

Conditions générales de prestations de service

Date	Édition, révision
15/06/2015	Version définitive à l'exception du dernier paragraphe du point 14. Annulation et interruption (paragraphe surligné en jaune concernant les cas de maladie grave des enfants).
22/07/2015	Clarification des délais en cas de maladie grave des enfants de la Prestataire. Chercher « enfant » dans le document. Reste à finaliser le vocabulaire.

1. Contenu

2.	VOCABULAIRE.....	3
3.	APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES - OPPOSABILITÉ	3
4.	PASSATION DES COMMANDES/DEVIS – Cas général	3
4.	PREUVE.....	5
5.	ACOMPTE	5
5.	DÉLAI DE LIVRAISON	6
6.	OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	6
7.	OBLIGATIONS DU CLIENT.....	7
8.	CONFIDENTIALITÉ.....	7
9.	FORMAT et LISIBILITE	8
10.	RESPONSABILITÉ.....	9
11.	CORRECTIONS ET RELECTURES	10
12.	MODALITÉS DE PAIEMENT	10
13.	PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	10
14.	ANNULATION et INTERRUPTION	11
15.	RÈGLEMENT AMIABLE	11

2. VOCABULAIRE

Source, Texte source

Cible, Texte cible

Mot source : mot contenu dans le texte à traduire

Mot cible : mot contenu dans le texte traduit

3. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES - OPPOSABILITÉ

Toute commande passée implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente à exclusion de tout autre document.

Aucune condition particulière ne peut, sauf exception formelle et écrite figurant sur le bon de commande devenu ferme et définitif, prévaloir contre les conditions générales de vente.

L'exécution de toute prestation par le Prestataire implique de la part du Client l'acceptation des présentes conditions générales, et la renonciation à ses propres conditions générales d'achat. Toute condition contraire sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire, quel que soit le moment où elle a pu être portée à sa connaissance.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

4. PASSATION DES COMMANDES/DEVIS – Cas général

Sauf cas spécifique détaillé au dernier paragraphe du présent chapitre, chaque commande du Client est précédée d'un devis gratuit, établi par le Prestataire, sur la base des documents à traduire fournis ou des informations communiquées par le Client.

Le devis adressé par le Prestataire au Client, par courrier postal, fax ou courrier électronique, précise notamment :

- Le nom du projet ou des documents à traduire ;
- Le nombre de pages ou de mots soumis à traduction ;
- Les langues source et cible de traduction ;
- Les modalités de détermination du prix de la prestation de traduction. Cette dernière est facturée soit de manière forfaitaire, soit au temps passé, soit encore sur la base du tarif du prestataire en vigueur au jour de la réalisation du devis, notamment à l'heure ou au mot source ou au mot cible, à la ligne source ou à la page source, d'après le décompte proposé par le logiciel Word de Microsoft (Outils, Statistiques) ou, dans

certains cas convenus avec le client, celui du logiciel memoQ (Statistiques, mode de comptage « memoQ »). Le texte non éditable (images, ...) est facturé en sus ;

- Le délai de livraison de la prestation de traduction et le mode de livraison ;
- Le format des documents à traduire en cas de demande de mise en page spécifique du document livré ;
- Les éventuelles majorations de prix appliquées notamment en raison de l'urgence, du format de transmission, des recherches terminologiques spécifiques ou de toute autre demande sortant des prestations habituelles fournies par le prestataire.
- L'éventuel acompte dû.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner au Prestataire le devis sans aucune modification, soit par courrier postal ou fax signé avec la mention « bon pour accord » lorsque le devis lui a été adressé par fax ou par courrier postal, soit par retour de mail avec l'expression de son consentement lorsque le devis lui a été adressé par courrier électronique. À défaut de réception de l'acceptation du devis, le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

À défaut de confirmation de sa commande selon les modalités définies ci-dessus dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'envoi du devis, ce dernier sera réputé caduc.

