

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ESSMS

Article 1. : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles la société QOANIX réalise des prestations d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables ainsi qu'aux exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Elles sont applicables à toutes les ventes de prestations d'évaluation effectuées par QOANIX, SARL à associé unique (RCS ORLÉANS : 889 415 246), dont le siège social est situé au 80 bis rue Marcelin Berthelot – 45400 Fleury-les-Aubrais.

Toute proposition commerciale acceptée par le client implique son adhésion pleine et entière, sans réserve, aux présentes Conditions Générales de Vente.

Ces prestations d'évaluation répondent à des exigences normatives impératives, notamment **la norme NF EN ISO/IEC 17020 :2012 « Évaluation de la conformité – Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection »**, ainsi qu'aux documents d'application auxquels les établissements et services sociaux et médico-sociaux et leurs commanditaires sont tenus de se conformer.

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à la date d'acceptation de la proposition commerciale ou de signature du contrat par les parties et demeurent applicables pendant toute la durée de la mission d'évaluation concernée.

Toute nouvelle mission confiée à **QOANIX**, notamment dans le cadre d'un cycle ultérieur d'évaluation, donne lieu à l'établissement d'une nouvelle proposition commerciale et, le cas échéant, d'un nouveau contrat. Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles jointes à la proposition commerciale acceptée par le client.

Dans l'hypothèse où les présentes Conditions Générales de Vente devraient être modifiées en cours d'exécution de la mission afin de tenir compte d'une évolution législative, réglementaire, normative ou d'une exigence émanant de la Haute Autorité de Santé (HAS) ou du Cofrac, le client en serait informé dans les meilleurs délais. QOANIX veillera à ce que ces modifications n'aient pas d'incidence sur le coût de la prestation commandée, son périmètre, sa durée ou les engagements contractuels déjà acceptés par les parties, sauf disposition légale ou réglementaire contraire.

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Conformément à la réglementation, les présentes CGV constituent le socle contractuel applicable aux prestations réalisées par QOANIX. Elles sont complétées, le cas échéant, par les conditions particulières incluses dans la proposition commerciale ou dans le contrat de prestation liant QOANIX au client.

Par conséquent, le client renonce à se prévaloir de tout document contraire, notamment de ses propres conditions générales d'achat, qui sont inopposables à QOANIX, même dans l'hypothèse où QOANIX en aurait eu connaissance.

Les dispositions de la proposition commerciale et du contrat prévalent sur tout autre document.

Article 2 : PROPOSITION COMMERCIALE

Toute demande d'évaluation fait l'objet d'une proposition commerciale établie par **QOANIX**.

La proposition commerciale précise notamment :

- l'identification de l'ESSMS concerné ;
- le périmètre de l'évaluation ;
- les méthodes d'évaluation applicables ;
- la composition prévisionnelle de l'équipe d'évaluation ;
- le nombre de jours d'intervention ;
- les conditions de réalisation de la mission ;
- les modalités financières ;
- les conditions particulières éventuellement applicables.

Les modalités d'évaluation proposées par QOANIX sont établies conformément aux exigences légales et réglementaires applicables ainsi qu'aux documents publiés par la Haute Autorité de Santé (HAS) en vigueur à la date de son émission.

Sauf disposition particulière contraire, toute proposition commerciale est valable trois (3) mois à compter de sa date d'émission.

Les prix indiqués dans la proposition commerciale sont exprimés en euros hors taxes. Ils tiennent compte de la réglementation fiscale applicable à la date de son établissement. Toute modification du taux de TVA ou de toute autre taxe applicable pourra être répercutée conformément à la réglementation en vigueur.

La proposition commerciale, ses annexes éventuelles, les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que, le cas échéant, le contrat d'évaluation constituent l'ensemble contractuel applicable à la mission.

Article 3 : CONCLUSION DU CONTRAT

La mission d'évaluation est réputée conclue à compter de l'acceptation par le client de la proposition commerciale établie par QOANIX.

Cette acceptation peut être matérialisée notamment par :

- la signature de la proposition commerciale ;
- la signature du contrat d'évaluation lorsqu'il est établi ;
- la signature électronique des documents contractuels ;
- tout écrit exprimant sans ambiguïté l'accord du client sur la proposition commerciale.

