



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Obligations d'ETIKEVAL.....	3
3. Obligations du client.....	3
4. Responsabilités.....	4
5. Facturation et conditions de règlement.....	4
5.1. Méthodologie et phases	4
5.2. Report ou annulation d'une évaluation planifiée.....	5
7. Confidentialité et droit de propriété des informations.....	5
7.1. Informations mises à disposition du client.....	5
7.2. Informations recueillies par ETIKEVAL.....	5
8. Utilisation du rapport d'évaluation.....	6
9. Plaintes et appels.....	7
10. Durée et résiliations.....	7
11. Force majeure.....	7
12. Transfert.....	7
13. Autonomie des Clauses contractuelles.....	8
14. Loi et attribution de compétences	8
15. Tarifs et conditions de règlements	8
16. Adaptabilité aux évolutions réglementaires.....	8

1. Préambule

Sauf accord contraire écrit et signé par les parties et sous réserve des dispositions légales impératives, les présentes Conditions Générales s'appliquent et sont pleinement intégrées au contrat conclu entre ETIKEVAL et le client, relatif aux prestations fournies par ETIKEVAL (ci-après « services ») telles que définies dans la proposition émise. Elles s'imposent de plein droit à l'acceptation de la proposition et au plus tard au commencement de l'utilisation du service.

Elles prévalent sur tous les termes ou articles contradictoires contenus ou visés dans tout document remis par le client, notamment ses propres conditions générales.

ETIKEVAL est accrédité pour la réalisation des évaluations des ESSMS relevant de tous secteurs d'intervention sous le numéro **3-2118**, la portée d'accréditation est disponible sous www.cofrac.fr

2. Obligations d'ETIKEVAL

ETIKEVAL s'engage à :

- fournir à tout client les services tels que définis dans le contrat d'évaluation. La demande doit être conforme au dispositif et à la procédure définis dans le Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux validé par la CSMS le 8 mars 2022
- se conformer aux usages et aux règles ou référentiels applicables à la prestation concernée ;
- opérer selon des procédures non discriminatoires ;
- se conformer aux délais fixés dans le contrat ;
- mettre à disposition du personnel ayant toutes les compétences et qualifications requises pour effectuer ces services ;
- évaluer la demande éventuelle du client pour changer d'intervenant et la prendre en compte si elle s'avère justifiée ;
- au cas où un observateur serait présent durant l'évaluation, s'assurer que son rôle est clairement communiqué au client et qu'il n'aura aucune influence sur le processus et les résultats.
- Informer ses clients en cas de suspension ou retrait d'accréditation

3. Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir à ETIKEVAL, et si besoin à l'organisme d'accréditation, toutes les informations, tous les moyens et accès nécessaires à la réalisation des services, ainsi qu'à l'obtention et au maintien de ses accréditations, ce qui inclut d'autoriser des observateurs à participer aux évaluations dans le but d'évaluer les activités d'ETIKEVAL ;

- fournir aux intervenants d'ETIKEVAL, le cas échéant, les équipements de protection appropriés et assurer la sécurité de leurs postes de travail ;
- se conformer à toutes les exigences nécessaires pour la délivrance du rapport d'évaluation, en particulier, la communication des informations requises exactes, la démonstration de la conformité, l'instruction des réclamations, de leur enregistrement jusqu'à leur mise à disposition d'ETIKEVAL, en passant par des actions appropriées et documentées ;
- maintenir le niveau de service en conformité avec les normes et les textes réglementaires en vigueur.
- à adopter des attitudes ou comportements contribuant à valoriser l'utilisation du rapport d'évaluation, ses conclusions et à développer la notoriété d' ETIKEVAL ;

4. Responsabilités

ETIKEVAL ne peut être tenu responsable des pertes ou dommages subis à la suite d'une omission, négligence ou d'une erreur de quelque nature dans la mise en œuvre du service, sauf en cas de faute lourde.

5. Facturation et conditions de règlement

Les tarifs applicables aux services sont spécifiés au point 15 - ETIKEVAL se réserve le droit d'actualiser ses tarifs en cours d'année.

Pour une prestation donnée, les honoraires sont établis en fonction des tarifs et sont présentés avec les frais dans la proposition. Ils s'entendent en hors taxe et sont soumis à la TVA en vigueur.

