

Laboratoire de la Santé des Végétaux / Plant Health Laboratory

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

Ces conditions générales complètent les conditions générales applicables aux prestations de services, essais et analyses tarifées et réalisées par l'Agence française de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), consultables sur

www.anses.fr. Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations d'analyses hors quarantaine végétale.

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. These general terms and conditions apply to analysis services except for plant quarantine.

Article 1 : Objet

Le Laboratoire de la Santé des Végétaux (désigné ci-après « le laboratoire ») fournit des prestations à ses clients, désignés ci-après « les demandeurs », sous forme d'analyses visant à détecter et/ou identifier des organismes nuisibles aux végétaux (bactéries, virus, viroïdes, nématodes, champignons, arthropodes, etc.), des OGM ou des végétaux (désignés ci-après « cibles »).

Les présentes conditions générales définissent les modalités de fourniture de ces prestations. Des conditions particulières peuvent venir les préciser si nécessaire, notamment en fonction des spécificités de chaque unité du LSV (Angers, Clermont Ferrand, Montpellier, Nancy, Réunion, Rennes).

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 : Demande d'analyses

Tout échantillon adressé au laboratoire pour analyse, doit être accompagné d'une **demande d'analyse écrite** explicite, datée et signée. **La demande doit être apposée à l'extérieur du colis** et comporter au moins les informations suivantes :

- le nom et adresse 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),
- la ou les analyses demandées (détection / identification, quantification, diagnostic) avec le cas échéant la cible à rechercher. La mention des informations suivantes est également souhaitable :
 - la nature de l'échantillon (semences, plants, fruits, sol, ...),
 - l'origine géographique de l'échantillon,
 - la date du prélèvement,
 - la description des symptômes (si pertinent),
 - le cadre dans lequel s'inscrit la demande (surveillance, 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, ...).

Article 1: Objective

The Plant Health Laboratory (hereinafter referred to as 'the laboratory') provides services to its clients, hereinafter referred to as 'the applicants', in the form of analyses designed to detect and/or identify plant pests (bacteria, viruses, viroids, nematodes, fungi, arthropods, etc.), GMOs or plants (hereinafter referred to as 'the targets').

The conditions for the provision of these services are defined by these general conditions. Particular conditions may be specified if necessary, notably in accordance with the specific characteristics of each laboratory unit (Angers, Clermont-Ferrand, Montpellier, Nancy, Réunion, Rennes).

Article 2: Acceptance of the conditions of service

The analyses carried out by the laboratory are performed in accordance with these conditions. Any request for analysis implies full and implicit acceptance of these conditions, unless special conditions have been agreed upon by both parties.

Article 3: Request for analyses

All samples sent to the laboratory for analysis must be accompanied by an explicit, dated and signed written request for analysis. **The request must be affixed to the outside of the package** and include at minimum the following information:

- the name and address of the applicant (recipient of the analysis reports) and the recipient of the invoice for paid analyses (the applicant, unless otherwise specified),
- the reference number of the sample(s) matching the one(s) marked on the sample(s),
- the analysis or analyses requested (detection/identification, quantification, diagnosis) with, where applicable, the target to be investigated,

It is also helpful to include the following information:

- the nature of the sample (seeds, plants, fruit, soil, etc.),
- the geographical origin of the sample,
- the sampling date,
- a description of the symptoms (if relevant),
- the context in which the request is made (surveillance, phytosanitary passport, import control, etc.)
- the references of the circular letter or agreement to which the application relates, if applicable.

Applications of a non-regulatory nature from professionals or NPPOs, accepted after approval by the laboratory, shall be made

Les demandes à caractère non réglementaire des professionnels ou des SRAI, acceptées après accord du laboratoire, sont établies à l'aide du formulaire LSV/FGE/043* ou de tout document comportant les informations précitées. La demande d'analyse fait office de bon de commande.

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

Article 4 : 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.

Il convient au préalable de prendre connaissance des consignes de prélèvement et d'envoi, spécifiques selon la cible à rechercher, qui sont mises à disposition sur le site internet www.anses.fr en suivant, depuis la page d'accueil, le chemin d'accès : Accueil > Portails > Nos laboratoires > Santé des Végétaux > Activités de référence du laboratoire de la santé des végétaux.