L'acceptation de la proposition commerciale emporte adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente.

QOANIX se réserve le droit de refuser ou de différer une mission lorsque les conditions nécessaires à sa réalisation ne sont pas réunies ou lorsqu'un risque susceptible de porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou sa capacité à réaliser la mission dans le respect des exigences applicables est identifié.

Article 4 : COMMANDES

Les prestations d'évaluation font l'objet d'une commande formalisée par l'acceptation de la proposition commerciale émise par QOANIX et, le cas échéant, par la signature d'un contrat d'évaluation.

La commande devient définitive après acceptation écrite du client et validation par QOANIX.

Lorsque la proposition commerciale prévoit le versement d'un acompte, la commande n'est réputée définitivement enregistrée qu'à réception de celui-ci, sauf disposition particulière contraire.

Toute demande de modification de la commande par l'une ou l'autre des parties doit être formulée par écrit dans les meilleurs délais. Les parties examinent alors les conséquences éventuelles de cette modification sur l'organisation de la mission, les délais de réalisation, les moyens mobilisés et les conditions financières.

Toute modification acceptée par les parties donne lieu, lorsque cela est nécessaire, à l'établissement d'un avenant, d'une nouvelle proposition commerciale ou de tout autre document contractuel approprié.

Les informations enregistrées et conservées par QOANIX constituent la preuve des échanges, commandes et transactions intervenus avec le client.

Article 5 : EXECUTION DE LA PRESTATION

QOANIX et le client conviennent conjointement des modalités d'organisation et de réalisation de la mission d'évaluation.

La mission est réalisée conformément aux exigences légales et réglementaires applicables, aux documents publiés par la Haute Autorité de Santé (HAS) en vigueur à la date de l'évaluation ainsi qu'aux procédures internes de QOANIX.

Le client s'engage à mettre à disposition de QOANIX les informations, documents, accès et moyens nécessaires à la bonne réalisation de la mission. Il s'engage notamment à désigner un interlocuteur référent et à faciliter l'accès aux professionnels, aux personnes accompagnées, à leurs représentants légaux ainsi qu'aux partenaires concernés dans le respect des règles applicables.

Les modalités pratiques de réalisation de l'évaluation (dates d'intervention, composition de l'équipe d'évaluation, planification des entretiens, accompagnés traceurs, circuit documentaire, utilisation de la plateforme Synaé, etc.) sont définies conjointement entre les parties.

En cas de report ou de modification de la mission imputable au client, une nouvelle organisation est recherchée entre les parties en fonction des disponibilités respectives. Les éventuels frais engagés et non remboursables pourront être facturés au client sur justificatifs.

QOANIX ne pourra être tenu responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant d'une cause imputable au client, d'un cas de force majeure ou d'une circonstance indépendante de sa volonté.

Toute réclamation relative à la réalisation de la mission doit être adressée par écrit à QOANIX dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réalisation de la prestation. Elle sera traitée conformément à la procédure de traitement des réclamations en vigueur.

Utilisation des Marques :

Le client s'engage à respecter les règles d'utilisation des marques, logos et documents de QOANIX. Toute référence à l'accréditation de QOANIX ou à celle du Cofrac doit respecter les dispositions applicables et ne peut être réalisée sans l'accord préalable de QOANIX.

Article 6 : APPELS / RÉCLAMATIONS

QOANIX met à disposition des parties intéressées un processus de traitement des appels et réclamations garantissant leur enregistrement, leur analyse, leur traitement et leur suivi dans le respect des exigences applicables.

Toute réclamation relative à une prestation réalisée par QOANIX peut être formulée :

- au moyen du formulaire dédié disponible sur le site internet de QOANIX ;
- par courrier électronique ;
- par courrier postal adressé au siège de QOANIX ;
- ou selon les modalités précisées dans le contrat d'évaluation conclu avec le client.

Toute réclamation fait l'objet d'un examen impartial et d'une réponse dans les meilleurs délais conformément aux procédures applicables de QOANIX.

Toute contestation relative aux conclusions d'une évaluation, aux conditions de réalisation d'une mission ou à une décision prise par QOANIX peut faire l'objet d'un appel dans les conditions définies par les procédures applicables.

