CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRESTATIONS DE SERVICE

Les Conditions Générales de Vente (CGV) sont conclues d'une part par l'organisme évaluateur ENYS et d'autre part l'ESSMS ou l'organisme gestionnaire souhaitant procéder à un achat, dénommé ci-après « le client ».

Article 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales contractuelles de prestations de services, ci-après dénommées CGC, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre les consultants d'ENYS, ci-après dénommé le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services. A défaut de contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGC décrites ci-après.
Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec l'un des consultants d'ENYS implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGC. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Article 2 : NATURE DES PRESTATIONS

L'organisme d'inspection ENYS est missionné pour la réalisation d'une prestation d'évaluation d'un ESSMS conformément à la réglementation et à la norme en vigueur, ainsi qu'au Cahier des Charges de la Haute Autorité de Santé. Les textes applicables sont :

- La norme Iso 17020,
- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé
- Décret n°2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS
- Article L.312-1 du CASF
- Article 137 de la loi du 4 août 2008
- Décret du 26 avril 2022 Décret n° 2022-695 du 26 avril 2022 modifiant le décret du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des ESSMS
- Décret du 13 mai 2022 Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection
- Cahier des charges applicables aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS & FAQ de la HAS

Article 3 : DEVIS ET COMMANDE

Le prestataire intervient sur demande expresse du client. Un devis est d'abord validé par le client puis une lettre de mission valant contrat est réalisée pour toute prestation. Cette lettre de mission adressée par le prestataire au client, précise :

• la nature de la prestation,
• le prix de la prestation hors taxes,
• le montant des rabais et ristournes éventuels,
• les modalités de paiement,
• Le planning prévisionnel de la mission (en annexe de la lettre de mission)
• Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra nous retourner cette lettre de mission signée sans aucune modification par courrier électronique avec l'expression du consentement du client.
• Le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV.

La lettre de mission acceptée et signée vaut contrat entre ENYS et le client.
La commande ne sera validée qu'après signature de la lettre de mission valant contrat. A défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGC. Un acompte est demandé pour toute commande, sauf accord particulier entre les parties.

Article 4 : PRIX

Le prix des prestations de services est celui détaillé dans la lettre de mission, acceptée par le client en lien avec la commande et le cahier des charges du client. Il est exprimé en euros et
soumis à la TVA applicable au moment de la facture. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure ou à la journée.

Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires du prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations. En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée**.** Les prix sont révisable chaque année au 1er janvier.

Articles 5 : MODALITES DE PAIEMENT

Les factures d'acompte et de solde sont payables dès réception et sans escompte. Le paiement s'effectue par virement bancaire. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Sauf indication contraire mentionnée sur la facture, le délai de règlement des sommes dues par le client au prestataire est fixé à réception de facture.

Articles 6 : RETARD DE PAIEMENT

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- La suspension de l'exécution de toutes commandes en cours pour le Client,
- L'exigibilité immédiate de toute somme restante due,
- Le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation des prestations. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement de la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires,
- En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Articles 441- 6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce).

Articles 7 : DUREE ET RESILIATION

La durée des prestations est définie dans la lettre de mission valant contrat. Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur. En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante,
- le Prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat,
- le Prestataire s'engage à restituer au Client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le Client. En cas de résiliation de l'accord par le Client, seront dues par le Client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

Articles 8 : OBLIGATIONS ET CONFIDENTIALITE

Le prestataire s'engage à :

- respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
- ne divulguer aucune information sur les coordonnées et prestations de service réalisées pour ses clients,
- signer un accord de confidentialité au client via l'accord pris dans le cadre de la commande formalisée,
- mettre en place un contrôle strict aux informations via une plateforme sécurisée concernant tous les éléments de la mission d'évaluation lorsqu'ils sont stockés et archivés avant destruction.

- Quand ENYS est tenu par la loi de diffuser des informations confidentielles ou lorsqu'il y est autorisé par des engagements contractuels, le client ou la personne concernée doivent être avisés des informations divulguées, sauf si la loi l'interdit.

Le client est informé que ENYS a obligation de signaler à l'établissement et à l'autorité compétente, tout manquement ou fait mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées (ex. : maltraitance …) que les intervenants auraient constaté au cours de la visite d'évaluation.

Le client est informé qu'ENYS dans le cadre de la surveillance et du contrôle obligatoires de ses activités et qualité de ses pratiques partage des informations à des organisations externes. Ces organismes sont tenus à des engagements de confidentialité stricts et évaluent les documents de notre organisme ainsi que certaines données client (Ces organismes sont le COFRAC, la HAS, Auditeur interne, Surveillant).

• la norme impose que les informations sur le client, obtenues auprès de sources autres que le client (par exemple le plaignant, autorités de régulation), doivent être traitées comme confidentielles par ENYS.

Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

Le client s'engage à :

• respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit : toute action non honorée mais non décommandée dans les quarante-huit (48) heures précédant la date de sa réalisation reste due au prestataire. La réalisation ultérieure de cette action entrainera son paiement en sus.
• tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les actions annulées avec le préavis de quarante-huit (48) heures évoquées.
• régler toute prestation due à réception de facture.