Les conditions de règlement personnalisées seront inscrites dans le contrat de prestation ou bon de commande ou facture. Les conditions de règlements par défaut sont :

- 30% à la signature du contrat
- 40% à l'initialisation de l'évaluation – Date de la phase de « préparation »
- 30% à la date de remise du pré-rapport

Toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard au taux d'intérêt de la BCE à son opération de refinancement la plus récente plus 10 points de pourcentage ainsi que le paiement d'une somme de 40€ au titre des frais de recouvrement.

5.1. Méthodologie et phases

Le demandeur dispose d'un délai d'un an à compter de la date de facturation d'une évaluation pour :

- planifier sa visite d'évaluation sur site.

Passé ce délai, le demandeur aura renoncé à demander l'évaluation. Toute nouvelle demande fera l'objet d'une nouvelle facturation des frais d'évaluation.

5.2. Report ou annulation d'une évaluation planifiée

Si une évaluation planifiée est annulée du fait du client, les frais d'évaluation restent acquis, sauf cas de force majeure définie au point 15. Le client aura renoncé à demander l'évaluation. Toute nouvelle demande fera l'objet d'une nouvelle facturation.

Tout report d'évaluation planifié du fait du client fera l'objet d'une facturation par ETIKEVAL suivant les modalités ci-après :

- à plus de 40 jours calendaires avant la date prévue d'intervention : 10 % du montant des prestations concernées par le report,
- à moins de 40 jours : 20 %,
- à moins de 20 jours : 30 %,
- à moins de 10 jours : 80 %.

6. Non application du code de la consommation

Le client s'engage à agir en qualité de professionnel, et quel que soit la taille de son activité, à ne pas se prévaloir d'une qualité de consommateur ou d'invoquer le code de la consommation.

En particulier, le droit de rétractation relatif à l'article L. 221-18 du Code de la Consommation ne s'applique pas aux transactions entre professionnels (Code du Commerce), notamment dans le cadre d'un contrat conclu à distance/en ligne.

7. Confidentialité et droit de propriété des informations

7.1. Informations mises à disposition du client

Le contenu des documents mis à la disposition du client sont protégés par le droit d'auteur. Tout le matériel utilisé demeure la seule propriété d'ETIKEVAL ou celle de ses partenaires. En conséquence, la reproduction, diffusion ou communication au public sans l'autorisation expresse préalable d'ETIKEVAL ou de ses ayants droits est constitutive de contrefaçon et passible des sanctions qui s'y rattachent.

7.2. Informations recueillies par ETIKEVAL

Etikeval s'engage à ne pas céder, dupliquer, divulguer à un tiers, à quelque titre que ce soit, tout ou partie des données recueillies dans le cadre de la mission d'évaluation réalisée dans l'ESSMS, en dehors de ce qui est exigé pour le rapport de visite. Le rapport de visite garantira l'anonymat des personnes qui ont pris part à l'évaluation.

Relativement aux données recueillies, ETIKEVAL s'engage à :

- instaurer et maintenir une politique et des procédures documentées relatives à la mise à jour et à la diffusion des informations ;
- assurer la confidentialité de toutes les informations recueillies au cours du processus d'évaluation, sur la base d'accords juridiquement exécutoires par tous les membres du personnel ;
- s'assurer que les informations obtenues lors du processus d'évaluation ou à partir de sources autres que le demandeur, le client ou l'utilisateur, ne soient pas divulguées à une partie non autorisée sans le consentement dûment formulé par écrit de la personne (demandeur, client ou usager) sauf pour les cas où la loi prévoit la divulgation de ces informations. Cela exclut aussi les cas où les informations et données sont mises à la disposition du COFRAC dans le cadre de leurs évaluations ou mises à dispositions des auditeurs internes ETIKEVAL.
- lorsqu'il est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles, tenir au courant la personne concernée des informations divulguées, sauf disposition contraire de la Loi ;
- garantir que les activités des organismes apparentés ne compromettent pas la confidentialité ;
- supprimer toutes les données concernant un ESSMS évalué dans un délai de 6 ans à compter de la date de réception du courrier de demande de résiliation ou de la date de la notification du retrait par ETIKEVAL.
- A mettre à disposition aux instances du COFRAC et aux auditeurs internes des données recueillies et nécessaires à leurs activités

8. Utilisation du rapport d'évaluation

Le détenteur du rapport d'évaluation est autorisé à l'utiliser conjointement à l'utilisation du logo et de la marque ETIKEVAL, dans le respect des règles d'utilisation de la marque ETIKEVAL et des règles de publication du rapport d'évaluation selon l'article D. 312-200 du CASF.

