

I. Dispositions générales :

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées CGV) régissent les relations contractuelles entre le laboratoire d'analyses vétérinaires et alimentaires de l'Aube (LAVAD10) et ses clients. Elles s'appliquent à toutes les offres, devis, conventions ou autres demandes de prestations. Le fait de passer commande auprès du LAVAD10 implique de la part du client l'acceptation sans réserve de celles-ci. Elles prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières non agréées par le LAVAD10.

Le LAVAD10 se réserve le droit de modifier les présentes CGV.

Les conditions appliquées sont celles en vigueur à la date de la commande.

II. Offre :

Les documents commerciaux, publicitaires ou techniques du LAVAD10 ne sauraient avoir de valeur contractuelle en matière de prestations. Les devis, contrats, conventions, ou autres accords communiqués par le LAVAD10 restent sa propriété intellectuelle et ne peuvent pas faire l'objet d'une transmission à des tiers. Ils ont une validité limitée, précisée dans le document. Les offres et devis émis par le LAVAD10 ont une validité d'un mois (30 jours) à compter de la date de leur émission. Les tarifs des analyses sont révisés périodiquement.

III. Commande :

Seuls les contrats, conventions et devis signés par le LAVAD10 et le client ont valeur contractuelle ainsi que les demandes d'analyses signées par le client ou son prescripteur pour les échantillons transmis au LAVAD10 sans contact préalable. L'envoi d'un échantillon accompagné d'un bon de commande ou d'une demande d'analyses pour une prestation définie dans le catalogue du LAVAD10 vaut acceptation par le client des présentes CGV dans leur version en cours de validité.

Dans certains cas, la réception d'un échantillon sans demande d'analyse formalisée vaut commande et acceptation des présentes CGV (exemple des biopsies auriculaires pour le dépistage de la BVD par PCR).

IV. Convention :

La convention est un document signé renouvelable par tacite reconduction sauf dispositions spécifiques. Elle est proposée au client pour des prestations récurrentes et permet de définir les conditions d'interventions et les prestations réalisées par le LAVAD10 pour son client. La convention est conclue pour une durée initiale de 1 an et se renouvelle automatiquement 2 fois soit une durée maximale de 3 ans. La reconduction est considérée comme acceptée si aucune demande écrite de résiliation n'est transmise par l'une ou l'autre des parties au minimum 15 jours avant la fin de ladite convention.

Toute modification ponctuelle de la convention fait l'objet d'un accord écrit ou d'une demande d'analyse spécifique. Toute modification permanente fera l'objet d'un avenant.

V. Modalités de fonctionnement du LAVAD10 :

Le laboratoire est ouvert au public pour la réception des échantillons du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h et sur rendez-vous en dehors de ces horaires. Le standard est ouvert sur ces mêmes périodes et une messagerie est à disposition. En cas de message, le laboratoire rappelle ses interlocuteurs dans les plus brefs délais.

a. Collecte d'échantillons :

Hygiène alimentaire :

En hygiène alimentaire, un service de collecte est assuré dans le cadre des conventions de prestations. Les passages sont réalisés sur rendez-vous sauf exigence contraire du client.

Le Laboratoire assure le transport des échantillons collectés chez le client, de façon à maintenir l'intégrité et les caractéristiques microbiologiques des prélèvements (transport en enceinte réfrigérée, sur une durée limitée à la journée) :

- Produit stable : température ambiante.
- Produit frais et réfrigéré ou contrôles d'environnement : < +8°C.
- Produit congelé et surgelé : < +8°C et temps de transport limité (absence de décongélation du produit). Si le produit arrive décongelé au laboratoire, il sera analysé dans les 24h.

Santé animale :

En santé animale, un service de collecte à la demande est mis en place pour les vétérinaires sur la période des prophylaxies (du 01/11 au 30/04 de l'année suivante) selon les disponibilités du laboratoire.

b. Réception des échantillons :

Les envois postaux sont réceptionnés du lundi au vendredi. Il n'y a pas de réception le samedi. Chaque envoi d'échantillon doit être accompagné d'une feuille de demande d'analyse et respecter la réglementation en vigueur. Des documents sont à la disposition du client sur le site internet du laboratoire www.aube.fr, rubrique « Aides et services en 1 clic », « Laboratoire », avec notamment :

- Les « formulaires de demande d'analyses » en pathologie animale, sérologie, pour les déclarations d'avortements bovins et pour les analyses en hygiène alimentaire.
- Un document d'aide à la « Confection des colis pour le transport des produits biologiques vers le laboratoire ».
- Une fiche de « Recommandations concernant la nature, la conservation et l'acheminement des prélèvements en santé animale ».