Le Prestataire se réserve la possibilité, après en avoir informé le Client, de majorer les tarifs des prestations et/ou de ne pas respecter la date de livraison figurant sur la confirmation de commande initiale du Client et ce, notamment dans les cas suivants :

1. La modification ou l'ajout de documents supplémentaires par le Client postérieurement à l'établissement du devis par le Prestataire, auquel cas le Prestataire se réserve le droit d'ajuster le tarif en fonction du volume de texte supplémentaire constaté ou demandé ;
2. L'absence de documents lors de l'établissement du devis. Si le devis a dû être effectué sur simple communication du nombre de mots approximatif et d'un extrait du contenu.
3. Le retrait de documents ou de parties de documents en cours de traduction (par exemple lorsque le tarif a été calculé en tenant explicitement ou implicitement compte d'une certaine économie d'échelle qui ne s'applique plus une fois le volume à traduire réduit)

Sauf accord contraire indiqué sur le devis, les frais encourus pour la réalisation de la prestation (déplacements, envoi de courriers express, etc.) sont à la charge du client.

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un forfait (à la page, à la ligne ou à l'heure), demeure à la seule discrétion du Prestataire et ce, uniquement pour la prestation qui en est l'objet. Les remises ou rabais éventuellement accordés au Client ne sauraient en aucun cas faire naître un droit acquis pour des prestations postérieures.

En cas d'inclusion dans le devis de services d'expédition, les tarifs d'envois par courrier postal ou par Chronopost / FEDEX / DHL concernent sauf mention contraire les envois nationaux uniquement. Toute demande d'envoi vers une autre destination à l'étranger devra être signalée à l'avance afin de faire l'objet d'un devis spécifique.

Dans l'hypothèse où aucun devis préalable n'aurait été adressé au Client par le Prestataire, les prestations de traduction seront facturées conformément au tarif de base habituellement appliqué par le Prestataire.

4. PREUVE

Aux fins de la preuve de l'existence de cette acceptation de devis, le Client admet de considérer comme équivalent à l'original et comme preuve parfaite, le fax, le courrier électronique, la copie et le support informatique.

5. ACOMPTE

Toute prestation de traduction à réaliser en urgence fait systématiquement l'objet d'un règlement intégral TTC anticipé. L'exécution des prestations ne commencera qu'après encaissement de l'acompte. Le non-respect du versement de l'acompte dégage le prestataire de tout engagement par rapport à la mission.

Toute commande dont le montant hors taxes dépasse mille (1 000) euros fera l'objet d'une demande d'acompte par virement sur notre compte bancaire dès réception de notre facture et de notre RIB par voie électronique. Le pourcentage d'acompte sera précisé sur le devis, et ne pourra être inférieur à 30% de la facture globale. L'exécution des prestations ne commencera qu'après encaissement de l'acompte, et le non-respect du versement de l'acompte dégage le prestataire de tout engagement par rapport à la mission.

Le solde dû sera versé par virement bancaire dans les 30 jours suivant la réception de la facture par voie électronique ou postale. Tout retard de paiement fera l'objet d'application d'intérêts de retard de 15% par mois et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros par relance, conformément à l'article 121 de la loi 2012-387 du 22 mars 2012.

Par défaut, le paiement de l'acompte par le client équivaut à l'acceptation des conditions générales et au « bon pour accord ».

5. DÉLAI DE LIVRAISON

Les délais indiqués sur le devis sont calculés en jours ouvrés, ils correspondent au temps normal d'exécution de la traduction et sont basés sur l'heure CET. Nous ne travaillons habituellement pas le week-end, ni les jours fériés.

Sous réserve de réception par le Prestataire de l'intégralité des documents objets de la prestation de traduction, le délai de livraison mentionné sur le devis n'est applicable qu'à la condition que le Client confirme sa commande selon les modalités définies à l'article 2 ci-dessus dans un délai de 3 (trois) jours ouvrés à compter de la réception du devis pour les délais de livraison de plus de 20 jours, et dans les 1,5 jours pour les délais de livraison moindres. Passé ce délai la date de livraison peut faire l'objet d'une révision en fonction de la charge de travail du Prestataire. Une demande de confirmation du délai de livraison peut être adressée au prestataire au moment de la commande.

