Health and Safety (Anses), which can be consulted at www.anses.fr

Article 1 : Objet

L'unité de Nématologie du Laboratoire de la Santé des Végétaux désignée ci-après « le laboratoire » fournit des prestations à ses clients, « les demandeurs », sous forme d'analyses destinées à mettre en évidence des nématodes phytoparasites. Les conditions de fourniture de ces prestations sont définies par les présentes conditions générales et peuvent être précisées en cas de besoin par des conditions particulières.

Article 2 : Acceptation des conditions de prestation

Les analyses réalisées par le laboratoire le sont conformément aux présentes conditions. Toute demande d'analyse renferme l'acceptation implicite et entière de ces conditions, sauf conditions particulières acceptées par les deux parties.

Article 3 : Formulation de la demande d'analyse

Tout échantillon adressé au laboratoire pour analyse, doit être accompagné d'une **demande d'analyse écrite** explicite, datée et signée, comportant au moins les informations suivantes :

- les noms et adresses du demandeur (destinataire des rapports d'analyse) et du destinataire de la facture pour les analyses payantes (le demandeur, en l'absence de mention),
 - la référence du/des échantillon(s) en concordance avec celle(s) portée(s) sur le(s) échantillon(s),
 - les analyses demandées (détection / identification, quantification, diagnostic) et les nématodes à rechercher sauf s'il s'agit de diagnostic.
- La mention des informations suivantes est également souhaitable :
- l'espèce végétale, l'origine géographique, le type de matériel végétal (semence ou non),
 - la nature des échantillons,
 - le cadre dans lequel s'inscrit la demande (passeport phytosanitaire, contrôle à l'import,...),
 - les références de la circulaire ou de la convention à laquelle se rattache la demande, s'il y a lieu.

Les demandes d'analyse des SRAI et des organismes habilités sont formulées à l'aide de fiches spécifiques (Phytopass, TRACES, ...).

Les demandes à caractère non réglementaire des professionnels ou des SRAI, acceptées après accord du laboratoire (art. 6), sont établies à l'aide du formulaire LSV035/FSE/076* ou de tout document comportant les informations précitées.

Le laboratoire aide le client à formuler sa demande lorsque celui-ci le sollicite.

Article 4 : Sélection des méthodes d'analyses

Le laboratoire applique la méthode d'analyse spécifiée sur la demande, si la méthode n'est pas périmée ou jugée inappropriée pour répondre à ses exigences. Le client est informé lorsque sa demande doit être modifiée. En l'absence de spécifications et s'agissant d'une demande de détection et/ou d'identification d'un nématode pour lequel il existe une méthode officielle, le laboratoire met en œuvre la méthode officielle correspondante.

Article 1: Objective

The Nematology Unit of the Plant Health Laboratory, hereinafter referred to as "the laboratory", provides services to its clients, "the applicants", in the form of analyses designed to detect plant parasitic nematodes. The conditions for the provision of these services are defined by the present general conditions and may be specified, if necessary, by specific conditions.

Article 2: Acceptance of terms and conditions

Analyses carried out by the laboratory are carried out in accordance with these conditions. All requests for analysis contain the implicit and full acceptance of these conditions, except special conditions accepted by both parties.

Article 3: Formulation of the analysis request

Any sample sent to the laboratory for analysis must be accompanied by an explicit **written request for analysis**, dated and signed, containing at least the following information:

- the names and addresses of the applicant (the recipient of the analysis reports) and of the recipient of the invoice for paid analyses (the applicant, in the absence of any mention),
- the reference of the sample(s) in accordance with the reference(s) indicated on the sample(s),
- the analyses requested (detection/identification, quantification, diagnosis) and the nematodes to be investigated, except in the case of diagnosis.

The following information is also desirable:

- plant species, geographical origin, type of plant material (seed or not),
- the nature of the samples,
- the framework in which the application is made (plant passport, import control, etc),
- the references of the circle or convention to which the application relates, if applicable.

Requests for analysis from SRAI and authorised organizations are made using specific forms (Phytopass, TRACES, etc.).