La demande d'analyses doit comporter au minimum : les coordonnées du client et du payeur (si besoin du prescripteur), si nécessaire le lieu de prélèvement ou l'identification de l'animal prélevé, la nature, l'identification et le nombre d'échantillons, la date de prélèvement ou la date de fabrication, les analyses demandées, la signature du client ou de son représentant identifié. Le LAVAD10 s'exonère de toute responsabilité concernant les informations transmises par le client ou son représentant et reprises dans son rapport d'essais.

Dans l'intérêt microbiologique de l'essai, il est préférable d'acheminer l'échantillon sous régime du froid, en enceinte munie de plaques réfrigérantes.

Le LAVAD10 ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des dommages et casses survenus durant le transport des échantillons qui lui sont remis, ou des conséquences liées aux éventuels retards d'acheminement des échantillons.

c. Acceptabilité des échantillons, critères de refus :

Afin d'assurer la qualité des essais, le laboratoire a mis en place des critères d'acceptabilité des échantillons, indiqués dans les fiches « Critères d'acceptation des produits en hygiène alimentaire » et « Recommandations concernant la nature, la conservation et l'acheminement des prélèvements en santé animale » disponibles sur le site internet du laboratoire www.aube.fr, rubrique « Aides et services en 1 clic », « Laboratoire ». Le LAVAD10 se réserve le droit, de refuser d'analyser, de traiter un échantillon « hors accréditation » et d'émettre des réserves quant au résultat, pour tout échantillon dont les conditions de prélèvement ou de transport ne sont pas compatibles avec les analyses à réaliser ou de nature à impacter les résultats analytiques. En cas de refus, le client ou le prescripteur en est informé. Si la demande d'analyses est malgré tout maintenue par le client, le LAVAD10 se réserve le droit de faire figurer sur le rapport d'analyse toutes les mentions qu'il jugerait nécessaire concernant l'anomalie constatée et les conséquences possibles sur le résultat.

d. Revue de demande et conservation des échantillons avant analyse :

Par principe, le client définit sa demande en collaboration avec le LAVAD10. A réception ou lors de la collecte des échantillons par un agent du laboratoire, la demande du client est enregistrée sur un « formulaire de demande d'analyses » ou à l'aide d'un PAD. Le client, disposant d'un commissionnaire ou d'un prestataire de service pour le transport de ses produits au

laboratoire, doit s'assurer que le « formulaire de demande d'analyses » soit bien transmis, renseigné et signé.

Hygiène alimentaire :

A réception au laboratoire, la température de l'enceinte est mesurée afin de s'assurer du respect des conditions de transport. Le rapport d'essais renseigne la température à réception.

Avant analyses, les échantillons apportés ou collectés sont conservés en bac étanche et de la manière suivante :

- à température ambiante pour les produits stables ;
- à 3 ± 2°C pour les produits réfrigérés ou les contrôles d'environnement ;
- à une température ≤ -24°C pour les produits congelés ;
- à 8 ± 2°C pour les chocs thermiques réalisés dans le cadre d'études (validation de DLC, étude de vieillissement...).

Le Laboratoire doit recevoir pour analyse, des échantillons alimentaires représentatifs des produits analysés et en quantité suffisante, soit au minimum 80 g et de préférence 100 g.

Santé animale :

A réception au laboratoire, les échantillons, prélèvements ou cadavres sont conservés à 5/-3°C en enceinte réfrigérée jusqu'à leur analyse.

Le technicien vérifie alors la demande d'analyse ou la complète si nécessaire avec le client. Celle-ci mentionne les informations nécessaires à la gestion du dossier et peut contenir des commémoratifs concernant le contexte de l'analyse.

Concernant les autopsies, le laboratoire peut réceptionner des animaux allant jusqu'à une masse d'environ 100 kg. Pour les animaux de plus grande taille, l'autopsie est réalisée à l'équarrissage. Il est alors nécessaire d'organiser la collecte et le tri du cadavre en relation avec la société d'équarrissage. Prévenir le laboratoire pour toute demande d'autopsie d'un animal de grande taille.