Le laboratoire se tient à la disposition des clients pour toute information complémentaire.

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. 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 5 : Réception des échantillons

Les conditions de réception des échantillons (conditionnement, quantité, délais de transport, etc.) sont définies dans les recommandations pour analyses spécifiques à chaque type d'analyse et/ou unité du laboratoire. Le demandeur est responsable de l'état des échantillons jusqu'à leur réception par le laboratoire. Le laboratoire se réserve le droit de refuser des échantillons non conformes aux conditions de réception.

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,
- il n'existe pas de laboratoire agréé pour la réalisation des analyses complémentaires demandées (sauf dans le cadre du maintien de compétences du LNR prévu dans les notes de service du ministère en charge de l'agriculture),
- le laboratoire dispose des ressources et de la capacité nécessaires pour répondre à la demande (prévenir le laboratoire pour un envoi de plus de 5 échantillons),
- la demande et les échantillons reçus sont conformes aux présentes conditions,
- 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,
- le demandeur est à jour du paiement des précédentes prestations demandées.

Aucune analyse ne peut être engagée avant que la demande ne soit acceptée par le laboratoire. Il peut néanmoins arriver qu'une

using form LSV/FGE/043* or any document containing the above information. The request for analysis serves as a purchase order.

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

Article 4: Sampling, collection, packaging and dispatch of samples

The laboratory is not responsible for sampling, collection, packaging and transport of samples, which are entirely the responsibility of the applicant. Nevertheless, the laboratory emphasises that the results of the analyses it performs are partly dependent on these conditions.

It is advisable to consult the sampling and shipping instructions specific to the target organism, which are available on the website www.anses.fr by following the path from the home page: Home > Portals > Our laboratories > Plant Health > Reference activities of the plant health laboratory. The laboratory is available to provide customers with any further information they may require.

Each sample must be individually packaged in undamaged packaging with a unique, legible reference number that does not require the packaging to be opened. The applicant must ensure that there is no contamination between samples or contamination of the environment, and that the packages arrive at the laboratory in good condition.

The applicant shall choose 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 5: Receipt of samples

The conditions for receiving samples (packaging, quantity, transport times, etc.) are defined in the analysis recommendations, which are specific to each type of analysis and/or laboratory unit. The applicant is responsible for the condition of the samples upon receipt by the laboratory. The laboratory reserves the right to refuse samples that do not comply with the conditions of receipt.

Article 6: Conditions for accepting applications

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

- the request falls within the laboratory's area of expertise,
- there is no French official laboratory for carrying out the required regulatory analyses (except in the context of testing the competencies of NRL's as laid down in the service notes of the French Ministry of Agriculture),
- the laboratory has the necessary resources and capacity to meet demand (please notify the laboratory if sending more than 5 samples),
- the request and samples received comply with these conditions,
- the nature of the material to be analysed and the quantities received are appropriate to the request,
- the samples received do not present any identified risk (physical, chemical or biological) to laboratory staff when handling the sample. In case of suspicion upon receipt, the laboratory reserves the right to refuse the samples,
- the applicant is up to date with payments for previous services requested.

No analyses can be carried out until the request has been accepted by the laboratory. However, changes to the request may occur during the analysis, either at the request of the client or the laboratory. Any such changes must be recorded in writing.

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.

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.

Selon le cas, il pourra être proposé par exemple 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 est adressé au client pour l'informer des motifs du refus de l'analyse.

Article 7 : Sélection des méthodes d'analyse

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 demandeur 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'une cible pour laquelle il existe une méthode officielle, le laboratoire met en œuvre la méthode officielle correspondante.

Pour les autres demandes d'analyses, le laboratoire choisit une méthode interne répondant aux besoins du demandeur s'il dispose d'éléments probants pour le faire.

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

Le catalogue des prestations du LSV est disponible sur le site internet de l'Anses.

Article 8 : Réalisation des analyses

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 d'analyses utilisées,
- garantir l'impartialité et 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 pour laquelle le laboratoire est accrédité. Un rapport d'analyse sans logo Cofrac est édité lorsque les analyses réalisées n'entrent pas dans le cadre de l'accréditation du laboratoire.