Applications of a non-regulatory nature from professionals or SRAI, accepted after agreement from the laboratory (art. 6), are drawn up using the form LSV035/FSE/076* or any document containing the aforementioned information.

The laboratory assists the client in formulating their request when requested to do so.

Article 4: Selection of analysis methods

The laboratory applies the method of analysis specified in the application, if the method is not outdated or considered unsuitable to meet its requirements. The client is informed when the application needs to be modified.

In the absence of specifications and in the case of an request for the detection and/or identification of a nematode for which an official method exists, the laboratory uses the corresponding official method.

Méthodes officielles pour lesquelles le laboratoire est sous accréditation Cofrac

- Méthode ANSES/LSV/MA019 « Détection des nématodes du genre *Globodera* »
- Méthode ANSES/LSV/MA054 « Identification de *Globodera pallida* et de *Globodera rostochiensis* par analyse morphobiométrique et biomoléculaire »
- Méthode MOA 013 partie A « Détection du genre *Ditylenchus* sur sols, substrats et organes végétaux (bulbes, rhizomes, caïeux, cornus, tubercules, graines)
- Méthode MOA 013 partie B « Identification morphobiométrique de *Ditylenchus dipsaci* et *D. destructor* »
- Méthode ANSES/LSV/MA020 « Détection de *Bursaphelenchus xylophilus* par PCR temps réel sur bois de conifères »
- Méthode ANSES/LSV/MA051 « Détection et identification par analyse morphologique et biomoléculaire du nématode du pin *Bursaphelenchus xylophilus* »
- Méthode ANSES/LSV/MA057 « Détection de *Bursaphelenchus xylophilus* par PCR temps réel dans un groupe d'insectes vecteurs »
- Méthode MOA 024 partie A « Détection de *Meloidogyne chitwoodi* et *M. fallax* dans un échantillon de sol par PCR temps réel »
- Méthode NS./04/06 « Sols et organes végétaux souterrains détection de *Meloidogyne fallax* Karssen, 1996 et de *Meloidogyne chitwoodi* Golden, O'bannon, Santo & Finley, 1980 (nématodes à galles) »
- Méthode MOA 024 partie C « Identification de *Meloidogyne chitwoodi* et/ou *M. fallax* par analyse morphobiométrique et biomoléculaire »

Pour les autres demandes d'analyses ou lorsque la méthode officielle ne recouvre pas l'ensemble des parasites demandés, le laboratoire choisit une méthode interne répondant aux besoins du client s'il dispose d'éléments probants pour le faire.

En cas de suspicion de présence d'un nématode de quarantaine, le laboratoire peut engager des analyses complémentaires non demandées. Ces analyses sont à la charge du laboratoire.

Article 5 : Echantillonnage, prélèvement, conditionnement, et expédition des échantillons

Le laboratoire n'est pas 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.

Des recommandations sont indiquées dans la fiche LSV035/INS/026*. Le laboratoire se tient à la disposition des clients pour toute information complémentaire. Pour le cas particulier des échantillons de sols en provenance de pays hors Union Européenne, il est impératif de prendre connaissance des conditions particulières d'envoi auprès du laboratoire avant d'envisager tout envoi.

Chaque échantillon doit être conditionné individuellement dans un emballage non détérioré avec mention d'une référence unique et lisible ne nécessitant pas l'ouverture de l'emballage. La fiche de demande doit être séparée des échantillons et protégée de toute souillure. Le demandeur doit faire en sorte qu'aucune contamination entre échantillons ou contamination de l'environnement ne soit possible et que les colis arrivent en bon état au laboratoire.

Le demandeur choisit les moyens d'acheminement permettant de délivrer au laboratoire des échantillons en bon état de conservation.

A réception, les échantillons transmis deviennent propriété du laboratoire.

