

# Conditions générales

## 1. Définitions

**Offre :** Toute proposition, offre, devis et similaire contenant un prix et/ou un délai de livraison pour des services de traduction, des services d'interprétation, des services de gestion de projet ou des services similaires.

**Contrat :** Tous les contrats relatifs à la fourniture de services de traduction, d'interprétation, de gestion de projet ou de services similaires conclus ou à conclure avec le Prestataire.

**Client :** La personne physique (particulier) ou morale qui fait appel au Prestataire pour la réalisation de services de traduction, d'interprétation, de gestion de projet ou de services similaires.

**Prestataire :** Agence de traduction Snelvertaler B.V., exerçant également sous les noms de Fasttranslator, Snelvertaler, Tolkdirect, Schnellübersetzer, Tradutorrapido, Tradutorexpresso, Snabböversättare, Hurtigoversætter, Hurtigoversetter, Tradutorexpres, Pikakääntäjä, Tradutorexpresso, Budgettranslations, Traductorexpres, Traduzionirapide, Traducteurexpress, et Tradutorrapido, ayant son siège social à Almere, aux Pays-Bas, et inscrite au registre du commerce néerlandais sous le numéro 39088569 avec le RSIN (numéro d'identification des entités juridiques et des partenariats aux Pays-Bas) 814152016. L'énumération susmentionnée des noms commerciaux n'est pas exhaustive.

## 2. Offre et conclusion du Contrat

1. Une offre du Prestataire est soumise à un contrat et peut toujours être révoquée ou modifiée.

2. Un Contrat est conclu après que le Prestataire a confirmé définitivement au Client l'acceptation écrite ou orale de l'Offre par le Client. La conclusion du Contrat a lieu sous réserve de la disponibilité des traducteurs, des interprètes et/ou des chefs de projet. Avant la confirmation définitive, le Prestataire peut toujours révoquer une offre émise, même si le Client a déjà notifié son acceptation de ladite proposition. Si l'Offre contient un délai d'acceptation, ladite proposition peut également être révoquée par le Prestataire avant l'expiration du délai indiqué. Par écrit, on entend également l'acceptation par télécopie, par courrier électronique et/ou en ligne sur l'un de nos sites internet ou via un bouton de commande dans une offre PDF, un courrier électronique ou sur un site internet.

3. Une Offre peut également être révoquée ou modifiée si le Prestataire, avant l'émission de l'Offre, n'a pas été en mesure d'inspecter ou d'évaluer le texte complet à traduire ou à éditer ou s'il s'avère, après l'acceptation de l'Offre, que celle-ci est basée sur des informations incorrectes, qu'elles soient ou non mises à disposition intentionnellement.

4. Les informations et les descriptions de services figurant dans les brochures, les catalogues, les circulaires, les annonces, les listes de prix ou dans les documents relatifs à l'Offre n'ont d'effet contraignant que si leur respect exact est expressément stipulé dans le Contrat ou s'il est fait référence auxdits documents dans le Contrat.

5. À moins que le Client n'indique expressément lors de l'acceptation du Contrat qu'il agit sur instruction, au nom et/ou aux frais d'un tiers et à condition que le nom et les coordonnées dudit tiers aient été mis à disposition au préalable et que ledit tiers ait confirmé par écrit agir en qualité de Client, le Prestataire est en droit de qualifier de Client la personne qui a confirmé le Contrat.

6. Si le Prestataire a des doutes raisonnables quant à la capacité du Client à respecter ses obligations de paiement, elle est en droit d'exiger des garanties supplémentaires avant de commencer ou de poursuivre l'exécution du Contrat.

## 3. Livraison, délai et moment de la livraison

1. Le délai de livraison stipulé est respecté par le Prestataire, à moins que le Prestataire ne se soit manifestement retrouvé dans une situation de force majeure. Le délai de livraison stipulé est toujours une échéance cible et jamais une échéance fatale, sauf stipulation contraire expresse et écrite.

2. Dès qu'il devient évident qu'en raison de circonstances, la livraison dans les délais prévus n'est pas possible, le Prestataire est tenu d'en informer immédiatement le Client.

3. Si aucun délai de livraison n'est stipulé, le Prestataire en fixe un raisonnablement.

4. La livraison au client est réputée avoir lieu au moment vérifiable de l'envoi par courrier électronique, courrier ou télécopie (et similaires) ou de la remise à un coursier.

