

Conditions générales de vente (CGV)

TranslationArtwork

02/2018 - Version 2.0

Sommaire

§ 1 Champ d'application des CGV	2
§ 2 Objet du contrat	2
§ 3 Accord contractuel	2
§ 4 Étendue de la prestation	3
§ 5 Obligations de collaboration du mandant.....	3
§ 6 Améliorations ultérieures et insuffisances.....	4
§ 7 Statut du client et programme premium	4
§ 8 Modalités de paiement	5
§ 9 Résiliation.....	6
§ 10 responsabilité.....	6
§ 11 Exclusion de garanties	6
§ 12 Confidentialité et protection des données	6
§ 13 Interdiction de publicité.....	7
§ 14 Juridiction compétente	7



§ 1 CHAMP D'APPLICATION DES CGV

1. TranslationArtwork est une unité commerciale de ModusNext.ch GmbH, dont le siège est à Kreuzlingen (Suisse), et dénommée ci-après « TranslationArtwork ».
2. TranslationArtwork remplit uniquement les obligations contractuelles indiquées dans les présentes CGV.
3. Les conventions divergeant des présentes CGV valent uniquement si elles sont formulées par écrit.
4. TranslationArtwork a le droit de modifier et d'adapter à tout moment ses CGV.
5. La cession des droits et les exigences issues du présent contrat nécessitent le consentement de TranslationArtwork.

§ 2 OBJET DU CONTRAT

1. En tant que bureau de traduction, TranslationArtwork propose la traduction de textes, documents et sites Internet de tout domaine de spécialité. Ces prestations sont réalisées par des traducteurs humains.
2. Les traductions sont réalisées par des collaborateurs ou des traducteurs indépendants de TranslationArtwork. TranslationArtwork s'occupe uniquement de sélectionner, informer et superviser les traducteurs indépendants.
3. Les relations contractuelles se situent dans tous les cas avec TranslationArtwork et non pas avec le traducteur impliqué dans la prestation.

§ 3 ACCORD CONTRACTUEL

1. Les offres et la conclusion du contrat qui en découle se font par l'intermédiaire de TranslationArtwork. TranslationArtwork envoie par e-mail au client une offre sous forme de document de commande en format PDF. Ce document de commande comprend le descriptif de la commande défini par le client. L'acceptation de l'offre par le client constitue une commande avec engagement.
2. Une offre a une validité de maximum 5 jours ouvrés.
3. TranslationArtwork commence le traitement de la commande une fois que le mandant a confirmé la commande.
4. Le mandant accepte l'offre en confirmant par e-mail la commande à TranslationArtwork.
5. Lors de la confirmation de la commande, le montant de la prestation est considéré comme un tarif minimal. Ce tarif correspond généralement au montant définitif de la facturation. Après la conclusion du contrat, TranslationArtwork se réserve toutefois le droit d'adapter le tarif des traductions conformément aux tarifs réels ou selon les dépenses supplémentaires occasionnées, soit parce que le montant de la commande est inexact, que des zones de texte n'ont pas pu être identifiées, que le client a mal saisi le texte ou donné de fausses évaluations, en raison de saisies informatiques erronées ou parce que TranslationArtwork a procédé à une mauvaise évaluation du texte. Le tarif peut être aussi modifié en raison d'interventions externes sur des programmes, de risques liés à l'utilisation d'Internet et de failles au niveau de la sécurité. Le tarif réévalué est alors transmis au client après évaluation.
6. TranslationArtwork fait la différence entre clients habituels et premiers clients (voir § 7 Statut du client et programme premium). TranslationArtwork commence par traiter la commande une fois que le client habituel a confirmé la commande. Un premier client doit confirmer la commande, mais aussi s'acquitter du paiement de la prestation avant que la commande ne soit traitée. Le délai de livraison démarre quand le client habituel confirme la

commande ou quand le premier client paye la commande. Le client habituel paye une fois que la commande a été envoyée en s'appuyant sur la facturation établie par TranslationArtwork. Dans des cas exceptionnels, un premier client peut être autorisé à payer une fois qu'il a reçu la commande. Ces cas sont laissés à l'appréciation de TranslationArtwork.