VI. Exécution de la prestation analytique, méthodes employées, délais :

En absence de tout engagement contractuel, le LAVAD10 mettra en œuvre la méthode qui lui semble la plus appropriée compte tenu de ses accréditations, ses agréments, ses contraintes techniques, opérationnelles ou financières et des renseignements fournis, sans que sa responsabilité puisse être recherchée par le client pour le non-respect d'une méthode précise. Lorsque le client demande la mise en œuvre de méthodes d'analyses spécifiques ne correspondant pas aux méthodes d'analyses choisies habituellement par défaut pour le produit considéré, le LAVAD10 s'assure qu'il peut réaliser la méthode demandée et en vérifie le bien-fondé. Dans la négative, ou en cas d'inadéquation, un contact est pris avec le client.

Lorsqu'un changement de méthode intervient pendant l'exécution d'une commande, une revue de contrat est réalisée en interne, complétée si nécessaire par un contact avec le client. Si des modifications par rapport au texte de référence doivent être apportées dans le cadre de l'exécution des analyses, elles sont mentionnées sur le rapport d'analyse.

Hygiène alimentaire :

Les essais sont réalisés selon l'organisation propre du LAVAD10 en fonction de ses contraintes techniques. Les analyses sont réalisées conformément aux normes européennes ou AFNOR, selon les méthodes de routine indiquées dans le « Catalogue des prestations et tarif officiel en hygiène alimentaire » (sauf demande spécifique du client). Les analyses sont réalisées en fonction de la catégorie de produit la mieux appropriée, sélectionnée par le LAVAD10, de manière à répondre aux critères indiqués dans la « Fiche indicative des critères conseillés en microbiologie alimentaire » accessible sur le site internet du laboratoire www.aube.fr, rubrique « Aides et services en 1 clic », « Laboratoire », sauf demande spécifique ou accord préalable avec le client.

Dans la mesure du possible, les essais sont réalisés sur des produits frais. En cas de nécessité, un produit peut être analysé après congélation au laboratoire, en accord avec le client. Le rapport d'essais mentionne alors cette congélation et des réserves sont émises en observation.

Le délai de rendu des résultats est au maximum de 6 jours ouvrés après mise en analyse des échantillons (sauf cas particulier).

Santé animale :

Les échantillons sont traités au fur et à mesure de leur réception et en fonction des séries analytiques. Le délai de rendus des résultats est (sauf cas particulier) au maximum de :

- 24h pour les recherches de trichine dans les viandes.
- 5 jours ouvrés pour les analyses de sérologie (hors prophylaxies) et biologie moléculaire.
- 10 jours ouvrés pour les analyses de sérologie en prophylaxie.
- Pour les autres cas, ce délai dépend des analyses demandées et de la rapidité de pousse des microorganismes recherchés ainsi que des analyses complémentaires demandées.

VII. Conservation des échantillons après analyse :

Sauf accords spécifiques, les échantillons sont conservés jusqu'à l'envoi du rapport d'essais, puis sont éliminés. Toute demande de conservation d'échantillons sur une période plus longue doit être faite au moment de la demande d'analyse en précisant les conditions de conservation. Le LAVAD10 se réserve le droit de facturer des frais de gestion supplémentaires. Aucun retour d'échantillon au client n'est autorisé.

VIII. Expression des résultats et incertitudes :

Hygiène alimentaire :

Le résultat de recherche d'agent pathogène est exprimé sous la forme Présence / Absence ou Détecté / Non détecté.

Les résultats de dénombrements sont exprimés en unité formant colonie par gramme de produit (UFC/g) ou par unité de surface.

Les déclarations de conformité sont réalisées par comparaison aux spécifications selon la « Grille de déclaration de conformité des résultats en hygiène alimentaire » consultable sur le site internet du Laboratoire : www.aube.fr, rubrique « Aides et services en 1 clic », « Laboratoire ». Le calcul de l'incertitude associée aux résultats quantitatifs peut être transmis sur simple demande, il en est tenu explicitement compte pour leur expression, par majoration pour les critères d'hygiène des procédés et minoration pour le dénombrement de *Listeria monocytogenes*.

Sérologie animale :

Les résultats sont exprimés selon les notices des fournisseurs de réactifs sous format « qualitatif » en POSITIF / DOUTEUX / Négatif ou en « semi-quantitatif » Positif + à +++++. Le calcul des incertitudes sur les résultats peut être transmis sur simple demande, il en est tenu explicitement compte pour l'expression des résultats « qualitatif » en indiquant les échantillons dont les valeurs se situent proche d'un seuil, en accord avec les organismes officiels (DDCCPP et GDS).