Lors du déroulement de la mission d'évaluation :

- Ne pas chercher à obtenir du conseil ou de la formation pendant la prestation d'évaluation (la mission débute au moment de la commande et se termine lors du dépôt du rapport définitif)
- ne pas exercer de pression sur le personnel avant, pendant ou après la mission,
- ne pas tenter d'obtenir un résultat positif par des moyens de pression commerciale ou autre,
- le client est avisé que toute tentative d'intimidation ou de pression, mettra fin à la mission qui restera due dans son ensemble. Dans ce cas, un avis négatif et justifié sera mentionné sur la plateforme Synaé.

Les documents et données fournis par le client dans le cadre de l'évaluation seront archivés au bout de 3 mois après la remise du rapport final. Ils seront détruits après 5 ans d'archivage.

Article 9 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Prestataire mettra à la disposition du client les éléments, notamment les livrables (études, plans, pré-rapports, rapports, la liste n'étant pas exhaustive) et autres documents spécifiquement préparés pour le client dans le cadre de l'exécution de la lettre de mission, que ces documents soient sous forme écrite ou sous toute autre forme. Cette mise à disposition ne deviendra définitivement effective qu'à compter du paiement intégral des prestations. Le Prestataire cède la propriété et l'exploitation de ses droits au client sur les œuvres originales et spécifiques élaborées en exécution des cahiers des charges du client. Il conserve la propriété et l'exploitation patrimoniale des œuvres préexistantes, sauf conventions passées avec le client, relatives à la propriété ou à l'exploitation desdites œuvres préexistantes.
Le client reconnaît que les droits d'auteur et autres droits relatifs notamment à la propriété intellectuelle et industrielle, aux droits d'auteur, brevets, marques, dessins, modèles, méthodes, secrets commerciaux, savoir-faire, procédés, idées, concepts et inventions, couverts ou non par le droit applicable, concernant les livrables et les résultats des prestations, y compris mais sans limitation, toutes modifications, adaptations, améliorations, corrections, mises à jour ou nouvelles versions, œuvres dérivées, savoir-faire technique sont et demeurent réservés à tout moment au Prestataire sous réserve des accords souscrits par les Parties.
En outre, le Prestataire se réserve la possibilité d'utiliser les enseignements tirés des études ou des réalisations qui lui sont confiées par le client et de procéder à des développements pour des tiers, d'éléments similaires à ceux qu'il aura développés pour le client, sous réserve de l'obligation de confidentialité et de l'autorisation du client s'agissant des droits cédés ou concédés en termes de co-exploitation sur tout ou partie d'un livrable issu de l'exécution de la lettre de mission.
Toute reproduction et utilisation des logos ou des marques du COFRAC et de ENYS est interdite. Toute référence à l'accréditation est également interdite au client, les règles établies sur le document GEN Réf 11 notamment sont consultables sur internet. Tout manquement d'un client d'ENYS devra être signalé par ENYS au COFRAC, après engagement adressé à son client lui demandant de supprimer la ou les mentions non autorisées.

Article 10 : RESPONSABILITES

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du Prestataire est une obligation de moyens. Ainsi, si un changement survient dans le profil des intervenants proposés dans la lettre de mission, et ceux présents lors de la mission, le client ne pourra s'en prévaloir pour exiger un escompte, imposer une retenue, sur le prix convenu dans la lettre de mission, même si cela fait partie de son cahier des charges.

Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la technique, au cahier des charges HAS, aux exigences de la norme ISO/CEI 17020, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le client s'engage à mettre à disposition du Prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée pour :
• une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client,
• un retard occasionné par le client qui entrainerait l'impossibilité de respecter les délais convenus.

La responsabilité du Prestataire, si elle est prouvée, sera limitée à la moitié de la somme totale hors taxes effectivement payée par le client pour la prestation fournie par le Prestataire. A la suite du traitement de la réclamation, et si la responsabilité du prestataire est prouvée, la somme sera due à compter de la demande adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge. Il appartient au client de contrôler le contenu des livrables remis par le Prestataire et d'émettre toutes réserves. La réception est réputée effectuée à défaut d'observation du client dans les quinze (15) jours de la livraison de la prestation.

Article 11 : PENALITES

En cas de report à l'initiative de l'ESSMS, ou sur justification/autorisations de l'ATC, une pénalité de 30 % du montant de la mission sera facturée, après notification par LRAR.
En cas d'annulation, l'intégralité du montant de la mission reste due.

Article 12 : FORCE MAJEURE

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil. Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au Prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

Article 13 : LITIGES

La procédure de gestion des réclamations et appels est disponible sur simple demande, les réclamations et appels doivent intervenir dans un délai limité de 1 mois, à compter de la remise du rapport final.
Les présentes CGV et la lettre de mission signée entre les parties sont régies par le droit français pour les missions émises en France, et le droit européen pour les missions émises en Europe. Tous litiges, différends ou contestations, qui n'auront pu être résolus à l'amiable, relatifs à la formation, la conclusion, la validité, l'interprétation, l'exécution, la nullité, la caducité, la réalisation ou la résiliation du contrat ou des ventes seront de la compétence exclusive du Tribunal de commerce du lieu du siège social d'ENYS, même en cas de référé, d'appel en garantie, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents du client puissent faire obstacle à l'application de la présente clause.