

Conditions générales de vente et de services

Mise à jour 19.08.2026

Article 1 – Objet et application

Les conditions générales de vente et de prestation de services (ci-après «les Conditions Générales») sont applicables dans leur intégralité pour toutes les offres et à tous les contrats de prestation de services entre le Laboratoire national de santé (ci-après «le LNS») et ses Clients dès le premier contact. Ces Conditions Générales sont applicables au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger quel que soit le lieu de livraison ou de prestation pendant toute la durée des relations contractuelles nouées entre le LNS et le Client. Le cas échéant, elles sont complétées par des conditions particulières qui prévalent en cas de contrariété avec les présentes. Par la signature ou l'exécution de tout document référant aux présentes conditions, le Client est censé les avoir acceptées et aucune dérogation ne pourra être admise sans accord exprès et préalable du LNS. Toute condition contraire aux présentes Conditions Générales posée unilatéralement par le Client, dans ses conditions générales d'achat ou dans tout autre document, sera inopposable au LNS, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le Client s'est rapproché du LNS afin de lui confier la réalisation d'une (es) prestation(s) de service.

Toutes les offres faites par le LNS sont fournies sans engagement et à titre indicatif.

Les offres ne constituent un engagement pour le LNS qu'après acceptation expresse manifestée par le Client soit par la signature d'une confirmation de commande, bon de commande ou d'un contrat, soit par le début des prestations par le LNS.

Toute confirmation de commande, renvoi d'un bon de commande par le Client au LNS engage formellement le Client, de même que le début des prestations par le LNS dès le moment où le Client en a connaissance et qu'il ne les conteste pas endéans les deux (2) heures qui suivent le début d'exécution.

Le Client dispose d'un droit de rétraction de quatorze (14) jours calendaires sans avoir à motiver sa décision, après la signature du bon de commande. Le droit de rétractation doit être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au LNS à l'adresse suivante: Laboratoire national de santé, Service Finance, 1 rue Louis Rech, L-3555 Dudelange.

En cas d'annulation ou de révocation de la commande plus de quatorze (14) jours après la signature du bon de commande ou après le début de la prestation ou si le Client ne respecte pas l'une de ses obligations, le préjudice du LNS sera évalué à un montant ne pouvant être inférieur à trente pour cent (30%) du montant total dû suivant l'offre.

Article 2 – Engagements du Client

Afin de permettre la réalisation de la prestation par le LNS, le Client s'engage à transmettre tout document, information, échantillon nécessaire à la réalisation de la prestation. Le Client apportera toute l'aide nécessaire au LNS pour permettre la réalisation effective des prestations.

Article 3 – Caractéristiques et déroulement de la prestation

Le LNS s'engage à réaliser la(es) prestation(s) confiée(s) par le Client dans les conditions définies et acceptées par les Parties dans la confirmation de commande /bon de commande ou d'un contrat spécifique.

Article 4 – Engagement du LNS

Le LNS s'engage à être responsable de la qualité professionnelle, de l'exactitude technique, de l'exhaustivité et de la coordination de la Prestation. En conséquence, le LNS déclare et garantit à la Société que :

- a. Le LNS a, et continuera d'avoir pendant toute la durée des présentes Conditions Générales, toutes les autorisations nécessaires pour fournir la Prestation; et
- b. Le LNS dispose des installations, du personnel et d'une expérience suffisante en quantité et en qualité pour exécuter la prestation de manière adéquate et opportune ; et
- c. Le LNS exécutera la prestation de manière compétente, professionnelle et diligente et dans le strict respect de toutes les lois, réglementations, bonnes pratiques cliniques, bonnes pratiques de laboratoire clinique, de toutes les exigences de l'établissement et de toutes autres normes professionnelles applicables ; et
- d. Le LNS s'engage à ce que son personnel affecté à l'exécution de la prestation soit qualifié et correctement formé.

Article 5 – Modalités financières

Les prix figurant dans les offres, confirmations de commande, et autres documents contractuels émis par le LNS sont exprimés hors TVA et autres droits luxembourgeois ou étrangers, sauf lorsqu'il y est expressément fait référence.

Les prix figurant dans l'offre établie par le LNS sont basés sur le coût, en vigueur, des prestations à réaliser à la date d'émission de l'offre. L'offre transmise par le LNS au Client reste valable pour une durée maximale de trente (30) jours à compter de sa communication par le LNS au Client, sauf si autrement stipulé dans l'offre.