7. TranslationArtwork peut se réserver le droit de prolonger le délai si la commande est passée en dehors des heures d'ouverture de bureau (du lundi au vendredi, de 8h à 18h. Heure d'Europe centrale).
8. Le délai de TranslationArtwork peut être adapté si la commande ne peut pas être réalisée dans le temps indiqué par le client.
9. Le mandant n'a aucun contact direct avec le traducteur. Il est uniquement en contact avec le gestionnaire de projets de TranslationArtwork.
10. La traduction peut être réalisée uniquement dans les limites des compétences de TranslationArtwork. Le délai de livraison contractuel s'inscrit généralement dans la limite de 200 lignes par jour ; ce chiffre dépend toutefois du domaine de spécialité et de la combinaison linguistique. La commande est attribuée dans un délai de livraison approprié quand la limite de 200 lignes par jour est franchie.

§ 4 ÉTENDUE DE LA PRESTATION

1. TranslationArtwork peut refuser des commandes dont les contenus sont offensants, obscènes, vulgaires, diffamatoires, racistes, font l'apologie de la violence, ou pour d'autres raisons passibles de sanction. TranslationArtwork se réserve le droit de bloquer et de supprimer le login éventuel du client concerné.
2. La commande peut généralement être refusée quand elle est considérée comme ne pouvant pas être réalisée avec un niveau de qualité suffisant. Dans ce cas, TranslationArtwork en informe le client dans les meilleurs délais. Aucun frais n'est alors facturé au mandant.
3. Les documents traduits sont conservés et disponibles sur le serveur de TranslationArtwork 30 jours maximum après leur livraison. Au-delà de cette période, le client ne peut plus obtenir ces documents.
4. TranslationArtwork s'engage à traduire des documents en termes de mots et de sens selon les critères de qualité généralement en vigueur, de manière appropriée et en tenant compte du descriptif de la commande.
5. Les images contenues dans un document peuvent être retirées de la traduction.
6. Un glossaire spécialisé et destiné au mandant est constitué et utilisé après consentement formulé par écrit, à la condition que les documents et les textes suffisants et nécessaires à son établissement soient transmis.

§ 5 OBLIGATIONS DE COLLABORATION DU MANDANT

1. Le mandant doit mettre à disposition tous les documents nécessaires à la réalisation du travail (textes, images, graphiques, logos, tableaux, etc.). Ces documents sont essentiels à la réalisation de la commande. Les changements apportés ultérieurement sont payants.
2. Le mandant est responsable de tous les contenus mis à disposition.
3. Le mandant garantit de disposer des droits nécessaires à l'utilisation des contenus qu'il soumet et que les violations prétendues ou réelles de droits de tiers relatives aux contenus ne portent en aucun cas atteinte à TranslationArtwork.
4. Pendant la réalisation de la commande, le mandant doit aussi être disponible pour toute demande de précision, demande liée à un manque de clarté ou livraison ultérieure de documents (par e-mail, messagerie instantané et/ou téléphone). TranslationArtwork considère que le mandant doit être joignable par e-mail pendant les heures d'ouverture de

bureau. Les documents manquants fournis avec retard sont demandés ultérieurement. Le temps que met le mandant à fournir les documents demandés implique un report du délai de livraison de la commande ; ce temps d'attente n'est pas un motif de rupture de contrat par TranslationArtwork.