Biologie moléculaire :

Les résultats sont exprimés selon les notices des fournisseurs de réactifs sous format DETECTE / Non détecté. Compte-tenu des caractéristiques de la méthode PCR, il n'est pas tenu compte des incertitudes pour l'expression des résultats.

IX. Rapports d'essais et transmission des résultats :

Sauf exception, le LAVAD10 ne communique pas de rapport d'analyses partiel. En cas de rapport partiel, seul le rapport définitif signé engage la responsabilité du laboratoire. La reproduction d'un rapport n'est autorisée que sous la forme de facsimilé photographique intégral.

Les rapports amendés ou modifiés après envoi font l'objet d'une nouvelle approbation par un signataire habilité. Ils portent la mention « annule et remplace », les modifications apportées sont identifiées et si approprié, les explications justifiant la réédition sont mentionnées.

Les rapports d'essais sont dématérialisés et signés électroniquement. Conformément à l'article 1316-2 du code civil tel qu'introduit par la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000, les parties en présence s'engagent à admettre les clauses ci-après constitutives de la convention de preuve : les parties admettent la recevabilité et la force probante des données signées électroniquement ; les données

originales de référence admises à titre de preuve pour tout litige sont celles conservées par le LAVAD10.

Les modalités de conservation sont conformes aux règles de l'art en ce sens que les données originales de référence sont conservées dans des conditions de nature à garantir leur intégrité. Le client demeure seul responsable de la diffusion ultérieure des documents transmis par voie postale ou électronique.

Les résultats sont transmis aux différents destinataires indiqués sur la demande d'analyses ou en fonction des accords préétablis, selon les modalités propres à chacun, par courrier ou voie électronique (courriel ou mise à disposition sur un site extranet). Les envois automatiques par voie électronique se font après signature d'une convention de preuve indiquant les adresses destinataires. La demande de convention peut être faite à partir de l'espace client, accessible sur www.aube.fr, rubrique « Aides et services en 1 clic », « Laboratoire ». Dans le cas d'envoi des rapports par courriel, le message et toutes les pièces jointes sont confidentiels et établis à l'intention exclusive de leurs destinataires dont les coordonnées sont communiquées par le client, sous sa responsabilité. Toute utilisation de ces messages non conforme à leur destination, toute diffusion ou toute publication, totale ou partielle, est interdite. L'envoi via internet ne permettant pas de garantir l'intégrité des messages, le LAVAD10 décline toute responsabilité au titre des messages s'ils ont été modifiés, altérés ou utilisés par des personnes non autorisées.

Pour les analyses à caractère réglementaire, conformément aux agréments délivrés par le Ministère de l'Agriculture, les résultats sont transmis aux organismes officiels avec selon les cas, la Direction Départementale en charge de la Protection des Populations (DDecPP), le Groupement de Défense Sanitaire (GDS), l'Office Français de la Biodiversité (OFB) et pour les plans de contrôles prévus, sont exportés ou renseignés informatiquement dans les bases de données correspondantes.


Les GDS sont destinataires de l'ensemble des résultats d'analyses de sérologie et biologie moléculaire de leurs adhérents.

Le laboratoire est qualifié par le Ministère de l'Agriculture pour les échanges de données informatisées (EDI) selon le format d'échange en vigueur pour ses activités en santé animale et hygiène alimentaire ainsi que pour les EDI réalisés avec les GDS.

En dehors de ces cas de transmissions réglementées ou défini par accords, le laboratoire se réserve le droit d'utiliser les résultats d'analyses de manière anonyme à des fins statistiques ou scientifiques.

X. Accréditation :

Le laboratoire est accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation), selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 (Convention d'accréditation n° 1-1095). Les essais sous accréditation sont identifiés par la lettre **A** sur les "Catalogue des prestations et tarif officiel en hygiène alimentaire" et "Catalogue des prestations et tarif officiel en santé animale" consultables sur le site internet du Laboratoire : www.aube.fr, rubrique « Aides et services en 1 clic », « Laboratoire ». La portée d'accréditation est disponible sur le site du COFRAC : www.cofrac.fr.