Les modalités de traitement des appels et réclamations sont disponibles sur le site internet de QOANIX, dans la documentation contractuelle remise au client et sur simple demande.

Article 7 : MODALITES DE FACTURATION

Le prix des prestations est précisé dans la proposition commerciale établie par QOANIX.

Les prix sont exprimés en euros hors taxes. Toute taxe applicable à la date de facturation est facturée conformément à la réglementation en vigueur.

Les prestations réalisées donnent lieu à l'émission de factures selon les modalités prévues dans la proposition commerciale, le contrat conclu avec le client ou tout document contractuel applicable.

Pour les établissements soumis aux règles de la comptabilité publique, QOANIX procède à la transmission des factures par l'intermédiaire de la plateforme CHORUS PRO ou de tout autre dispositif réglementaire qui viendrait s'y substituer.

Dans le cadre de marchés publics ou de contrats prévoyant des modalités particulières de règlement, les dispositions figurant dans les documents contractuels concernés prévalent sur les présentes Conditions Générales de Vente.

Toute prestation complémentaire demandée par le client et ne figurant pas dans la proposition commerciale initiale pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire après acceptation préalable du client.

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Article 8 : PAIEMENT

Le prix des prestations est payable exclusivement en euros.

Les modalités de règlement applicables sont précisées dans la proposition commerciale, le contrat ou tout document contractuel applicable.

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire, chèque ou tout autre moyen de paiement accepté par QOANIX.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit à compter de la date d'échéance figurant sur la facture, sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Ces pénalités sont calculées conformément aux dispositions légales en vigueur.

Conformément aux dispositions du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due pour tout retard de paiement dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Les frais bancaires, frais de change ou autres frais liés au mode de paiement choisi par le client demeurent à sa charge exclusive.

Article 9 : NATURE DES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Les prestations réalisées par QOANIX s'inscrivent dans le cadre d'une obligation de moyens.

QOANIX s'engage à mobiliser l'ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires à la bonne réalisation de la mission dans le respect des exigences applicables, sans pour autant garantir un résultat particulier.

Article 9 bis : OBLIGATIONS RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Pour répondre à l'exigence du CDC HAS §7.2 :

L'évaluateur se doit d'informer immédiatement le(s) référent(s) SMS des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées qu'il aurait constaté au cours d'une visite.

Ensuite, QOANIX a l'obligation d'informer le représentant légal de l'ESSMS et l'(les) autorité(s) compétente(s) des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées que ses intervenants auraient constatés au cours d'une visite.

En matière de sécurité, il est de la responsabilité de l'ESSMS d'assurer la sécurité des évaluateurs lorsqu'ils se trouvent dans ses locaux (EPI, masques, entretiens, etc.). Dans le cas où un évaluateur serait dans une situation où sa sécurité ne saurait être garantie, il doit appliquer son droit de retrait et se mettre en situation sans danger. Il doit en avvertir immédiatement le(s) référent(s) SMS qui prendra les décisions nécessaires.

Article 10 : ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE INTERVENTION

Toute demande de modification ou d'annulation d'une intervention doit être formulée par écrit et faire l'objet d'un accord exprès de QOANIX.

En cas de modification de la mission, les délais d'intervention, les modalités d'organisation ainsi que les conditions financières initialement prévues pourront être réévalués d'un commun accord entre les parties.

Les frais engagés par QOANIX et non remboursables à la date de la demande de modification ou d'annulation, notamment les frais de transport, d'hébergement ou de réservation, demeurent à la charge du client sur présentation des justificatifs correspondants.

En cas d'annulation de la mission par le client, hors cas de force majeure dûment justifié, les sommes déjà versées à titre d'acompte demeurent acquises à QOANIX au titre des frais engagés et de la mobilisation des ressources nécessaires à l'organisation de la mission.

Les parties s'efforceront, dans la mesure du possible, de rechercher une solution permettant le report de la mission dans des conditions compatibles avec leurs contraintes respectives.

Article 11 : RESPONSABILITE

QOANIX ne saurait être tenu responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution de la commande ou du contrat résultant de la survenance d'un cas de force majeure, d'une catastrophe naturelle, d'un incendie, d'une perturbation des réseaux de communication, d'une grève totale ou partielle, du fait d'un tiers, du fait de l'administration ou du fait du client.