Le Client doit accepter l'offre endéans le délai précité soit par le renvoi d'une confirmation de commande au LNS, soit par l'envoi d'un bon de commande (purchase order) soit par la signature d'un contrat spécifique avec le LNS, soit par le paiement d'un acompte, à défaut de quoi l'offre est caduque. L'acceptation par le Client sans contestation du début des prestations par le LNS vaudra également acceptation de l'offre.

Les factures sont exprimées en euros et payables endéans les trente (30) jours à compter de la date de la facture.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal en vigueur calculés sur les montants en souffrance, conformément à la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard transposant la directive 2000/35/CE du 29 juin 2000, sur une base journalière depuis la date d'échéance (entre commerçants, trente (30) jours après la date de réception par le Client de la facture ; avec un consommateur, à partir de l'expiration du troisième (3e) mois qui suit la prestation des services) jusqu'à la réception effective du paiement.

En cas de non-paiement de la facture à son échéance, le LNS se réserve le droit de réclamer, à titre d'indemnité forfaitaire, un montant supplémentaire égal à 10 % du solde restant dû sans préjudice des intérêts de retard prévus ci-dessus.

Tous les frais de recouvrement que le LNS serait amené à engager resteront à la charge du Client.

Tout refus de paiement pour quelque cause que ce soit devra être notifié au LNS par écrit endéans les huit (8) jours après la réception de la facture. Les factures qui ne seraient pas contestées endéans ce délai sont considérées comme définitivement acceptées.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, le LNS sera également en droit, sans avertissement préalable, de suspendre toutes prestations tant que les factures en souffrance n'auront pas été réglées par le Client.

Tous les paiements seront imputés par priorité sur les intérêts, les indemnités forfaitaires et les éventuels frais d'avocat et ensuite sur les factures les plus anciennes.

En cas de modification de la prestation, en plus du montant total de la facture, le LNS se réserve le droit de facturer au Client, les prestations supplémentaires engagées par le LNS par rapport aux prestations initialement convenues entre le Client et le LNS afin de répondre à la nouvelle demande du Client.

En cas de suspension de la prestation par le LNS pour quelque motif que ce soit, les montants de la prestation déjà engagés restent dus par le Client.

En cas de résiliation de la prestation à l'initiative du Client et sans manquement du LNS, le montant total de la facture sera dû par le Client.

Article 6 – Responsabilité et force majeure

En principe, le LNS ne porte aucune responsabilité du fait des prestations de services exécutées.

Si le LNS se trouve dans l'impossibilité d'exécuter les prestations, le LNS se réserve le droit de sous-traiter les prestations de services prévues après information du Client. Le Client ne pourra prétendre à une indemnisation supérieure au prix fixé et accepté par les Parties.

La responsabilité du LNS ne pourra être recherchée et aucun remboursement ne sera dû si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée par la survenance d'un événement de force majeure.

Article 7 – Protection des données

Le Client s'engage à respecter la réglementation sur la protection des données conformément au règlement n° 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 libre circulation de ces données (ci-après le «RGDP») et de la législation luxembourgeoise applicable (ci-après ensemble la «Législation en matière de protection des données»). A ce titre, le Client s'engage à:

- Informer les personnes concernées de la finalité du traitement, de la transmission de leurs données personnelles au LNS, de leurs droits, et de la durée de conservation des données ;
- D'avoir un délégué à la protection des données ;
- De tenir un registre des traitements de données à caractère personnel ;
- De collaborer avec le LNS en cas d'exercice des droits par les personnes concernées ;
- D'informer le LNS en cas de violation de données à caractère personnel.

Pour les besoins de la réalisation des prestations, le LNS, en tant que sous-traitant du responsable de traitement ou responsable de traitement, traitera les données strictement nécessaires et s'engage à respecter

toutes les dispositions du RGPD et de la Législation en matière de protection des données. Il agira, le cas échéant, sous instruction du responsable de traitement. Les obligations à respecter par le LNS concernent notamment les obligations de traitement loyal, licite et transparent, la limitation des finalités, la minimisation des données, l'exactitude, la limitation de la conservation, l'intégrité, la confidentialité, le principe de responsabilité et toute autre obligation prévue par la Législation en matière de protection des données.

Pour les besoins de la réalisation des prestations, le LNS peut être amené à transférer des données à caractère personnel à des sous-traitants. La liste des sous-traitants du LNS est mise à disposition sur simple demande adressée au DPO (dpo@lns.etat.lu).

Les données seront conservées pour la durée nécessaire des prestations et/ou le temps nécessaire pour le LNS de répondre à ses obligations légales.