5. Le Prestataire n'est pas tenu, mais il est autorisé, à livrer éventuellement les traductions en plusieurs fois.

6. Dans le cadre de l'exécution du Contrat par le Prestataire, le Client est tenu de faire tout ce qui est raisonnablement nécessaire pour permettre la livraison par le Prestataire dans les délais prévus.

7. Le Client est tenu de vérifier le texte traduit dès sa réception afin de s'assurer qu'il est exempt de défauts et qu'il peut être utilisé dans la situation spécifique, avant que la traduction ne soit utilisée à d'autres fins.

## 4. Modification ou annulation d'un contrat

1. Si, après la conclusion du Contrat, le Client apporte des modifications ou des ajouts, autres que de nature insignifiante, à la discrétion du Prestataire, alors le Prestataire se réserve le droit d'adapter le(s) délai(s) de livraison et/ou le prix.

2. Les modifications éventuelles des conditions stipulées dans le contrat, après la conclusion du Contrat, ne prennent effet qu'après confirmation écrite du Prestataire.

3. En cas de résiliation (anticipée) d'un Contrat par le Client, ce dernier est tenu d'effectuer le paiement intégral du montant prévu pour la partie du contrat déjà exécutée. En outre, le Client est tenu de payer une compensation pour les activités de gestion de projet déjà réalisées pour la partie restante, sur la base du taux horaire alors applicable. Le Prestataire met à la disposition du Client les travaux déjà effectués, sans garantie de qualité.

En outre, le Prestataire peut réclamer au client une indemnité égale à 50 % des frais relatifs à la partie du Contrat qui n'a pas été exécutée ou à 50 % de la valeur du contrat si le Prestataire a réservé du temps pour l'exécution du Contrat en question ou a déjà attribué un contrat de traduction à un traducteur. L'étendue d'une éventuelle réduction de prix est laissée à la discrétion du Prestataire.

4. Si le Contrat concerne un contrat d'interprétation et que le Client annule, pour quelque raison que ce soit, le Contrat avant le début dudit contrat d'interprétation, le Client sera tenu d'indemniser le Prestataire comme suit pour les coûts :

- si l'annulation a lieu dans les 48 heures précédant l'heure de début du contrat d'interprétation : la totalité des frais comprenant toute la durée prévue de l'interprétation plus les frais généraux, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de voyage et de séjour encourus, les dépenses éventuellement liées à la préparation de l'interprète et les frais de courtage ;

- si l'annulation a lieu plus de 48 heures, mais moins de 168 heures (une semaine), avant le début du contrat d'interprétation : la totalité des frais comprenant les frais de voyage et de séjour éventuellement encourus, les frais liés à la préparation de l'interprète et les frais de courtage ;

- si l'annulation a lieu plus de 168 heures (une semaine) avant le début du contrat d'interprétation : le Prestataire se réserve le droit de facturer les frais de préparation raisonnables éventuellement encourus, à savoir les dépenses liées à la préparation de l'interprète et les frais de courtage.



## 5. Exécution des contrats et confidentialité

1. Le Prestataire s'engage à l'égard du client à fournir, au mieux de ses connaissances et de ses capacités, une exécution experte des travaux. Toutefois, le Prestataire ne garantit pas la réalisation d'un résultat proposé, d'où l'impossibilité d'une obligation de résultat.

2. Le Prestataire a le droit d'engager des tiers pour l'exécution des Contrats, sans préjudice de la responsabilité du Prestataire pour l'exécution correcte et le respect du Contrat. En cas de traductions urgentes nécessitant la répartition des services entre plusieurs traducteurs, l'uniformité de la terminologie ne peut être garantie.

3. En ce qui concerne le niveau de qualité requis pour l'exécution du Contrat par le Prestataire, le client est tenu de mettre à disposition en temps utile les informations sur le texte à traduire nécessaire à l'exécution des activités, y compris, le cas échéant, la terminologie spécifique et la documentation pertinente.

4. Le Prestataire n'est pas tenu de faire exécuter les travaux de traduction exclusivement par des traducteurs assermentés et n'est pas tenu de faire exécuter ses services exclusivement par des interprètes ou traducteurs agréés, sauf stipulation contraire expresse et écrite.