Article 6 : Conditions d'acceptation des demandes

Une demande d'analyse est acceptée par le laboratoire lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- la demande entre dans le domaine de compétence du laboratoire,
- le laboratoire dispose des ressources et de la capacité nécessaires pour répondre à la demande (prévenir le laboratoire pour un envoi de plus de 10 échantillons),
- la demande est conforme aux conditions de l'article 3,
- les échantillons reçus sont conformes aux conditions de l'article 5,
- la nature du matériel à analyser et les quantités reçues sont adaptées à la demande,
- les échantillons reçus ne présentent pas de risque identifié (physique, chimique ou biologique) pour le personnel du laboratoire lors de la manipulation de l'échantillon. En cas de suspicion à la réception, le laboratoire se réserve la possibilité de refuser les échantillons.

Aucune analyse ne peut être engagée avant que la demande ne soit acceptée par le laboratoire. Il peut néanmoins arriver qu'une modification de la demande survienne en cours d'analyse, du fait du client ou du laboratoire. Elle fait nécessairement l'objet d'un enregistrement écrit.

Official methods for which the laboratory is under COFRAC accreditation

- Method ANSES/LSV/MA019 "Detection of nematodes of the genus *Globodera*"
- Method ANSES/LSV/MA054 "Identification of *Globodera pallida* and of *Globodera rostochiensis* via morphobiometric and biomolecular analysis"
- Method MOA 013 part A "Detection of the genus *Ditylenchus* on soils, substrates and plant organs (bulbs, rhizomes, cauliflowers, cornus, tubers, seeds)"
- Method MOA 013 part B "Morphobiometric identification of *Ditylenchus dipsaci* and *D. destructor*"
- Method ANSES/LSV/MA020 "Detection of *Bursaphelenchus xylophilus* via real-time PCR on coniferous wood"
- Method ANSES/LSV/MA051 "Detection and identification via morphological and biomolecular analyses of the pine wood nematode *Bursaphelenchus xylophilus*"
- Method ANSES/LSV/MA057 "Detection of *Bursaphelenchus xylophilus* via real-time PCR in a group of insect vectors"
- Method MOA 024 part A "Detection of *Meloidogyne chitwoodi* and *M. fallax* in a soil sample via real-time PCR"
- Method NS./04/06 "Soil and plant organs underground detection of *Meloidogyne fallax* Karssen, 1996 and of *Meloidogyne chitwoodi* Golden, O'bannon, Santo & Finley, 1980 (nematodes to galls)"
- Method MOA 024 part C "Identification of *Meloidogyne chitwoodi* and/or *M. fallax* via morphobiometric and biomolecular analyses"

For other requests for analysis or when the official method does not cover all the requested parasites, the laboratory chooses an internal method that meets the client's needs if it is able to do so.

In case of suspicion of the presence of a quarantine nematode, the laboratory may initiate additional analyses not requested. Such analyses are at the expense of the laboratory.

Article 5: Sampling, collection, packaging, and dispatch of samples

The laboratory is not responsible for sampling, collection, packaging and transportation of samples, which is the sole responsibility of the applicant. Nevertheless, the laboratory points out that the results of the analyses it carries out are partly dependent on these conditions.

Recommendations are given in the form LSV035/INS/026*. The laboratory is at the disposal of the clients for any further information. In the specific case of soil samples from countries outside the European Union and before their sending, it is imperative to contact the laboratory to receive information regarding the special conditions for sending.

Each sample must be individually packed in undamaged packaging with a unique and legible reference that does not require opening the packaging. The application form must be separated from the samples and protected from any contamination. The applicant must ensure that no contamination between samples or with the environment occurs, and that the packages arrive in good condition at the laboratory.

The applicant chooses the means of transport by which samples can be delivered to the laboratory in good condition.

On receipt, the samples received become the property of the laboratory.

Article 6: Conditions for accepting applications

A request for analysis is accepted by the laboratory when the following conditions are met:

- the application falls within the area of competence of the laboratory,
- the laboratory has the resources and capacity to meet the demand (notify the laboratory for shipments of more than 10 samples),
- the application complies with the conditions laid down in Article 3,
- the samples received comply with the conditions laid down in Article 5,
- the nature of the material to be analysed and the quantities received are adapted to the demand,
- the samples received do not present an identified risk (physical, chemical or biological) to laboratory personnel when handling the sample. In case of suspicion on receipt, the laboratory reserves the right to refuse the samples.