Les données sont recueillies pour les finalités suivantes:

- Permettre l'exécution des prestations de service ;
- Assurer la relation avec le Client ;
- Assurer le suivi des prestations prestées ;
- Permettre la facturation ;
- Développer la relation professionnelle ;
- Garantir le recouvrement des impayés ;
- Gérer les éventuels contentieux.

Le LNS s'engage en particulier à informer les personnes concernées du traitement de données à caractère personnel dont il est responsable et à leur indiquer une adresse électronique pour l'exercice de leurs droits (dpo@lns.etat.lu).

Pour plus d'information sur notre gestion des données personnelles, veuillez consulter notre [Politique de protection des données à caractère personnel](#).

Article 8 – Propriété intellectuelle

Tout droit de propriété intellectuelle appartenant au LNS au moment de l'exécution de la(es) prestation(s) est et restera la propriété unique et exclusive du LNS.

Aucune clause des présentes Conditions Générales ou des autres documents contractuels conclus avec le Client ne pourra être considérée comme impliquant un transfert ou une cession d'un droit de propriété intellectuelle du LNS. En conséquence, aucun titre ou prérogative de propriété d'aucune marchandise, d'aucun équipement ou de matériel connexe (y compris, mais de manière non limitative, les rapports, schémas, fiches techniques, livres, machines, modèles, amélioration apportée à celui-ci) utilisé, développé ou mis à disposition par le LNS durant la fourniture des services, n'est transféré au Client.

Le LNS se réserve le droit d'effectuer des publications et/ou des rapports et/ou des statistiques à partir des résultats des prestations effectuées.

Article 9 – Confidentialité et impartialité

Les Parties s'engagent à ne pas divulguer directement ou indirectement les informations, documents et rapports considérés confidentiels dont elles auront pu avoir connaissance ou pris possession dans le cadre des relations établies par la présente convention sauf accord préalable exprès et écrit des Parties, et ce pendant une durée de dix (10) ans après l'échéance de la présente convention.

Le LNS est responsable de la gestion de toutes les informations obtenues ou générées au cours des prestations.

Le LNS s'engage à indiquer au Client, à l'avance, les informations qu'il a l'intention de rendre publiques. À l'exception des informations rendues publiques par le Client, ou des cas convenus entre le LNS et le Client (par exemple dans le but de répondre à des réclamations), toutes les autres informations sont considérées comme exclusives et doivent être traitées comme confidentielles.

Lorsque le LNS est tenu par la loi, ou autorisé par des dispositions contractuelles, à divulguer des informations confidentielles, le Client ou la personne concernée doivent être avisés des informations fournies, sauf si la loi l'interdit.

Les informations sur le Client, obtenues auprès de sources autres que le Client lui-même (par exemple, plaignant, autorités réglementaires) doivent être maintenues confidentielles entre le Client et le LNS. Le LNS doit préserver la confidentialité du fournisseur (source) de ces informations et son identité ne doit pas être divulguée au Client, sauf accord de la source.

Le personnel, dont tous les membres des comités, les contractants, le personnel d'organismes externes ou les personnes agissant pour le compte du LNS, doit préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours des activités du LNS, à l'exception de ce qui est exigé par la loi.

Le LNS s'engage à agir en toute impartialité vis-à-vis du Client. En cas de conflit d'intérêt avec le Client, le LNS se réserve le droit de décliner la réalisation de la Prestation sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

Article 10 – Non sollicitations

Pendant l'application des présentes Conditions Générales, et après un délai de douze (12) mois après le terme ou l'expiration des présentes Conditions Générales ou de la prestation, le Client renonce, sauf accord écrit préalable du LNS, à faire directement des offres d'engagement aux collaborateurs du LNS ayant participé à la réalisation de la prestation, sous quelque statut que ce soit, même si la sollicitation est formulée par le collaborateur.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cet engagement, il s'engage à dédommager le LNS à hauteur de six (6) mois du salaire brut du collaborateur concerné.

Article 11 – Modification des Conditions Générales

Le LNS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment. Les Conditions Générales modifiées sont réputées acceptées par le Client pour autant qu'elles lui aient été préalablement communiquées par le LNS, et à défaut de contestation par le Client dans un délai de quinze (15) jours à dater de cette communication.

Article 12 – Nullité d'une disposition

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales devait être déclarée(s) nulle(s) pour quelque cause que ce soit, cette circonstance n'affecterait pas le reste des présentes Conditions Générales qui demeurent applicables.

Article 13 – Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi Luxembourgeoise et tous litiges y relatifs seront soumis, à défaut d'un accord amiable que les Parties s'engagent à rechercher au préalable, au Tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg.