
CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

1 DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après commençant par une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, sont employés dans les présentes conditions générales avec la signification suivante :

- « Prestataire » désigne Madame Gwendoline Clavé, entrepreneuse individuelle (EI) identifiée par le numéro SIRET 803 276 773 00048 et résidant 6 impasse de la Papeterie, 13005 Marseille, France, fournisseuse des Prestations.
- « Client » désigne tout professionnel — personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel — qui passe commande de Prestation à la Prestataire.
- « Prestation » désigne tout service — notamment de traduction, relecture, réécriture, rédaction ou conseil — proposé par la Prestataire et dont le Client lui passe commande.
- « Document de référence » désigne tout document envoyé par le Client à la Prestataire et nécessaire à la Prestation (par exemple, tout glossaire ou guide de style à respecter par la Prestataire).
- « Document source » désigne tout document envoyé par le Client à la Prestataire et objet de la Prestation (par exemple, tout document à traduire, relire ou réécrire par la Prestataire).
- « Livrable » désigne tout document envoyé par la Prestataire au Client et résultant de la Prestation (par exemple, tout document traduit, relu, réécrit ou rédigé par la Prestataire).
- « CGS » désigne les présentes conditions générales de prestations de services applicables aux Prestations commandées et qui peuvent être complétées par des conditions particulières telles qu'un devis ou bon de commande.

2 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DES CGS

Les présentes CGS ont pour objet de définir les conditions applicables aux commandes des Prestations passées par les Clients.

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

Aucune condition particulière ne peut, sauf exception formelle et écrite figurant sur le bon de commande ou devis devenu ferme et définitif, prévaloir sur les présentes CGS.

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

La Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGS à tout moment. Les CGS applicables sont celles en vigueur au jour où elles sont communiquées au Client lors de la passation de la commande.

Le fait pour la Prestataire de ne pas se prévaloir de l'application d'une clause quelconque des présentes CGS, de façon temporaire ou permanente, ne pourra en aucun cas être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites clauses.

3 PASSATION DES COMMANDES

3.1 DEVIS

Chaque commande du Client est généralement précédée d'un devis gratuit, établi par la Prestataire, sur la base des informations communiquées par le Client et, le cas échéant, de tout Document source ou Document de référence fourni.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES DE GWENDOLINE CLAVE

3.1.1 CONTENU DU DEVIS

Le devis adressé par la Prestataire au Client par courrier électronique précise notamment :

- la nature de la Prestation ;
- la langue ou paire de langues dans laquelle sera exécutée la Prestation ;
- les modalités de détermination du prix de la Prestation. La Prestation est facturée soit au mot, soit au temps passé, soit de manière forfaitaire ;
- lorsqu'il entre en jeu dans la détermination du prix :
 - le nombre de mots de tout Document source ou Livrable ; ou
 - le nombre d'heures nécessaire à l'exécution de la Prestation ;
- la date estimée de livraison de la Prestation ;
- le format de fichier de tout Livrable ; et
- les éventuelles majorations de prix appliquées notamment en raison de l'urgence, des recherches terminologiques spécifiques ou de toute autre demande sortant des Prestations habituelles proposées par la Prestataire.

3.1.2 MODALITES DE DETERMINATION DU PRIX

En cas de facturation au mot, le nombre de mots figurant sur le devis est soit celui du Document source (d'après le décompte proposé par le logiciel Word de Microsoft, le logiciel memoQ de Kilgray, ou tout autre outil convenu d'un commun accord), soit celui du Livrable (d'après le nombre de mots demandé par le Client ou proposé par la Prestataire).

En cas de facturation au temps passé, le nombre d'heures figurant sur le devis repose sur une estimation préalable de la Prestataire ou du Client et n'est donné qu'à titre indicatif. Le nombre d'heures facturé à l'issue de la Prestation reflète le temps que la Prestataire y a consacré (d'après ses registres) et peut être supérieur ou inférieur à l'estimation figurant sur le devis.

3.1.3 CONFIRMATION DU DEVIS

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client retourne le devis signé et tamponné par courrier électronique. À défaut de réception de l'acceptation du devis par le Client, la Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer la Prestation.

À défaut de confirmation de la commande par le Client selon les modalités définies ci-dessus dans le délai indiqué sur le devis — ou, en l'absence de délai de validité sur le devis, dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi du devis — ce dernier est réputé caduc.