La présence du logo Cofrac sur un rapport d'essais indique qu'une analyse au moins a été réalisée sous accréditation. Ces essais réalisés sous accréditation sont identifiés par le symbole (c) en regard du résultat sur les rapports d'essais et une mention dans le rapport explicite cette présentation. 

Le laboratoire n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation et à utiliser le logo Cofrac.

XI. Sous-traitance :

Le laboratoire ne réalise pas de sous-traitance. En cas d'impossibilité de traiter une demande d'analyses de façon temporaire ou définitive, pour des raisons diverses : prestation non assurée par le laboratoire, problème matériel, surcharge de travail, rupture de stock de réactif ou autre, le laboratoire, en accord avec son client, transmet les échantillons à un autre laboratoire qualifié ou accrédité pour la même prestation. Ce dernier émet le résultat et le transmet directement au client et aux différents destinataires dont le LAVAD10, qui conserve par ailleurs un double de la demande et des documents d'envoi au secrétariat.

XII. Obligations légales déclaratives :

Le client s'engage à déclarer à l'administration compétente les résultats d'analyses portant sur des produits ou animaux commercialisés présentant un danger pour la santé publique, humaine ou animale, en conformité avec la réglementation en vigueur.

XIII. Prestations intellectuelles autres que les analyses :

Les prestations intellectuelles dans le domaine du conseil, de l'assistance technique et de la formation font l'objet d'une proposition détaillée définissant le contenu de la prestation, ses objectifs, les intervenants et le prix proposé. Les frais de logistique des intervenants (déplacement, hébergement, repas) font l'objet d'une facturation intégrale. Les formations font l'objet d'une convention de formation selon les exigences du Ministère du Travail.

Toute modification du lieu d'exécution, de la nature de la prestation, du nombre de participant ou autre devra être portée à la connaissance du LAVAD10 sans délai.

Le LAVAD10 est enregistré auprès du Préfet de Région en tant qu'organisme de formation et est référencé DATADOCK.

XIV. Tarif et règlement des analyses et prestations :

Le Laboratoire applique les tarifs départementaux (votés par la Commission permanente du Conseil départemental) qui sont réévalués **périodiquement** , suivant l'évolution de l'indice des prix à la consommation et consultables sur le site internet du Laboratoire : www.aube.fr, rubrique « Aides et services en 1 clic », « Laboratoire ».

Les tarifs sont exprimés en euro hors taxe (€ HT). La TVA est appliquée au taux en vigueur à la date de réception des échantillons.

Les tarifs indiqués dans les devis **et contrats** sont établis sur la base des données fournies par le client et pour les conditions normales d'exécution de la prestation. Toute modification dans l'objet ou l'étendue de la prestation (**par exemple analyse de confirmation**) ou dans les conditions d'exécution de celle-ci fera l'objet d'un devis et/ou d'une facturation complémentaires.

Toute collecte d'échantillons refusée suite à un rendez-vous planifié et accepté par le client pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire, en dehors de tout contrat préétabli.

De même, toute demande d'analyses incomplète nécessitant des prises de renseignements répétées pourra faire l'objet de frais administratifs supplémentaires.

Les arrondis générés par le logiciel de gestion de laboratoire peuvent conduire à une différence de quelques centimes d'euros par rapport au devis transmis. Ces écarts ne peuvent faire l'objet ni d'un avoir, ni différer le paiement des factures émises.

Remises tarifaires (sur contrat uniquement) :

En hygiène alimentaire, dans le cadre de conventions de prestations, des remises peuvent être accordées en fonction du volume annuel d'analyses confié au laboratoire.

Facturation et règlement :

Lorsque la demande d'analyse a été faite sans demande initiale de devis, la facturation est réalisée selon les tarifs en vigueur au jour de la réception des échantillons. Sauf accords spécifiques, la facturation est faite au nom de la personne ou de la société identifiée comme propriétaire dans la demande d'analyse, le devis ou la convention. La facturation est réalisée mensuellement. Les factures sont transmises à la Paierie départementale qui édit un avis des sommes à payer, l'adresse au destinataire et en assure le recouvrement. Le règlement est à adresser directement à la Paierie départementale de l'Aube - 143, avenue Pierre Brossollet - 10006 TROYES Cedex.