No analysis can be initiated until the request has been accepted by the laboratory. Nevertheless, it may be the case that a modification of the request may occur during the course of the analysis, due to the client or the laboratory. This must be recorded in writing.

If the request is incomplete, ambiguous, or in any way does not comply with these conditions, the laboratory attempts to contact the applicant to

Si la demande est incomplète, ambiguë, ou de quelque façon que ce soit non conforme aux présentes conditions, le laboratoire tente de joindre le demandeur pour lever les difficultés. Une demande de renseignements complémentaires peut être réalisée par téléphone ou par mail. Les échantillons sont mis en attente pendant une période n'altérant pas leur qualité et ne pouvant dépasser 1 mois.

Selon le cas, le responsable du laboratoire pourra proposer l'analyse de l'échantillon reçu avec émission de réserves sur le résultat ou demander l'envoi d'un nouvel échantillon.

Si le demandeur ne peut pas être contacté ou si un accord ne peut être trouvé, un courrier signé par le responsable du laboratoire est adressé au client pour l'informer des motifs du refus de l'analyse. Le laboratoire se charge de la destruction des échantillons sauf si le client a manifesté le souhait de récupérer les échantillons.

Article 7 : Traitement des demandes et transmission des résultats

Le laboratoire s'engage à :

- mettre en œuvre les moyens et ressources dont il dispose pour réaliser l'analyse demandée,
- aller au terme de toute prestation acceptée sauf cas de force majeure,
- faire connaître toute difficulté rencontrée ou travail non conforme décelé au cours d'une analyse et ayant une incidence sur les résultats et rappeler les résultats d'analyse si nécessaire,
- produire un rapport d'analyse,
- préciser dans le rapport d'analyse les méthodes utilisées,
- garantir la confidentialité des informations et résultats d'analyse.

Un rapport d'analyse avec logo Cofrac est édité dès lors qu'il fait état d'un résultat d'analyse obtenu en suivant une méthode d'analyse accréditée. Les analyses couvertes par l'accréditation sont identifiées par le symbole * sur le rapport d'analyse. Les rapports d'analyse accréditée ne comportent ni avis ni interprétation, ni déclaration de conformité. Des informations complémentaires concernant l'analyse réalisée peuvent néanmoins y figurer en commentaire. Un rapport d'analyse sans logo Cofrac est édité lorsque les analyses réalisées n'entrent pas dans le cadre de l'accréditation du laboratoire. En cas de correction ou de rajout à un rapport initial, un nouveau rapport est adressé avec la mention « annule et remplace le rapport n°... ».

Le laboratoire peut choisir d'établir un seul rapport pour une même demande d'analyse comportant plusieurs échantillons. Les demandeurs sont priés de mentionner très clairement sur la demande d'analyse s'il souhaite recevoir des rapports individuels par échantillon.

Sauf obligation réglementaire et sauf demande transmise par l'intermédiaire d'un laboratoire agréé, le rapport d'analyse est transmis à un seul destinataire : le demandeur. Les rapports d'analyse peuvent être transmis par voie électronique à la condition qu'une convention de preuve (formulaire LSV035/FSE/147 disponible sur demande et téléchargeable sur le site internet de l'ANSES) ait été complétée et signée par le demandeur en spécifiant l'adresse mail destinataire des rapports. En l'absence de convention de preuve dûment complétée et signée par le demandeur, les rapports d'analyse sont adressés par courrier postal. A titre exceptionnel, les résultats peuvent être communiqués par téléphone après vérification de l'identité du demandeur et des références des échantillons

En cas de retard avéré ou prévisible au regard du délai convenu ou demandé, le demandeur est informé.

Lorsque la réalisation d'une analyse nécessite un délai important, un rapport partiel peut être adressé au demandeur.

Article 8 : Organisation et compétence du LSV Unité de Nématologie

Le laboratoire s'engage à :

- travailler conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17025 relative à la compétence et la fiabilité des laboratoires,
- 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.