La publication et diffusion est réalisée :

- pour la HAS en version dématérialisée via la plateforme Synaé ;
- pour l'(les) autorité(s) de tarification et de contrôle selon les modalités convenues avec elle(s).

Le rapport est accompagné du plan d'actions spécifique exigé au regard des résultats associés à l'évaluation des critères impératifs.

L'ESSMS doit également assurer la plus large diffusion interne du rapport d'évaluation. Il doit notamment le porter à la connaissance de l'instance délibérante, de l'instance de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale le cas échéant.

Le rapport d'évaluation fait l'objet d'une diffusion publique selon les modalités fixées par décret.

En dehors de la complétude du rapport l'utilisation de la marque d'accréditation d'ETIKEVAL est interdite.

Pour prendre en compte les non-conformités identifiées dans un rapport final clôturé, ETIKEVAL envoie un courrier détaillé à l'ESSMS listant les non-conformités identifiées, en mettant obligatoirement la HAS en copie (contact.evaluation-sms@has-sante.fr).

Les ESSMS doivent pouvoir identifier les écarts impactant les résultats de leur évaluation, afin de mettre à jour leur Plan d'amélioration continue de la qualité.

L'ESSMS transmet le courrier d'ETIKEVAL à son ATC afin de l'informer des écarts identifiés.

En cas de litige entre l'ESSMS et ETIKEVAL, l'ESSMS et/ou l'ATC peuvent adresser une plainte ou réclamation (cf Article 9).

9. Plaintes et appels

Les plaintes et appels sont traités de manière constructive, impartiale et en temps raisonnable. Les modalités de traitement sont définies dans le programme d'évaluation concerné.

La « Procédure de traitement des réclamations, plaintes et appels » est disponible sur demande auprès d'ETIKEVAL

10. Durée et résiliations

Le contrat est conclu pour une durée fixe.

La demande de résiliation de l'évaluation externe à l'initiative de l'ESSMS doit être effectuée par courrier recommandé avec Avis de Réception a minima 3 mois avant la date d'échéance de l'évaluation quinquennale. Toutes les factures émises avant la date de première présentation du courrier restent dues. En cas d'inexécution tout ou partie des engagements d'ETIKEVAL, le contrat pourra être résilié de plein droit sans que l'organisme ne puisse prétendre à des dommages et intérêts

11. Force majeure

Tout événement imprévisible, indépendant de la volonté entraînant l'impossibilité d'exécuter les services et reconnu par jurisprudence et les tribunaux français est considéré comme cas de force majeure.

Toute erreur ou omission, tout manquement par le client ou ETIKEVAL concernant le respect de l'une des clauses contractuelles, ne doit donner lieu à une plainte ou être considéré comme une cause de rupture du contrat dans la mesure où cela résulte d'un cas de force majeure.

12. Transfert

Sauf accord préalable expressément écrit d'ETIKEVAL et du client, le client ne peut céder ou transférer à un tiers tout ou une partie de ses droits et obligations résultant du contrat.

13. Autonomie des Clauses contractuelles

Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes serait réputée ou déclarée nulle ou non-écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.

14. Loi et attribution de compétences

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, compétence expresse sera attribuée au tribunal administratif de Lyon.

15. Tarifs et conditions de règlements

Tarifs : Les tarifs sont tels que définis dans le contrat de prestation évaluation externe ETIKEVAL

Conditions de règlement : uniquement par virement sur compte suivant

IBAN
FR76 1695 8000 0157 0555 6664 061
Banque 16958 Agence 00001 Compte 57055566640 Clé 61

BIC/SWIFT
QNTOFRP1XXX

Titulaire
ETIKEVAL
99 Avenue Achille Peretti
92200 Neuilly-sur-Seine

SWIFT

La banque émettrice pourrait vous demander le BIC de notre banque partenaire avant d'effectuer un virement SWIFT : TRWIBEB3XXX.

Domiciliation: Gontio (Olinda SAS), 18 rue de Navarin, 75009 Paris, France

16. Adaptabilité aux évolutions réglementaires

En cas d'évolution des dispositions légales, réglementaires ou des référentiels émis par la Haute Autorité de Santé (HAS) ou toute autorité compétente ayant un impact direct sur les prestations visées au présent contrat, les Parties conviennent d'échanger dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la publication ou notification de ces modifications, afin de convenir des ajustements nécessaires au présent contrat.