



CONDITIONS GENERALES DE VENTE EVALUATION DES ESSMS

Désignation

CEOS est un organisme d'évaluation spécialisé dans les métiers de la santé et du médico-social. Son siège social est fixé 273 rue Jean Baptiste Lebas – 59830 Cysoing. CEOS planifie, organise et réalise des évaluations des ESSMS suivant le référentiel de la HAS.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : toute personne physique ou morale contactant CEOS pour la réalisation d'une évaluation selon le référentiel HAS.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous

Objet

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations d'évaluation engagées par CEOS pour le compte d'un Client. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client. Le cabinet CEOS ne sous traite pas la réalisation des missions d'évaluation des ESSMS.

Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes.

Le règlement du prix de l'évaluation est à effectuer sous 30 jours à réception de la facture, au comptant, sans escompte par virement bancaire sur le compte de CEOS.

Le Client dispose de 30 jours pour le paiement à date d'envoi de la facture. Une relance est effectuée via la logiciel comptable en cas de dépassement de cette échéance. Si le paiement n'est pas effectué après cette relance, une pénalité de retard de 40€ est appliquée.

CEOS aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à CEOS.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de l'évaluation.

Annulation, absence ou interruption d'une formation

Toute évaluation commencée est due dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par CEOS.

En cas de renoncement par l'entreprise bénéficiaire à l'exécution du contrat dans un délai de

- 1 mois avant la date de démarrage de la prestation d'évaluation, le Client s'engage au remboursement des frais de déplacement engagés par Céos'Consult s'ils ne sont pas remboursables (ce délai est de 3 mois pour les DOM-TOM au regard du délais de réservation des vols).
- 7 jours avant la date de démarrage de la prestation d'évaluation, le Client s'engage au versement de 50 % du montant total à titre de réparation*
- Entre 7 jours et le jour de la prestation d'évaluation, le Client bénéficiaire s'engage au versement de 100 % du montant total à titre de réparation*

** les 2 dernières clauses ne s'appliquent pas en cas d'évènement fortuit ou de force majeure. Dans ce cas de figure, la prestation sera repositionnée à une date ultérieure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un personnel clé dans l'évaluation, les grèves ou conflits sociaux, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du Client.*

Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur le contrat, la durée quotidienne des évaluations est fixée à sept heures.

Les évaluations se déroulent de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 avec une pause en milieu de chaque demi-journée. Une adaptation des horaires peut être faite en fonction de l'organisation interne de la structure évaluée. L'accueil des évaluateurs se fait 15 minutes avant le début de la prestation d'évaluation.

Devis

Pour chaque évaluation, un devis est adressé par CEOS au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doit être retourné à CEOS par mail.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations d'évaluation, CEOS est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients.

CEOS ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à CEOS, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de CEOS.

Confidentialité et communication

CEOS et s'engage à garder confidentiels les documents et les informations auxquels il pourrait avoir accès au cours de la prestation d'évaluation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la contractualisation, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par CEOS au Client.

CEOS s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les évaluations les informations transmises par le Client . Le Client accepte que ses informations soient utilisées pour la création et la rédaction des rapports d'évaluation dans le logiciel SYNAE. Le Client accepte que ses informations soient consultables par des évaluateurs internes ou externes réalisant l'audit du cabinet CEOS. Le client est informé que ses informations pourront être transmises aux autorités compétentes dans le cadre d'une éventuelle procédure (signalement de faits de maltraitance par exemple).

Le Client accepte la possibilité que soient présents des observateurs durant l'évaluation. Ils peuvent être présents pour des raisons d'observation, de supervision (parcours de qualification des évaluateurs du cabinet) ou en tant qu'auditeurs Cofrac. Leur présence vise à garantir la qualité et la conformité des prestations d'évaluation réalisées par CEOS. Ils sont soumis aux mêmes règles de confidentialité que l'ensemble des évaluateurs.

Le Client accepte d'être cité par CEOS comme client de ses évaluations. À cet effet, le Client autorise CEOS à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle (= références clients), rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Droit d'usage des marques d'accréditation

Conformément aux règles générales pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux (GEN REF 11) : « les clients des organismes d'évaluation de la conformité accrédités ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation » - en tant que client CEOS (= organisme d'évaluation de la conformité), vous ne pouvez pas utiliser la marque d'accréditation (vous ne pouvez notamment pas utiliser le logo COFRAC).

Recueil et gestion des réclamations

À tout moment, le Client peut contacter CEOS afin de faire remonter une réclamation. Cette remontée peut être effectuée par mail auprès de la Direction : virginiemotte@ceosconsult.fr. CEOS s'engage à prendre en compte l'ensemble de réclamations et à proposer des actions d'amélioration qui seront communiquées au Client. Le document décrivant la gestion des réclamations et des appels est tenu à disposition du Client sur simple demande.

Protection des données à caractère personnel

CEOS s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données ») de ses Clients et d'utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés » (ci-après les « Dispositions applicables »).

Les Données font l'objet d'un traitement informatique par CEOS agissant en qualité de Responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la Politique de protection de données, disponible sur notre site Internet (ci-après la « Politique de protection de données »). En particulier, CEOS conservera les données liées aux évaluations pour la durée nécessaire à l'établissement du rapport d'évaluation et sa remise au Client.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données, ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la Politique de protection de données. En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès du Client cessera.

Si CEOS peut être tenu de traiter les Données du Client en vertu des Dispositions applicables, alors CEOS informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information. CEOS garantit la confidentialité des Données traitées dans le cadre de la prestation d'évaluation.

CEOS s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel et s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité. CEOS s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. CEOS s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des Données stockées. CEOS s'engage à présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité au regard de la nature des Données et des risques présentés par le traitement.

CEOS met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Dans l'hypothèse où le Client devrait remettre des Données à un tiers et /ou à une autorité administrative ou judiciaire, CEOS coopérera avec lui aux fins de transmission des informations requises en conformité avec les présentes et les normes applicables. CEOS notifie au Client toute violation de Données après en avoir pris connaissance. CEOS informe le Client que les Données sont hébergées au sein de l'Espace économique européen.

Toute personne dont les Données ont été collectées par le Client bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès en s'adressant directement au Client. Le Client garantit à Céos'Consult qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des Dispositions applicables et qu'il a informé les personnes physiques de l'usage qui est fait des Données.

Dans le cadre de la gestion des évaluations, les Données sont archivées pendant cinq (5) ans à l'issue de la prestation d'évaluation. Les Données traitées dans le cadre d'opérations commerciales seront conservées pendant la durée des relations contractuelles, augmentée de trois (3) ans à des fins d'animation et de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. CEOS engage, au choix du Client, à détruire ou renvoyer les Données au terme de la prestation d'évaluation, et justifier par écrit auprès du Client qu'il n'en conservera aucune copie.

Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et CEOS à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux seront seuls compétents pour régler le litige.