Toute modification de la commande, tant sur la quantité, technicité, présentation, etc., ainsi que toute modification du délai de livraison vers un délai plus court, ou variation du volume de la traduction, etc. fera l'objet d'un nouvel accord. Un montant forfaitaire sera systématiquement facturé en lien avec le temps de traitement dû à la modification de commande. Ce montant sera de 2% de la facturation initiale HT, avec un minimum de 100€.

En cas d'envoi postal à destination du client, les délais fixés étant entendus au départ de nos bureaux, un retard dans les livraisons n'implique pour le Client ni le droit de retour, ni celui de réclamer une indemnité quelle que soit la valeur de celle-ci.

6. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'efforce de réaliser la traduction avec la plus grande fidélité par rapport à l'original et conformément aux usages de la profession. Il met tout en œuvre pour tenir compte et intégrer dans la traduction les éléments d'information fournis par le Client (glossaires, plans, dessins, abréviations.).

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'incohérence ou d'ambiguïté du texte d'origine, la vérification de la cohérence technique du texte final relevant de la seule responsabilité du Client.

En cas d'accord concernant la possibilité de sous-traitance de tout ou partie de la traduction à un autre traducteur, le Prestataire s'engage à faire effectuer toute traduction qu'il accepte par des professionnels de la profession. Conformément au droit des contrats, la traduction doit être d'une qualité loyale, répondant aux règles de l'art.

Le Prestataire pourra sous-traiter sans accord préalable ni information du client à un ensemble de traducteurs professionnels avec qui il travaille habituellement. Le Prestataire tiendra à disposition du client la liste desdits traducteurs potentiels et leurs références.

La traduction conservera dans la mesure du possible la même disposition que l'original pour les titres, sous-titres, titres-alinéas, etc. Le texte non éditable (images, ...) sera traduit selon les cas traduit sous l'image ou dans un document à part.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire l'intégralité des textes à traduire et toute information technique nécessaire à la compréhension du texte et, le cas échéant, la terminologie spécifique exigée. En cas de manquement du Client à son obligation d'informer le Prestataire, celui-ci ne pourra être tenu responsable des éventuelles non-conformités ou d'un dépassement des délais.

Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de ses documents traduits ou relus pour manifester par écrit un éventuel désaccord concernant la qualité de la prestation. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme ayant été dûment exécutée et aucune contestation ne pourra être admise. À cet effet, le client admet de considérer comme preuve de la livraison tout accusé de réception par voie postale, fax ou courrier électronique.

En cas d'envoi postal (expédition et réception), le Client devra lui-même assurer les documents originaux adressés à la Prestataire.

8. CONFIDENTIALITÉ

La Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance avant, pendant ou après la réalisation de sa prestation. Les originaux sont retournés au Client sur simple demande.

La confidentialité ne porte pas sur les éléments suivants : délais de paiement du Client, pratiques commerciales du Client, politique tarifaire, et les éléments similaires. C'est-à-dire que la Prestataire peut être amenée à informer d'autres traducteurs, spontanément ou suite à une question de leur part, sur les pratiques générales du Client vis-à-vis de la Prestataire, comme cela est l'usage sur les listes de traducteurs.

La Prestataire conclut systématiquement une clause de confidentialité similaire avec ses sous-traitants.

La responsabilité de la Prestataire ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet. Par conséquent, il appartient au Client d'informer, préalablement ou lors de la commande, le Prestataire des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.

9. FORMAT et LISIBILITE

Les textes doivent être remis au prestataire de préférence sous forme de fichier informatique modifiable (« éditable »), sauf convention expresse.

Chaque document doit être présenté sous un format habituellement exploitable et ne nécessitant pas l'acquisition de logiciels spécifiques à l'accomplissement de la traduction.

Les documents scannés doivent être présentés individuellement (un document par page) et sans être coupés de quelque façon que ce soit. Il n'est pas possible de regrouper deux documents scannés sur une seule page.