3.1.4 MODIFICATION DES CONDITIONS

La Prestataire se réserve la possibilité, après en avoir informé le Client, de majorer les tarifs de la Prestation en fonction du travail supplémentaire nécessaire ou de ne pas respecter la date de livraison figurant sur la confirmation de commande initiale au Client :

- en cas de non-conformité de tout Document source ou Document de référence — fourni par le Client postérieurement à l'établissement du devis par la Prestataire — avec les informations communiquées par le Client, notamment en ce qui concerne la nature et le nombre de mots de tout Document source (dans le cas où la Prestataire établit le devis sur la base des informations communiquées par le Client et sans disposer de tout Document source ou Document de référence annoncé par le Client) ;
- en cas de modification de la nature de la Prestation, modification de tout Document source, Document de référence ou Livrable, ou encore ajout de tout Document source, Document de référence ou Livrable supplémentaire, par le Client, postérieurement à l'établissement du devis par la Prestataire.

À défaut d'accord exprès du Client sur les nouvelles conditions de livraison ou de facturation, la Prestataire se réserve le droit de ne pas débiter la Prestation.

3.1.5 FRAIS ET REMISES

Sauf accord contraire indiqué sur le devis, les frais exposés pour la réalisation de la Prestation (déplacements, envoi de courriers exprès...) sont à la charge du Client.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES DE GWENDOLINE CLAVE

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un forfait (notamment à la page ou à l'heure), sur la base de critères précis et objectifs, demeure à la seule discrétion de la 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.

3.2 ABSENCE DE DEVIS

Dans l'hypothèse où la Prestataire n'a adressé aucun devis préalable au Client, les commandes sont passées par simple échange de courriers électroniques et les Prestations sont facturées conformément au tarif de base habituellement appliqué par la Prestataire aux projets du Client ou à tout autre tarif convenu entre la Prestataire et le Client dans l'échange de courriers électroniques. Toute validation par le Client du délai communiqué par la Prestataire vaut commande.

4 PREUVE

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

5 ACOMPTE

À la discrétion de la Prestataire, toute commande peut être soumise à une demande d'acompte dont le pourcentage est précisé sur le devis. Le cas échéant, l'acceptation du devis par le Client donne lieu à l'établissement d'une facture d'acompte et l'exécution de la Prestation ne commence qu'après encaissement de l'acompte.

6 REGLEMENT A L'AVANCE

À l'initiative du Client et sous réserve de l'accord de la Prestataire, le Client peut, avant le début de la Prestation, régler en intégralité le montant total figurant sur le devis en appliquant une remise de 5 % accordée par la Prestataire. Le cas échéant, la demande de règlement à l'avance donne lieu à l'établissement d'une facture tenant compte de ladite remise, et l'exécution de la Prestation ne commence qu'après encaissement du montant indiqué sur la facture.

7 DELAI DE LIVRAISON

Sous réserve de réception par la Prestataire de l'intégralité des Documents source et Documents de référence annoncés par le Client, le délai de livraison, mentionné sur le devis ou par courrier électronique par la Prestataire, n'est applicable qu'à condition que le Client confirme sa commande selon les modalités définies à l'article 3 « Passation des commandes » ci-dessus dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la réception du devis. Passé ce délai, la date de livraison peut faire l'objet d'une révision en fonction de la charge de travail de la Prestataire.

8 OBLIGATIONS DE LA PRESTATAIRE

La Prestataire s'efforce de réaliser toute Prestation conformément aux usages de la profession. En particulier, elle s'efforce de réaliser toute Prestation de traduction avec la plus grande fidélité par rapport à l'original. Elle met tout en œuvre pour prendre en compte les instructions, préférences et éléments d'information du Client figurant dans tout Document de référence (glossaires, abréviations...). La Prestataire décline toute responsabilité en cas d'incohérence ou d'ambiguïté de tout Document source ou Document de référence, la vérification de la cohérence technique du Livrable relevant de la seule responsabilité du Client.

9 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à mettre à la disposition de la Prestataire l'intégralité des Documents source et Documents de référence annoncés et toute information technique nécessaire à leur compréhension et, le cas échéant, la

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES DE GWENDOLINE CLAVE

terminologie spécifique exigée. En cas de manquement du Client à son obligation d'informer la Prestataire, celle-ci ne peut être tenue pour responsable d'éventuelles non-conformités ou d'un dépassement des délais.

Le Client dispose d'un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de tout Livrable pour manifester par écrit un éventuel désaccord concernant la qualité de la Prestation. Passé ce délai, la Prestation est considérée comme ayant été dûment exécutée et aucune contestation ne peut être admise. À cet effet, le Client admet de considérer comme preuve de la livraison tout accusé de réception par courrier postal ou électronique.

10 CONFIDENTIALITE

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 écrite.

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, la Prestataire des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.