Article 9 : 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 informations obtenues ou générés au cours de ses activités. A l'exception des informations rendues publiques par le client et des cas listés ci-après, toutes les autres informations sont considérées comme exclusives et traitées de façon confidentielles.

resolve the difficulties. A request for further information may be made by telephone or by e-mail. The samples are put on hold for a period that does not affect their quality and which may not exceed 1 month.

Depending on the case, the laboratory manager may propose the analysis of the sample received with reservations about the result, or request the shipping of a new sample.

If the applicant cannot be contacted or if an agreement cannot be reached, a letter signed by the laboratory manager is sent to the client to inform him of the reasons for refusing the analysis. The laboratory is responsible for the destruction of the samples unless the client has expressed the wish to recover the samples.

Article 7: Processing of requests and transmission of results

The laboratory is committed to:

- implement the means and resources at its disposal to carry out the requested analysis,
- complete any accepted benefit except in case of force majeure.
- communicate any difficulties encountered or non-compliant work identified in the course of an analysis and potentially affecting the results, and recall the analysis results if necessary,
- produce an analysis report,
- specify in the analysis report the methods used,
- guarantee the confidentiality of information and analysis results.

An analysis report with the Cofrac logo is edited when it reports an analysis result obtained following an accredited analysis method. Analyses covered by accreditation are identified by the symbol * on the analysis report. Accredited test reports do not contain opinions or interpretations or statements of conformity. Additional information on the analysis carried out can however be included as a commentary. An analysis report without the Cofrac logo is edited when the analyses carried out do not fall within the scope of the laboratory's accreditation. In case of correction or addition to an initial report, a new report is sent with the statement "cancels and replaces report number...".

The laboratory may choose to prepare a single report for a request for analysis involving several samples. Applicants are requested to state very clearly on the request for analysis whether they wish to receive individual reports per sample.

Unless there is a regulatory obligation and unless the request is transmitted through an accredited laboratory, the analysis report is transmitted to a single recipient: the applicant. Analysis reports may be sent electronically on condition that a proof agreement (form LSV035/FSE/147 available on request and downloadable from the ANSES website) has been completed and signed by the applicant, specifying the e-mail address to which the reports are to be sent. In the absence of a proof agreement duly completed and signed by the applicant, the analysis reports is sent by post. Exceptionally, the results may be communicated by telephone after verification of the identity of the applicant and the sample references.

In the event of a proven or foreseeable delay with regards to the agreed or requested deadline, the applicant is informed.

Where the achievement of an analysis requires significant lead-time, a partial report may be sent to the applicant.

Article 8: Organization and competence of the PHL Nematology Unit

The laboratory is committed to:

- work in accordance with the requirements of standard NF EN ISO/IEC 17025 relating to the competence and reliability of laboratories,
- maintain its expertise by keeping abreast, in particular, of developments in regulations, standards and technologies within its field of expertise.

Article 9: Communication and ownership of results, confidentiality

As part of its quality policy, the laboratory implements all appropriate means to guarantee the confidentiality of information obtained or generated in the course of its activities. With the exception of information made public by the client and cases listed below, all other information is considered exclusive and treated as confidential.

Cas amenant à lever la confidentialité et à communiquer toutes les données relatives au demandeur et au prélèvement :

- la détection d'un organisme de quarantaine (obligation réglementaire) ainsi que la détection d'un organisme réglementé en Union Européenne (non de quarantaine) : communication auprès des services compétents du ministère chargé de l'agriculture,
- les requêtes de la justice.

Les informations sur le client, obtenues auprès de sources autres que le client lui-même sont maintenues confidentielles entre le client et le laboratoire.

Les dossiers d'analyse sont conservés au moins 10 ans par le laboratoire. Au-delà de cette période, ils peuvent être détruits.

Seuls des bilans statistiques et anonymés peuvent être diffusés pour les besoins internes du Ministère chargé de l'agriculture, pour la communication scientifique, technique ou réglementaire.

Les demandeurs ne sont pas autorisés à faire référence à l'accréditation du laboratoire autrement que par la copie intégrale des rapports d'analyse.