Si vos documents sont trop grands par rapport au format habituel, vous devrez tout d'abord en faire une copie avec une réduction, ce qui vous permettra ensuite de les scanner au format standard. Ou bien définir plusieurs zones dans votre document, et les traiter comme des documents séparés, c'est-à-dire envoyer à la Prestataire les zones définies comme des documents séparés, et vous charger ensuite de rassembler les zones une fois traduites.

Notre devis se base exclusivement sur les textes accessibles. Par conséquent, la traduction de textes insérés dans des images, de boutons descriptifs, de copies d'écrans n'est pas incluse dans le devis initial. La traduction de ces textes particuliers sera réalisée en sus, avec une tarification légèrement supérieure du fait du temps de traitement supérieur, après accord du Client pour que ces textes soient traduits.

En cas de transmission de documents manuscrits, afin de garantir la meilleure prestation possible, le client doit transmettre des documents lisibles, sans ratures ni ajouts manuscrits. Nous ne saurions être tenus responsables en cas d'erreur de retranscription de noms propres qui auraient été écrits à la main sur les documents fournis.

La traduction est livrée par courrier électronique au format Word. Tout autre moyen de livraison ou format de livraison doit être expressément convenu entre les parties et pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Sauf spécification explicite du devis, la prestation de traduction n'inclut pas la transmission ni la remise des fichiers techniques de traduction (comme fichier xiff, tmx ou bilingue rtf, par exemple). Une telle transmission doit faire l'objet d'une demande explicite et d'une facturation spécifique. Toute demande du client transmise après acceptation du devis pourra être refusée par la Prestataire, sans que cela ne remette en cause la validité de l'acceptation du devis initial.

10. RESPONSABILITÉ

Le Prestataire est lié par une obligation de moyens et non de résultats. Sa responsabilité est strictement limitée à concurrence du montant de la facture. Il ne pourra en aucun cas être fait état par le client de dommages et intérêts pour d'éventuels préjudices subis.

Le Prestataire ne peut, en tout état de cause, être rendue ni moralement, ni matériellement, responsable des réclamations motivées par des nuances de style, synonymes, de pure sémantique ou autres. La réclamation sera également infondée si la qualité rédactionnelle du texte source ne permet pas de réaliser la traduction dans de bonnes conditions de compréhension du texte original.

Toute réclamation pourra être prise en considération si elle est signifiée au plus tard 10 jours après la livraison de nos travaux, accompagnée des documents originaux nécessaires à l'appréciation. La réclamation ne suspendra pas le paiement de la facture ou du solde restant dû.

Le prestataire met tous les moyens possibles en œuvre pour garantir le succès de chaque projet de traduction dans les meilleurs délais. En tout état de cause, sa responsabilité professionnelle ne pourrait être engagée en cas de défaillance d'éventuels intervenants extérieurs et indépendants et en cas de force majeure (grève, rupture du réseau internet, intempéries, accident,...). La maladie grave et inattendue d'un des deux enfants de la Prestataire, par exemple une hospitalisation imprévue, un transfert aux urgences hospitalières, ..., sont considérés par la Prestataire comme forces majeures prioritaires sur le respect des délais de livraison prévus. La Prestataire tient compte, lors des délais de livraison dans les devis d'un taux moyen de maladies classiques (rhume, grippe, petites chutes).

Il est également précisé que les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif, leur inobservation ne peut entraîner de pénalités pour retard. En toute hypothèse, la responsabilité

du prestataire ne saurait être engagée du fait de dommages directs ou indirects causés au Client ou à des tiers du fait d'un retard de livraison dû notamment à des cas de force majeure, ni aux éventuels retards d'acheminement par fax, modem, e-mail et autres moyens postaux.

En cas de contestation, le Tribunal de Commerce de Châteauroux est seul compétent, nonobstant toute stipulation contraire.

11. CORRECTIONS ET RELECTURES

En cas de désaccord sur certains points de la prestation, le Prestataire se réserve le droit de corriger celle-ci en coopération avec le Client.