XV. Impartialité et confidentialité :

Le LAVAD10 est un service public indépendant de tous liens commerciaux et industriels qui s'engage à assurer une parfaite impartialité dans la réalisation des prestations dont il est chargé. Le laboratoire s'engage à garder confidentielles toutes informations qui auront été portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution des analyses ou prestations de ses clients. Sans

préjudice des éventuelles obligations légales en terme de communication de certains résultats aux autorités publiques, le LAVAD10 s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout ou partie des résultats concernant des travaux qui lui sont confiés. Le personnel du LAVAD10 est statutairement ou contractuellement tenu au secret professionnel et s'engage personnellement au respect de la confidentialité et de l'impartialité. L'obligation de confidentialité perdure après l'exécution de la prestation.

Le client s'engage à ne pas divulguer et à ne pas exploiter sous quelques formes que ce soit l'ensemble des informations confidentielles que le LAVAD10 pourrait être amenée à lui communiquer, avant et en cours de réalisation de prestation et ce pour une durée illimitée. Le client s'engage à faire respecter cet engagement de non divulgation et de confidentialité à toute personne salariée ou prestataire pouvant intervenir pour son compte dans le cadre de ces discussions et échanges.

XVI. Protection des données à caractère personnel :

Conformément au Règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », le client est informé que les informations collectées par le Département de l'Aube font l'objet d'un traitement automatisé qui repose, notamment, sur l'article L.2215-8 du code général des collectivités territoriales.

Certaines données à caractère personnel sont collectées auprès d'organismes gestionnaires, partenaires du LAVAD10 (DDecPP, GDS, etc.).

La finalité de ce traitement est la gestion de l'activité du LAVAD10, en particulier, le traitement des demandes d'analyses ou de prestations.

Le Président du Conseil départemental est responsable de ce traitement.

L'habilitation à consulter et à utiliser ces données n'est attribuée qu'aux agents du laboratoire, personnes soumises au secret professionnel et engagées à la confidentialité.

Sont destinataires de ces données, dans le cadre du dispositif de prévention des risques et de gestion des crises sanitaires, les DDecPP, les GDS en tant qu'organismes à vocation sanitaire, les vétérinaires prescripteurs.

La facturation des analyses fait l'objet d'un interfaçage avec la paierie départementale de l'Aube chargée du recouvrement des recettes. Les éléments recueillis sont conservés dans les conditions prévues au code du patrimoine et suivant le tableau de gestion des archives établi pour le LAVAD10.

Aucune donnée personnelle ne fait l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne.

Le client bénéficie d'un droit d'accès et d'un droit de rectification des informations nominatives qui le concernent. Ce droit peut s'exercer à tout moment sur simple demande auprès du LAVAD10, par courrier postal ou par courriel à departement.lvd@aube.fr. Il peut également s'exercer auprès du Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Hôtel du Département, 2 rue Pierre Labonde, BP 394, 10026 TROYES CEDEX, ou par courriel à dpo@aube.fr. Toute réclamation s'exercera auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS Cedex 07).

XVII. Force majeure :

Si par suite d'un cas de force majeure, le LAVAD10 se trouvait dans l'impossibilité d'assurer ses prestations, ses obligations seraient suspendues pendant la durée de l'impossibilité d'exécution du contrat. Dès que la force majeure cesse, les obligations du LAVAD10 reprennent pour les prestations non encore réalisées. Est considéré comme un événement de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant raisonnablement au contrôle du LAVAD10 et qui empêche l'exécution normale de ses obligations, tels que troubles majeurs au plan régional, national ou international, grève dans les moyens de transport, les postes et télécommunication, au sein du laboratoire ou affectant ses fournisseurs, ou toute autre interruption de ces moyens quelle qu'en soit la cause, ainsi que des dispositions légales ou réglementaires entraînant des bouleversements importants affectant les activités du LAVAD10.

XVIII. Réclamations et litiges :

Toute réclamation doit être adressée par mail à l'adresse departement.lvd@aube.fr ou par courrier postal en indiquant l'objet de la réclamation et le cas échéant, la référence du dossier concerné.

Une réponse sera transmise au plaignant dans les meilleurs délais, confirmant ou non la responsabilité du LAVAD10. Le plaignant est informé, si possible, de la réception, des suites données lorsque cela est pertinent et, des conclusions de la réclamation.

En cas de litige, avant toute action contentieuse, les parties rechercheront un accord amiable. A défaut de résolution amiable, les litiges relèveront de la compétence du Tribunal administratif de Châlons en Champagne.