5. Le Prestataire traite les informations mises à disposition par le Client de manière strictement confidentielle. Le Prestataire doit attirer l'attention des tiers engagés sur leur obligation de traiter les informations obtenues de manière strictement confidentielle. Le Prestataire ne peut, dans le cas peu probable, être tenu responsable d'une violation de l'obligation de confidentialité par des tiers.

6. Le Client reçoit la traduction sous la forme stipulée.

7. En cas de prestation d'interprétation, le Client prévoit les conditions normales et bonnes dans lesquelles la prestation d'interprétation doit être effectuée dans ses locaux ou ailleurs. Le Client doit, en tout état de cause, veiller à ce que les conditions de travail soient conformes aux exigences légales en matière de conditions de travail.

## 6. Tarifs, paiement et frais de recouvrement

1. Les tarifs sont calculés au mot et/ou au taux horaire appliqué par le Prestataire ou stipulé dans l'offre émise par le Prestataire et acceptée par le Client.

2. Un tarif minimum s'applique à chaque Contrat, sauf stipulation contraire écrite.

3. Le Prestataire a le droit d'indexer périodiquement ses tarifs.

4. Sauf stipulation contraire, les prix sont en euros.

5. Le Prestataire est en droit d'appliquer, en plus du tarif standard, un supplément si le texte source à traduire est particulièrement laborieux ou de nature spécialisée ou si la traduction doit être livrée dans une extrême urgence. Le Prestataire est également en droit d'appliquer un supplément si le Client fournit des textes extrêmement laborieux ou des fichiers de données peu clairs qui nécessitent plus de travail ou de coûts de la part du Prestataire que ce qu'il pouvait raisonnablement prévoir lors de la conclusion du Contrat. L'énumération susmentionnée n'est pas exhaustive.

6. Tous les tarifs sont hors taxe sur le chiffre d'affaires statutairement applicable, sauf indication contraire.

7. Le montant de la facture doit avoir été crédité sur le compte du Prestataire dans les trente jours suivant la date de la facture, sans déduction d'un quelconque escompte pour paiement anticipé. En cas de retard de paiement, le Client est immédiatement, et sans mise en demeure, en défaut. En cas de défaut de paiement, le Client est tenu de payer les intérêts commerciaux légaux et les autres frais administratifs et/ou de recouvrement (extrajudiciaire) de l'agence de recouvrement engagée par le Prestataire. En cas de défaillance, le Prestataire est en droit de suspendre, avec effet immédiat, d'autres services et/ou activités pour le client, jusqu'à ce que tous les montants et coûts susmentionnés aient été intégralement payés.

## 7. Réclamations et litiges

1. Les réclamations concernant les traductions livrées doivent être communiquées au Prestataire le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la livraison, par écrit et avec des arguments de fond et une justification détaillée, après quoi la procédure de réclamation sera expliquée au Client. La soumission

d'une réclamation ne libère en aucun cas le Client de son obligation de paiement.

2. Si le Client, après l'expiration du délai prévu à l'article 7.1, n'a pas présenté de réclamation, le Client est réputé avoir accepté la livraison dans son intégralité et les réclamations seront traitées exclusivement à la discrétion du Prestataire.

3. En cas de réclamation ou de litige, le Prestataire communique son point de vue formel, également sur la base des commentaires de tiers experts.

4. Si le Prestataire estime que la réclamation est fondée, en tout ou en partie, il fera tout son possible pour y remédier. Le cas échéant, le Prestataire est en droit d'améliorer ou de remplacer les travaux livrés dans un délai raisonnable ou d'accorder une réduction de prix si l'amélioration ou le remplacement n'est pas possible ou approprié, le tout à la discrétion du Prestataire.

5. Le droit du Client de soumettre des réclamations expire si le Client a corrigé ou fait corriger la partie de la livraison faisant l'objet de la réclamation, indépendamment du fait que le Client ait effectué des livraisons ultérieures.

6. Les modifications apportées par le Prestataire à des textes déjà traduits, que ce soit ou non à la demande du Client, n'impliquent pas la reconnaissance d'une prestation inférieure.