Lorsque la traduction doit faire l'objet d'une édition, le Prestataire recevra l'épreuve d'imprimerie pour relecture.

Sauf disposition écrite contraire, toute correction ou relecture fait l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base du tarif horaire en vigueur.

12. MODALITÉS DE PAIEMENT

Sauf conditions particulières spécifiées sur le devis, les factures s'entendent établies net, sans escompte et payables à 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

La TVA au taux applicable en vigueur sera facturée sur tous les tarifs indiqués.

En cas de paiement par chèque ou virement bancaire en provenance de l'étranger, l'intégralité des frais de change ou bancaires donneront lieu soit à une majoration forfaitaire précisée sur le devis, soit à une re-facturation intégrale au Client.

En cas de retard de paiement, les commandes en cours pourront être interrompues de plein droit jusqu'au complet paiement et le Client sera redevable, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, d'intérêts de retard calculés au taux de 15% du montant de la facture considérée plus 40€ de forfait de traitement de rappel (article 121 de la loi 2012-387 du 22 mars 2012).

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Avant de soumettre un document pour traduction au Prestataire, le Client doit s'assurer qu'il en a le droit. Il doit donc être l'auteur du document original ou avoir obtenu l'autorisation écrite préalable de traduction de la part du détenteur des droits d'auteur du document.

Le Prestataire ne pourra en aucune façon être tenu responsable si tout ou partie des documents confiés par le Client venait à enfreindre le droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit d'un tiers ou toute réglementation applicable. Le cas échéant, le client assumerait seul les éventuels dommages et les conséquences financières qui découleraient de sa seule négligence.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la traduction obtenue par le Prestataire constitue un document nouveau dont les droits d'auteur sont co-détenus par l'auteur du document original et le Prestataire. En conséquence, en cas de prestations à caractère littéraire ou artistique, et sans préjudice de ses droits patrimoniaux sur son œuvre, le Prestataire se réserve le droit d'exiger que son nom soit mentionné sur tout exemplaire ou toute publication de sa prestation, conformément au Code de la Propriété Intellectuelle, paragraphe L.132-11.

En tout état de cause, la traduction reste l'entière propriété du traducteur jusqu'au paiement complet.

14. ANNULATION et INTERRUPTION

En cas d'annulation d'une commande par le Client en cours de réalisation, quelle qu'en soit la cause, signifiée par écrit au Prestataire, le travail déjà effectué sera facturé au Client à 100 % (cent pour cent) et le travail restant à effectuer à 50 % (cinquante pour cent).

En acceptant les conditions générales de vente, le Client reconnaît par ailleurs être informé du fait que le Prestataire n'accepte pas les travaux à caractère pornographiques, révisionnistes, ni les documents incitant à la haine raciale, sexiste, homophobe, ..., ni à des actions contraires à la loi ou autre document moralement ou légalement préjudiciable. Il appartient au Client de signaler au Prestataire si les documents transmis contiennent de tels éléments. Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre sans indemnités la traduction s'il détecte au cours de ses travaux que le Client a omis de lui signaler la présence de tels contenus dans les documents à traduire. Dans ce cas, le Client restera redevable du montant correspondant à la traduction effectuée.

15. RÈGLEMENT AMIABLE

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable de ce litige de la manière suivante.

À compter de la survenance du fait litigieux, la partie la plus diligente saisira le Comité d'arbitrage de la SFT par LRAR avec copie par LRAR à l'autre partie. Les parties confient le soin au dit comité de tenter une conciliation selon des modalités décidées par elle, devant aboutir à une transaction. Les parties s'engagent à faire leur possible pour que cette

conciliation ait toutes les chances d'aboutir. Elles s'engagent à faire preuve de toute la bonne foi nécessaire. Elles s'engagent par ailleurs à ne pas saisir un juge pendant les quatre mois suivant la saisine du comité et admettent que toute saisine opérée en contradiction avec cette obligation pourra s'analyser en une fin de non-recevoir ou à défaut, en un obstacle à tout règlement amiable du litige et justifiera le versement à l'autre partie d'une somme de 1 500 (1 500) euros.