Article 10 : Limites de responsabilité

Le laboratoire ne peut pas être tenu responsable de résultats non satisfaisants du point de vue du demandeur, pour des causes dont il n'a pas la maîtrise. Il est amené quand cela est nécessaire, à émettre des réserves sur les résultats.

Le laboratoire fait diligence pour produire les résultats d'analyse dans les meilleurs délais. Il ne saurait être tenu pour responsable des conséquences potentielles du délai de fourniture des rapports d'analyse pour le demandeur.

Le rapport d'analyse concerne uniquement l'échantillon analysé selon la méthode mentionnée. 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 le nématode faisant l'objet de l'analyse.

Article 11 : Facturation et règlement

Les analyses réalisées par le laboratoire peuvent être soumises à facturation. Les tarifs appliqués sont fixés par l'ANSES. Ils sont consultables sur le site internet de l'agence et sont communiqués par le laboratoire pour son domaine d'activité sur simple demande.

La facture est adressée au destinataire indiqué comme tel sur la demande. En l'absence de spécifications, la facture est établie à l'ordre du demandeur.

Le destinataire de la facture s'engage à régler les analyses qu'il demande dans un délai de 30 jours à réception de la facture (soumise à T.V.A. 20,00 %). Le non paiement dans les délais impartis des sommes dues entraîne le refus de prise en charge de nouveaux échantillons et peut faire l'objet d'un recouvrement par huissier de justice.

Article 12 : Réclamations

Les demandeurs sont encouragés à faire part de leurs remarques et suggestions. Toute réclamation identifiée et écrite est enregistrée et donne lieu à une réponse écrite du laboratoire. Ces retours d'informations permettront au laboratoire d'améliorer ses prestations pour une meilleure satisfaction des clients. La procédure de traitement des réclamations du laboratoire est mise à disposition du client sur demande.

* documents transmis sur simple demande par messagerie ou courrier et consultables sur www.anses.fr.

Cases leading to waive confidentiality and to communicate all data relating to the applicant and to the sample:

- the detection of a quarantine organism (regulatory obligation) as well as the detection of a regulated organism in the European Union (non-quarantine): communication to the competent services of the Ministry of Agriculture,
- The requirements of justice.

Information about the client, obtained from sources other than the client himself, is kept confidential between the client and the laboratory.

Analytical reports are kept for at least 10 years by the laboratory. After this period, they may be destroyed.

Only statistical and anonymous reports may be disseminated for the internal needs of the Ministry of Agriculture, for scientific, technical or regulatory communication.

Applicants are not allowed to refer to the accreditation of the laboratory other than by the full copy of the analytical reports.

Article 10: Limits of responsibility

The laboratory cannot be held responsible for unsatisfactory results from the applicant's point of view for reasons beyond its control. The laboratory shall, where necessary, be led to express any reservations it has on the results.

The laboratory works diligently to produce analytical results as quickly as possible. It shall not be held responsible for the potential consequences of a delay in providing analytical reports for the applicant.

The analysis report only applies to the sample analysed, according to the method mentioned. It does not prejudge the health status of the lot from which it is derived and the laboratory shall not be held responsible for the consequences for the applicant in case the lot is subsequently found to be contaminated by the nematode under analysis.

Article 11: Billing and payment

Analyses carried out by the laboratory may be subject to invoicing. The rates applied are set by the ANSES. They can be consulted on the agency's website and are communicated by the laboratory regarding its field of activity on simple request.

The invoice is addressed to the recipient indicated as such on the application. In the absence of specifications, the invoice is made out to the order of the applicant.

The recipient of the invoice undertakes to pay for the analyses requested within 30 days of receipt of the invoice (subject to 20.00% VAT). Failure to pay the sums due within the time limit shall result in the refusal to accept new samples and may be subject to recovery by a bailiff.

Article 12: Claims

Applicants are encouraged to provide comments and suggestions. Any identified and written complaints shall be recorded and shall be responded to in writing by the laboratory. This feedback will enable the laboratory to improve its services for better client satisfaction. The laboratory's claims handling procedure is available to the client on request.

* documents sent on simple request by courier or mail and can be viewed on www.anses.fr.