## 8. Responsabilité et indemnisation

1. Le Prestataire ne peut être tenu responsable par le Client que pour les dommages qui sont la conséquence directe et démontrable d'un manquement imputable au Prestataire. Le Prestataire n'est pas responsable des autres formes de dommages, par exemple les pertes commerciales, les dommages indirects et le manque à gagner, du Client ou de tiers. Le Prestataire se dégage de toute responsabilité quant aux éléments ambigus du texte source.

2. La responsabilité du Prestataire est, en tout état de cause, limitée à un montant égal aux frais facturés, hors TVA, pour le contrat concerné, dans tous les cas plafonnés à 20 000 € par événement ou par série d'événements liés.

3. Le risque de conséquences négatives, y compris des dommages corporels ou commerciaux, de l'utilisation des textes traduits par le Prestataire est assumé par le Client. Le Client est censé vérifier les éléments essentiels du texte dans une traduction livrée par le Prestataire, par exemple les montants monétaires, les valeurs, les termes techniques, médicaux, juridiques, financiers et économiques ou d'autres termes spécialisés, étant donné que le Prestataire fournit des traductions au mieux de ses connaissances et de ses capacités, mais le Prestataire ne peut en aucun cas exclure les omissions. L'évaluation de l'existence de certains risques liés à (l'utilisation d')un texte à traduire ou à réviser ou à la traduction ou à la révision de ce texte par le Prestataire est entièrement à la charge et aux risques du Client.

4. La qualité et la précision d'une traduction automatique peuvent varier considérablement d'un texte à l'autre et d'une combinaison de langues à l'autre. Le Prestataire ne garantit pas l'exactitude et n'accepte aucune responsabilité pour d'éventuelles erreurs. Il peut être impossible de traduire certains contenus (par exemple, des images, des vidéos, des fichiers, etc.) en raison de restrictions techniques. L'utilisation d'une traduction automatique ou l'édition de celle-ci livrée par le Prestataire reste entièrement aux risques et frais du Client, indépendamment du fait que le travail de post-édition ait été appliqué.

5. Le Prestataire n'est pas responsable des dommages ou de la perte de documents, d'informations ou de supports de données mis à disposition par le Client. Le Prestataire n'est pas responsable des dommages résultant de l'utilisation des technologies de l'information, d'internet et des moyens de télécommunication ou du transport ou de l'envoi d'informations (supports de données), y compris le risque ou les conséquences de virus, de chevaux de Troie, de pourriels ou autres.

6. Le Client garantit le Prestataire contre les réclamations de tiers liées à une prétendue violation des droits de propriété, des droits de brevet, des droits d'auteur ou des droits de propriété intellectuelle, en rapport avec le Contrat.

## 9. Résiliation

1. Si le Client ne respecte pas ses obligations, s'il est déclaré insolvable / en faillite ou si une demande de liquidation / demande de faillite est déposée à l'égard du Client, si le Client a demandé ou s'est vu accorder un sursis de paiement, si le régime de gestion des dettes des personnes physiques est déclaré applicable au Client ou en cas de liquidation de l'entreprise du Client, le Prestataire est autorisé, sans être tenu de verser une indemnité, à résilier le Contrat, en tout ou en partie, ou à en suspendre l'exécution. Le Prestataire peut, le cas échéant, demander le paiement immédiat de ses créances en cours.

2. Si le Prestataire ne peut pas respecter ses obligations en raison de circonstances extraordinaires indépendantes de sa volonté, le Prestataire est autorisé à suspendre ou à résilier le Contrat sans être tenu de verser des indemnités. Les circonstances extraordinaires comprennent dans tous les cas les circonstances indépendantes de la volonté du Prestataire, par exemple un incendie, un accident, une maladie, l'incapacité de tiers engagés par le Prestataire, une grève, des émeutes, une guerre, des difficultés de transport, des pannes d'internet, de télécommunication et de réseau, ainsi que des mesures officielles.

## 10. Droits d'auteur

1. Sauf stipulation contraire expresse et écrite, le Client acquiert les droits d'auteur sur les traductions et les textes produits par le Prestataire au moment où le client s'est acquitté de toutes ses obligations financières et autres dans le cadre du Contrat concerné.