Les rapports d'analyse accréditée ne comportent ni avis ni interprétation. Des informations complémentaires concernant l'analyse réalisée peuvent néanmoins y figurer en commentaire.

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.

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°... ».

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 sont transmis par voie électronique à la condition qu'une convention de preuve (formulaire LSV/FGE/007*

If the request is incomplete, ambiguous, or in any way does not comply with these conditions, the laboratory will attempt to contact the applicant to resolve the issues. A request for additional information may be made by telephone or email. Samples will be held for a period of time that does not affect their quality. Depending on the case, it may be proposed, for example, to analyse the sample received with reservations about the result or to request a new sample to be sent.

If the applicant cannot be contacted or if an agreement cannot be reached, a letter is sent to the client informing him of the reasons for refusing the analysis.

Article 7: Selection of analysis methods

The laboratory applies the analytical method specified in the request, provided that the method is not outdated or deemed unsuitable to meet its requirements. The applicant shall be informed whenever their request needs to be modified. In the absence of specifications, and in the case of a request for the detection and/or identification of a target for which an official method exists, the laboratory shall implement the corresponding official method. For other analysis requests, the laboratory chooses an internal method that meets the applicant's needs if it has sufficient evidence to do so.

If the presence of a quarantine organism is suspected, the laboratory may carry out additional analyses that have not been requested. These analyses are at the laboratory's expense.

The Plant Health Laboratory service catalogue is available on the ANSES website.

Article 8: Carrying out analyses

The laboratory is committed to:

- use the means and resources at its disposal to carry out the requested analyses,
- complete all agreed services, except in cases of force majeure,
- report any difficulties encountered or non-compliant work identified during an analysis that may affect the results, and recall the analysis results if necessary,
- produce an analysis report,
- specify in the analysis report the analysis methods used,
- ensure the impartiality and confidentiality of information and analysis results.

An analysis report bearing the "Cofrac" logo is issued when it reports an analysis result obtained using an analysis method for which the laboratory is accredited. An analysis report without the Cofrac logo is issued when the analyses performed do not fall within the scope of the laboratory's accreditation.

Accredited analysis reports do not contain opinions or interpretations. However, additional information concerning the analysis performed may be included in the comments section.

The laboratory may choose to issue a single report for a single analysis request involving multiple samples. Requesters are asked to clearly indicate on the analysis request whether they wish to receive individual reports for each sample. In the event of corrections or additions to an initial report, a new report is sent with the words 'cancel and replace report number...'. Unless required by regulation or requested through a French official laboratory, the analysis report is sent to a single recipient: the applicant.

Analysis reports are sent electronically, on condition that a proof agreement (form LSV/FGE/007*, available on request and downloadable from the ANSES website) has been completed and signed by the applicant, specifying the email address to which the reports should be sent. In the absence of a duly completed and

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

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 générées au cours de ses activités. A l'exception des informations rendues publiques par le client et des cas exigés par la loi et listés ci-après, toutes les autres informations sont considérées comme exclusives et traitées de façon confidentielle.

Cas exigé par la loi amenant à lever la confidentialité et à communiquer toutes les données relatives au demandeur :

- La réglementation en vigueur oblige tout laboratoire qui met en évidence un organisme de quarantaine à en informer immédiatement les 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.

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 rendus anonymes peuvent être diffusés pour les besoins internes du laboratoire et du ministère chargé de l'agriculture, pour la communication scientifique, technique ou réglementaire.

Article 10 : Engagement du laboratoire et limites de responsabilité

Le laboratoire s'engage à :

- travailler conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025 relative aux exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'essais.
- 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.

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 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 est responsable de toutes les informations fournies dans le rapport d'analyse sauf lorsque l'information est fournie par le demandeur. Aussi, le laboratoire s'exonère de toute responsabilité quant aux opérations non réalisées par le laboratoire lui-même et quant aux informations fournies par le demandeur et qui peuvent affecter la validité des résultats.

En cas de correctif à un rapport, le demandeur est invité à détruire le rapport erroné et le laboratoire dégage toute responsabilité sur l'utilisation de celui-ci.

Le rapport d'analyse concerne uniquement l'échantillon reçu pour analyse et 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 la cible faisant l'objet de l'analyse.

signed proof agreement by the applicant, the analysis reports are sent by post.

