

Celaé se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site www.celae.fr

DÉFINITIONS

« CELAÉ » désigne un organisme d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux, dont le siège social est situé au 11 rue du chemin rouge - Zone Exalis - Bâtiment A - 44300 Nantes.

« Client » désigne le contractant de Celaé qui finance l'évaluation.

« Convention d'évaluation » désigne le contrat de droit privé signé entre chacune des parties concernées par l'évaluation : Celaé et l'établissement ou service médico-social (ou l'organisme gestionnaire), objet de cette évaluation.

OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION

Toute commande d'évaluation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Celaé fait parvenir au Client une offre technique et une proposition financière en réponse à sa demande d'évaluation. La signature de la proposition financière vaut accord entre les parties. Cet accord sera ensuite confirmé par la signature d'un contrat reprenant notamment les termes de l'offre et précisant les modalités de paiements. Le client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à Celaé un exemplaire du contrat signé et revêtant son cachet commercial.

Toute modification demandée par le client en cours de réalisation de la prestation donnera lieu à la rédaction d'un avenant.

DÉLAIS

Les dates de réalisations sont définies d'un commun accord entre les contractants et annexées au contrat avec le plan d'évaluation. Ces dates peuvent être par la suite adaptées également d'un commun accord sur demande ou proposition d'un des contractants.

Le plan d'évaluation est alors modifié en conséquence.

DÉLAI DE RÉTRACTATION

A compter de la date de signature du contrat d'évaluation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 10 jours. S'il souhaite se

rétracter, le Client est tenu d'en informer Celaé par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne sera exigée au Client. Dans le cas où le client commence son évaluation avant le terme de ce délai, le client renonce expressément à son droit de rétractation.

Ce délai est porté à 14 jours (article L121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement ».

PRIX ET RÈGLEMENT

Tous nos prix sont indiqués en euros et nets de taxe. Nos prestations d'évaluation sont soumises aux taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Les éventuels frais bancaires occasionnés par le mode de paiement choisi par le Client seront à la charge de celui-ci. Les conditions et modes de paiement sont définis dans les contrats proposés.

CONFIDENTIALITE

Au-delà des dispositions relatives aux données personnelles précisées ci-après et conformément aux exigences des référentiels d'accréditation, Celaé s'engage à ne communiquer à aucun tiers les informations recueillies dans le cadre de l'évaluation de son client, sauf sur demande expresse et écrite de ce client, hormis la saisie des éléments caractéristiques de l'évaluation dans SYNAE comme exigé par le référentiel d'évaluation HAS. Il est précisé que les évaluateurs en cours de qualification, les référents SMS peuvent avoir accès aux données confidentielles. De plus, Dans le cadre de la démarche d'accréditation de Celaé, des auditeurs internes et externes (Cofrac par exemple) pourraient consulter ces informations dans le cadre d'un accord contractuel garantissant leur confidentialité. Le client accepte, le cas échéant, la présence d'auditeurs externes (Cofrac) au cours de la prestation sur site.

Tout manquement ou faits constatés lors de la visite d'évaluation et mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées, donnera également lieu à une information aux autorités compétentes, après en avoir informé le client. Si le client le souhaite, un contrat de confidentialité spécifique peut être établi selon un modèle proposé par Celaé.

RECLAMATION ET APPEL

CELAÉ s'engage à traiter chaque réclamation ou appel avec impartialité et diligence. Pour toute réclamation ou demande d'appel liée à une évaluation, merci de nous contacter par les moyens suivants :

- **Par courrier postal** : 11 rue du chemin rouge Zone Exalis Bâtiment A 44300 Nantes
- **Par courriel** : contact@celae.fr
- **Par téléphone** : +33 (0) 252 106 026

Le processus de traitement des réclamations et appels peut être fourni sur demande.

RESILIATION DE CONTRAT :

Passé le délai de rétractation et en cas d'annulation ou d'arrêt de la prestation en cours, le client s'engage à payer à CELAE : l'intégralité des factures émises par CELAE, l'intégralité des couts et frais engagés par CELAE.

FORCE MAJEURE

Celaé ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un évaluateur, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à Celaé, les désastres naturels, les incendies, la non-obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Celaé.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Celaé est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des évaluations qu'elle mène pour ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, etc.) utilisés par CELAE pour assurer ses prestations, demeurent la propriété exclusive de CELAE

À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au

Celaé se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site www.celae.fr

sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de CELAE.

En tout état de cause, CELAE demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations au Client.

GARANTIES DE CELAE

CELAE garantit que les prestations seront réalisées par des professionnels qualifiés et formés dont les compétences sont suivies par CELAE conformément au référentiel.

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé que les données à caractère personnel le concernant, qui sont communiquées à Celaé en application et dans l'exécution des commandes, font l'objet de traitements automatisés conformément au règlement européen (UE) 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 loi « Informatique, fichiers et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Le responsable du traitement est le Responsable Technique de Celaé (contact@celae.fr). Pour toute question relative à ce traitement, vous pouvez vous adresser par courrier électronique au Responsable Technique de Celaé (contact@celae.fr).

Dans le cadre de ce traitement, les données pourront être communiquées aux partenaires contractuels de Celaé pour les besoins desdites commandes. Les données à caractère personnel concernées par le contrat d'évaluation ne sont hébergées que sur le territoire de l'Union Européenne ou transférées hors Union européenne dans le respect des garanties prévues par les textes précités. Les données sont conservées pour la durée du contrat et au-delà pour répondre aux obligations légales. Le Client dispose du droit de demander l'accès aux données personnelles qui le concernent, leur rectification, leur effacement et du droit de s'opposer au traitement. Le Client peut exercer ces droits en s'adressant par courrier électronique au Responsable Technique de Celaé (contact@celae.fr). S'il estime que ses droits sur ses données ne sont pas respectés, le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour plus de détails, se référer à la politique de confidentialité www.celae.fr.

RENONCIATION

Le fait pour Celaé de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

ACCREDITATION :

L'accréditation par le COFRAC est une obligation réglementaire. Celaé dispose de l'Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2037, portée disponible sous www.cofrac.fr.

En cas de retrait ou de suspension de son accréditation par le COFRAC, CELAE s'engage à informer ses clients au plus tôt afin de trouver une solution concernant les prestations déjà réalisées ou à venir.

La marque d'accréditation ne peut être utilisée par le client à quelque fin que ce soit.

RESPONSABILITÉ

Celaé ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des préjudices indirects et/ou immatériels (tels que préjudice moral, préjudice financier ou commercial, perte d'exploitation, de bénéfice ou de chiffre d'affaires, manque à gagner, perte de clientèle ou de données...). Sauf dispositions légales contraires, la responsabilité de Celaé en cas de dommages directs, sera plafonnée au montant total HT de l'évaluation.

LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Celaé et ses Clients relèvent de la loi française.

DIFFÉRENDS ÉVENTUELS

En cas de litige et préalablement à la saisine du juge, le Client peut recourir à un médiateur faisant partie de la liste de la Commission d'évaluation et de contrôle de l'Etat, disponible sur le site www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur où sont indiquées ses coordonnées. Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le tribunal de Nantes sera seul compétent pour régler le litige.