2. Dans le cas où une mémoire de traduction est utilisée comme outil, le Prestataire doit veiller à ce qu'aucune information confidentielle ne soit reproduite lors du stockage et de la réutilisation de parties des textes sources provenant des mémoires de traduction. Le contenu des machines pour les traductions automatiques concerne la relation entre l'utilisation des mots dans les phrases qui sont utilisées à des fins algorithmiques. Par conséquent, les ressources linguistiques ne peuvent jamais être obtenues à partir d'une machine de traduction automatique entraînée. Dans la mesure où des droits, par exemple des droits d'auteur ou des droits sur des bases de données, découlent de l'utilisation des mémoires de traduction, ils appartiennent au Prestataire, sauf stipulation contraire expresse et écrite.

## 11. Droit applicable

1. Le droit néerlandais s'applique exclusivement aux relations juridiques entre le Client et le Prestataire, sauf stipulation ou disposition légale contraire. Tous les litiges sont soumis à l'avis du tribunal néerlandais compétent. Si le client engage la responsabilité juridique du Prestataire, cela doit toujours avoir lieu aux Pays-Bas. À l'inverse, le Prestataire se réserve le droit d'engager une procédure judiciaire contre le Client devant son tribunal local.

## 12. Confidentialité et données personnelles

1. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire peut recevoir et conserver des informations confidentielles et des données personnelles provenant du Client. Lesdites informations sont traitées de manière strictement confidentielle par le Prestataire et stockées dans des systèmes sécurisés conformément à la législation applicable. Lesdites informations et données personnelles peuvent être transmises aux entités affiliées au Prestataire, aux tiers et aux sous-traitants engagés (par exemple les traducteurs en qualité de responsables du traitement des données) qui fournissent des services pour le compte du Prestataire, et dans tous les autres cas où nous pouvons être tenus de le faire, par exemple dans le cadre de l'exécution d'une décision judiciaire. Les informations (données à caractère personnel) peuvent être transmises à l'étranger, y compris dans des pays qui ne disposent pas d'une législation complète en matière de protection de la vie privée. Dans tous ces cas, nous avons pris les mesures nécessaires pour garantir que toutes les informations transmises (données à caractère personnel) sont protégées de manière adéquate. Pour le reste, ces données ne sont pas utilisées à des fins commerciales et ne sont pas inutilement mises à la disposition de tiers. Le Client peut obtenir un aperçu des données qui sont enregistrées à son sujet en contactant le Prestataire. Pour plus d'informations sur la manière dont le Prestataire traite vos données, vous pouvez consulter la déclaration de confidentialité sur nos sites internet.

2. Le Client s'engage à traiter confidentiellement toutes les données (personnelles) enregistrées des tiers que nous avons engagés et qui peuvent être communiquées par nous pour et pendant le Contrat et, plus particulièrement, à les traiter conformément à la législation, en vertu de laquelle le Client informera ledit tiers des données (personnelles) potentiellement enregistrées à son sujet et de la manière, du moment et de la finalité du traitement de ces données.

## 13. Divers

1. Une copie récente de ces conditions générales est disponible gratuitement sur demande et peut également être consultée sur nos sites internet.

2. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les relations juridiques entre le Prestataire et le Client, à l'exclusion des propres conditions générales du Client, à moins que le Prestataire n'ait expressément accepté par écrit et au préalable l'applicabilité totale ou partielle de celles-ci.

3. Les présentes conditions générales s'appliquent intégralement au profit de toutes les personnes liées au Prestataire, y compris chaque personne physique et morale qui est ou a été employée pour ou au profit du Prestataire, qu'elle soit salariée ou non, et de tous les tiers qui sont engagés par le Prestataire pour l'exécution d'un contrat ou qui sont ou peuvent être responsables dans le cadre de celui-ci. Tout ce qui est stipulé dans les présentes conditions générales et au profit du Prestataire peut être qualifié à l'égard de celui-ci de clause de tiers irrévocable stipulée sans contrepartie aucune au sens de l'article 253 du livre 6 du Code civil néerlandais.

4. En cas de litige sur le contenu des présentes conditions générales, le texte original en néerlandais prévaut.

5. Si une disposition des présentes conditions générales est invalide ou annulée, les autres dispositions des présentes conditions générales resteront pleinement en vigueur.

6. Le Prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes conditions générales pour les nouveaux Contrats.

7. Ces conditions générales ont été déposées auprès de la Chambre de Commerce et sont applicables à partir de juin 2021. Cette version remplace toutes les versions précédentes.