In cases where the completion of an analysis requires a significant amount of time, a partial report may be sent to the applicant under the same conditions.

Article 9: Communication and ownership of results, confidentiality

As part of its quality assurance policy, the laboratory implements all appropriate measures to guarantee the confidentiality of information obtained or generated during its activities. With the exception of information made public by the client and cases required by law and listed below, all other information is considered private and treated as confidential.

Case required by law leading to waiving confidentiality and disclosing all data relating to the applicant:

- Current regulations require any laboratory that detects a quarantine organism to immediately notify the relevant departments of the French Ministry of Agriculture.
- Legal requests.

Client information obtained from sources other than the client themselves is kept confidential.

The analysis records are kept by the laboratory for at least 10 years. After this period, they may be destroyed.

Only statistical and anonymised reports may be disseminated for the internal purposes of the laboratory and the French Ministry of Agriculture, for scientific, technical or regulatory communication.

Article 10: Laboratory involvement and limits of liability

The laboratory shall:

- work in accordance with the requirements of standard NF EN ISO/IEC 17025 relating to general requirements for the competence of testing laboratories.
- maintain its competencies by updating its knowledge, particularly with regard to changes in regulations, standards and technologies relevant to its field of service.

The laboratory shall endeavour to produce the analysis results as quickly as possible. It cannot be held liable for any potential consequences of delays in providing analysis reports to the applicant.

The laboratory cannot be held responsible for results that are unsatisfactory from the applicant's point of view, for reasons beyond its control. Where necessary, it may express reservations about the results.

The laboratory is responsible for all information provided in the analysis report except where the information is provided by the applicant. Furthermore, the laboratory accepts no responsibility for operations not carried out by the laboratory itself or for information provided by the applicant that may affect the validity of the results.

In the event of a correction to a report, the applicant is requested to destroy the incorrect report and the laboratory accepts no responsibility for its use.

The analysis report concerns only the sample received for analysis and analysed according to the mentioned method. It does not prejudge the state of health of the batch from which it originates, and the laboratory cannot be held responsible for any consequences for the applicant in the event that this batch is subsequently found to be contaminated by the target under analysis.

Article 11 : Facturation et règlement

Les analyses réalisées par le laboratoire peuvent être soumises à facturation. Les tarifs fixés par l'Anses sont consultables sur le site internet de l'agence et sont communiqués par le laboratoire sur simple demande par domaine d'activité. Les tarifs sont susceptibles d'être actualisés sans préavis. Sauf indication contraire, le coût s'applique par échantillon soumis à essai.

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 au taux de TVA applicable dans le territoire concerné).

Le non-paiement des sommes dues dans les délais impartis entraînera le refus de prise en charge de nouveaux échantillons et pourra faire l'objet d'un recouvrement par huissier de justice.

Article 12 : Retour d'information et réclamations

Le laboratoire encourage les demandeurs à faire part de leurs remarques, suggestions et réclamations, par courrier ou courriel, afin d'améliorer la qualité de ses prestations.

Toute réclamation (expression d'insatisfaction) identifiée et écrite est enregistrée et donnera 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.

Article 11: Billing and payment

The analyses carried out by the laboratory may be subject to invoicing. The rates set by ANSES are available on the agency's website and are provided by the laboratory on request for each area of activity. Rates are subject to revision without notice. Unless otherwise specified, the costs are applied per sample submitted for testing.

The invoice is addressed to the recipient as indicated on the request. In the absence of specifications, the invoice is made out to the applicant. The recipient of the invoice undertakes to pay for the analyses requested within 30 days of receipt of the invoice (subject to the VAT rate applicable in the territory concerned). Failure to pay the full amount due within the specified time frame, will result in the refusal to accept any new samples and may be subject to collection by a bailiff.

Article 12: Feedback and claims

The laboratory encourages applicants to send their comments, suggestions and claims by post or email in order to improve the quality of its services.

Any claim (expression of dissatisfaction) that is identified and submitted in writing will be recorded and will result in a written response from the laboratory. This feedback will enable the laboratory to improve its services for greater customer satisfaction. The laboratory's claims handling procedure is available to customers upon request.

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