QOANIX est tenu à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de ses prestations d'évaluation. Sa responsabilité ne saurait être engagée en raison des décisions prises par les autorités compétentes, la Haute Autorité de Santé (HAS), le Cofrac ou toute autre autorité administrative ou réglementaire.

Informations relatives à l'accréditation

QOANIX est accrédité par le Cofrac pour l'activité d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux conformément à la norme NF EN ISO/IEC 17020. La portée d'accréditation en vigueur est disponible sur le site du Cofrac.

En cas de suspension, de réduction, de retrait ou de cessation de son accréditation, QOANIX informe dans les meilleurs délais les ESSMS concernés et met en œuvre les dispositions applicables prévues par la réglementation, les exigences du Cofrac et celles de la Haute Autorité de Santé.

Le cas échéant, QOANIX accompagne les ESSMS concernés dans les démarches nécessaires à la continuité de leur processus d'évaluation dans les conditions prévues par les exigences applicables.

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Article 12 : MESURES SANITAIRES ET DE SÉCURITÉ

Les parties s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions légales, réglementaires et des consignes applicables en matière de santé, d'hygiène et de sécurité en vigueur à la date de réalisation de la mission.

L'ESSMS informe QOANIX, préalablement à l'intervention, de toute mesure particulière applicable au sein de la structure susceptible d'avoir une incidence sur l'organisation de l'évaluation.

QOANIX et les évaluateurs missionnés s'engagent à respecter les consignes de sécurité communiquées par l'ESSMS, sous réserve qu'elles ne soient pas incompatibles avec les exigences applicables à la réalisation de la mission.

Lorsque les circonstances l'exigent, les modalités de réalisation de la mission peuvent être adaptées d'un commun accord entre les parties afin de garantir la sécurité des personnes accompagnées, des professionnels, des représentants de l'ESSMS et des évaluateurs.

Article 13 : ASSURANCES

Chaque partie s'engage à souscrire et à maintenir en vigueur, pendant toute la durée de la relation contractuelle, les assurances nécessaires à la couverture des risques liés à son activité, notamment au titre de sa responsabilité civile professionnelle.

QOANIX déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les activités réalisées dans le cadre de ses prestations d'évaluation.

Chaque partie s'engage à fournir, sur demande de l'autre partie, tout justificatif attestant de la validité des garanties souscrites.

Article 14 : CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer les informations dont il pourrait avoir pris connaissance au cours de l'exécution de sa prestation. Si le client dispose d'un accord de confidentialité, **QOANIX** s'engage à le signer, si nécessaire.

Les informations relatives aux prestations d'évaluation seront gérées de manière confidentielle. Elles ne seront pas accessibles à des tiers à l'exception de l'HAS pour les rapports (déposés sur SYNAE) et les auditeurs externes dans le cadre de l'accréditation de l'organisme.

Article 15 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de différend relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur validité, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la relation contractuelle existant entre le client et QOANIX relève de la compétence des juridictions françaises.

Sauf disposition légale impérative contraire, les tribunaux du ressort de la Cour d'appel d'Orléans seront seuls compétents pour connaître des litiges relatifs aux prestations réalisées par QOANIX et à l'application ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 16 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations recueillies par QOANIX dans le cadre de la relation contractuelle sont utilisées pour la gestion administrative, commerciale et opérationnelle des prestations d'évaluation.

QOANIX s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément à la réglementation applicable, notamment au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

Les données collectées ne sont ni vendues ni cédées à des tiers non autorisés.

Toutefois, certaines informations peuvent être communiquées aux autorités compétentes, à la Haute Autorité de Santé (HAS), au Cofrac, aux auditeurs internes, aux évaluateurs d'activité ou à toute autorité légalement habilitée à en connaître dans le cadre de leurs missions respectives.

Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité de ses données dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Ces droits peuvent être exercés auprès de QOANIX par courrier adressé au siège social : 80 bis rue Marcelin Berthelot – 45400 Fleury-les-Aubrais ou par courrier électronique à l'adresse : contact@qoanix.com.