À titre d'exemple, sur simple demande du Client, la Prestataire peut initier un échange de courriers électroniques chiffrés de bout en bout avec le Client via la messagerie Proton Mail.

11 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

11.1 DONNEES SE RAPPORTANT AU CLIENT

Préalablement à toute Prestation, la Prestataire collecte et traite des données permettant d'identifier et de contacter le Client et, le cas échéant, la personne physique agissant pour le compte du Client. Lorsque ces données se rapportent à une personne physique (la « Personne concernée »), il s'agit de données à caractère personnel au sens du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

11.1.1 FINALITES ET BASES LEGALES

Ladite collecte est nécessaire pour permettre à la Prestataire d'établir un devis, de confirmer une commande, d'établir une facture, de communiquer avec le Client dans le cadre de la réalisation de la Prestation et en lien avec celle-ci et de faire appliquer les présentes CGS. La base légale de la collecte est donc, selon le cas, l'exécution de mesures précontractuelles ou contractuelles dans le cadre de la relation entre la Prestataire et le Client, le respect des obligations légales de la Prestataire ou la défense des intérêts légitimes de la Prestataire en cas de manquement aux présentes CGS par le Client.

11.1.2 DUREE DE CONSERVATION

Les données collectées sont conservées pendant une durée variable définie selon les critères suivants :

- pendant trois mois à compter du dernier contact (e-mail, appel...) initié par le Client, ou à partir d'une prise de contact initiée par la Prestataire n'ayant pas donné lieu à une réponse du Client ;
- pendant un an à compter de l'établissement d'un devis demandé par le Client ;
- pendant 10 ans à compter de l'acceptation d'un devis ou de la passation d'une commande par le Client.

Par conséquent, la durée de conservation est renouvelée à chaque fois que le Client prend contact avec la Prestataire (ou répond à une prise de contact initiée par la Prestataire), lui demande d'établir un devis, accepte un devis ou lui passe commande, la durée la plus longue prévalant sur les autres.

11.1.3 DROITS DES PERSONNES CONCERNEES

Dans le cadre de ladite collecte, la Prestataire est responsable du traitement des données à caractère personnel au sens du RGPD. Par ailleurs, en tant que Personne concernée par ledit traitement, le Client ou, le cas échéant, la personne physique agissant pour le compte du Client dispose d'un certain nombre de droits sur ses données à caractère personnel.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES DE GWENDOLINE CLAVE

Toute Personne concernée par ledit traitement a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel, de connaître la source de ses données, de rectifier ou d'effacer ses données, de limiter le traitement de ses données, de s'opposer au traitement de ses données, d'obtenir la portabilité de ses données et de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

En fonction de la situation, des restrictions peuvent s'appliquer à l'exercice de certains de ces droits. Pour toute question relative au traitement de vos données ou toute demande d'exercice de vos droits, la Prestataire peut être contactée par e-mail à l'adresse gwen@clavoline-translation.fr.

11.2 DONNEES SE RAPPORTANT A DES TIERS

Préalablement à toute Prestation, le Client fournit à la Prestataire tout Document source, Document de référence ou information nécessaire à l'exécution de la prestation. Lorsque lesdits documents ou informations contiennent des données à caractère personnel, le Client est responsable du traitement des données à caractère personnel et la Prestataire est son sous-traitant au sens du RGPD.

Le cas échéant, la Prestataire s'engage à respecter ses obligations en tant que sous-traitant et à aider le Client à respecter ses obligations en tant que responsable du traitement dans la mesure prévue par la loi.

12 FORMAT ET TRANSFERT

Tout Livrable est livré par courrier électronique au format indiqué sur le devis, sauf autre mode de livraison convenu avant le début de la prestation. En particulier, toute traduction est livrée dans le même format que le Document source ou dans tout autre format convenu d'un commun accord. Tout autre moyen de transfert doit être expressément convenu entre les parties et pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

13 RESPONSABILITE

En aucun cas la Prestataire ne saurait être tenue pour responsable de réclamations motivées par des nuances de style.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif, leur inobservation ne pouvant, en principe, entraîner de pénalités pour retard. En toute hypothèse, la responsabilité de la 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 un cas de force majeure ou à un éventuel problème d'acheminement.

En toute hypothèse, en cas de mise en jeu de la responsabilité de la Prestataire, à quelque titre que ce soit, le montant des indemnités qui pourraient être mises à sa charge ne pourra excéder le montant du prix que lui aura versé le Client au titre de la Prestation, et ce, quel que soit le fondement juridique de la mise en jeu de la responsabilité et la procédure employée pour la faire aboutir.

14 CORRECTIONS ET RELECTURES

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

Lorsque tout Livrable doit faire l'objet d'une édition, la Prestataire doit recevoir 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.

15 MODALITES DE PAIEMENT

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

Tout Livrable reste la propriété de la Prestataire jusqu'au paiement complet (voir article 16 « Propriété intellectuelle » ci-dessous).

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES DE GWENDOLINE CLAVE

15.1 MODES DE PAIEMENT

Les paiements s'effectuent par virement bancaire. Tout autre mode de paiement devra être convenu d'un commun accord avant l'acceptation du devis par le Client.

En cas de paiement par virement bancaire en provenance de l'étranger, l'intégralité des frais de change et bancaires donne lieu soit à une majoration forfaitaire précisée sur le devis, soit à une refacturation intégrale au Client.

15.2 RETARD DE PAIEMENT

En cas de retard de paiement, la Prestataire se réserve le droit d'interrompre les commandes en cours jusqu'au complet paiement et seront exigibles de plein droit sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, des pénalités de retard calculés au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix points de pourcentage, appliqué au montant de la facture considérée, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

16 PROPRIETE INTELLECTUELLE

16.1 DOCUMENT SOURCE ET DOCUMENT DE REFERENCE

Avant de soumettre tout Document source ou Document de référence à la Prestataire, le Client s'assure qu'il en a le droit. Le Client déclare donc être l'auteur du Document source ou du Document de référence, ou avoir obtenu l'autorisation écrite préalable du détenteur des droits d'auteur du Document source ou Document référence en vue de son transfert à la Prestataire et, le cas échéant, de sa traduction, relecture ou réécriture.

À défaut, la Prestataire ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable si tout ou partie des Documents source ou Documents de référence confiés par le Client venait à violer 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.

16.2 LIVRABLE

Par ailleurs, le Client reconnaît que toute traduction produite par la Prestataire constitue un document nouveau dont les droits d'auteur sont codétenus par l'auteur du Document source et la Prestataire. En conséquence et sans préjudice de ses droits patrimoniaux sur son œuvre, la Prestataire se réserve le droit d'exiger que son nom soit mentionné sur tout exemplaire ou toute publication de sa Prestation, conformément à l'article L.132-11 du Code de la propriété intellectuelle.

Dès règlement complet du prix de la Prestation, la Prestataire cède au Client, pour toute la durée de protection légale des œuvres de l'esprit telle que prévue par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle et pour le monde entier, l'intégralité des droits patrimoniaux attachés au Livrable résultant de la Prestation et notamment les droits de le reproduire, de le représenter, de le communiquer et de le diffuser, aux fins de toutes exploitations, promotionnelles, publicitaires, commerciales ou non, professionnelles ou grand public.

- Le droit de reproduction s'entend du droit de reproduire ou faire reproduire tout ou partie du Livrable, en intégralité ou en extraits, sans limitation de nombre, par tout procédés actuels ou futurs, sur tous supports et en tous formats, actuels ou futurs, notamment papier, analogique, numérique, optique, informatique, télématique ou électronique ainsi que par tout réseau de télécommunication actuel ou futur.
- Le droit de représentation s'entend du droit de représenter ou faire représenter, de diffuser ou faire diffuser, de communiquer ou faire communiquer, tout ou partie du Livrable, en intégralité ou en extraits, selon tous procédés ou modes de communication actuels ou futurs et le cas échéant au sein des supports quels qu'ils soient dans lesquels ils sont incorporés notamment papier, analogique, numérique, optique, informatique, télématique ou électronique ainsi que par tout réseau de télécommunication actuel ou futur.

17 ANNULATION

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

18 REGLEMENT AMIABLE

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit et avant toute action en justice, à se soumettre à une tentative de conciliation.

Pour ce faire, à compter de la survenance du fait litigieux, les parties s'obligent à saisir conjointement le Comité d'arbitrage de la Société française des traducteurs (SFT) par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) avec copie par LRAR à l'autre partie.

Les parties s'engagent à faire leur possible pour que la 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 qui suivent la saisine du Comité et admettent que toute saisine opérée en contradiction avec cette obligation peut s'analyser en une fin de non-recevoir ou à défaut, en un obstacle à tout règlement amiable du litige et justifie le versement à l'autre partie d'une indemnité de 1 500 euros.

19 DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et doivent être interprétées conformément à celui-ci. À défaut de règlement amiable conformément à l'article 18 ci-dessus, les parties font attribution de compétence exclusive aux tribunaux français pour régler tout litige portant sur la Prestation ou les CGS.