5. Le mandant et TranslationArtwork communiquent principalement par e-mail.

§ 6 AMÉLIORATIONS ULTÉRIEURES ET INSUFFISANCES

1. Après finalisation de la commande, le mandant reçoit un e-mail comportant le document commandé traduit.
2. TranslationArtwork s'efforce de répondre à l'ensemble des demandes du client. Le mandant qui n'est pas satisfait des prestations offertes peut demander des améliorations ultérieures.
3. TranslationArtwork confirme cette étape d'amélioration ou la refuse, auquel cas la commande est considérée comme close.
4. Les améliorations ultérieures sont comprises une seule et unique fois dans la commande et ne sont pas à la charge du mandant. Toute amélioration suivante est facturée au mandant. Le mandant doit tenir compte d'un délai d'au moins deux jours de travail consacrés aux améliorations.
5. TranslationArtwork convient d'un délai à consacrer au travail d'amélioration. La commande reçoit le statut « défaillant » si passé ce délai, le client n'est pas satisfait du travail d'amélioration.
6. TranslationArtwork confirme soit cette insuffisance, qui est alors palliée gratuitement, ou refuse de considérer la commande comme défaillante, ce qui signifie que cette dernière est close.
7. Les exigences du client sont caduques si l'insuffisance décrite par le mandant revêt seulement un caractère non essentiel. Les linguistes de TranslationArtwork motivent alors cette décision par écrit.
8. Si TranslationArtwork est dans l'incapacité de pallier une insuffisance, alors seule la partie non concernée par cette insuffisance est facturée. Tout autre droit du client relatif à une insuffisance est exclu.
9. Le mandant est avisé à la réception de la commande qu'il doit contrôler la présence ou non d'insuffisances. TranslationArtwork fait la différence entre « insuffisances évidentes » et « insuffisances cachées ». Les insuffisances évidentes sont visibles immédiatement, alors que les insuffisances cachées sont identifiées en analysant en profondeur la commande. Les insuffisances évidentes doivent être signalées dans les 24 heures et les insuffisances cachées, dans les 3 jours. Dans les deux cas, elles doivent être signalées par e-mail à TranslationArtwork. La traduction est considérée comme ayant été réalisée selon les termes du contrat si les insuffisances évidentes et les insuffisances cachées ne sont pas signalées respectivement dans un délai de 24 heures et 3 jours. D'autres droits du client relatifs à ces insuffisances sont exclus.
10. N'est pas considérée comme insuffisance constatée par le client une insuffisance causée par l'absence ou la non-complétude des documents fournis. Le tarif proposé est alors exigible (voir § 5 Obligations de collaboration du mandant).

§ 7 STATUT DU CLIENT ET PROGRAMME PREMIUM

1. TranslationArtwork désigne sous l'appellation « client habituel » un client ayant passé plus de 2 commandes payées dans un délai de six mois et n'ayant jamais fait l'objet de lettre de relance.

2. TranslationArtwork désigne sous l'appellation « premier client » un client ayant passé moins de 3 commandes en six mois.
3. Le client ayant reçu le statut de « client habituel » le conserve jusqu'à ce que TranslationArtwork procède à un autre classement.
4. TranslationArtwork peut faire passer un premier client au statut de client habituel et un client habituel au statut de premier client.
5. TranslationArtwork propose à ses clients habituels une grille de réduction appelée programme Premium. Ce programme compte les catégories Basic Star, Bronze Star, Silver Star, Gold Star et Platinum Star (voir tableau ci-dessous).

Programme client Premium		
Catégorie	Réduction en %	Nombre de commandes passées dans les 12 derniers mois
Basic Star	0	<12
Bronze Star	2	12
Silver Star	2.5	18
Gold Star	3	24
Platinum Star	Selon le client	À l'appréciation de TranslationArtwork

6. TranslationArtwork peut déclasser dans n'importe quelle catégorie un client habituel ne respectant pas les dispositions du contrat.
7. L'acquisition du statut de « Platinum Star » est uniquement à l'appréciation de TranslationArtwork.

§ 8 MODALITÉS DE PAIEMENT

1. TranslationArtwork considère trois périodes de paiement définies selon la catégorie à laquelle appartient le client (client habituel et premier client).
 - a. Les premiers clients doivent procéder au paiement de la commande avant le traitement de celle-ci. La commande est exécutée seulement à la réception du paiement.
 - b. Les premiers clients doivent s'acquitter avant la traduction des frais ajoutés pendant le traitement de la commande.
 - c. Les clients habituels s'acquittent de leur paiement après que la commande a été exécutée. Ce délai de paiement s'échelonne entre min. 10 et max. 30 jours et dépend de la convention passée avec le client.
2. TranslationArtwork facture au mandant le tarif de la commande convenu et proposé dans la commande ayant fait l'objet d'une confirmation. La réduction liée au programme Premium peut s'appliquer au montant de la commande ; d'éventuels suppléments peuvent aussi s'ajouter au montant. Ce dernier est désigné sous l'appellation « montant de la facture ».
3. Une taxe à la valeur ajoutée de 8% est perçue et s'appuie sur le montant de la facture. Des frais de traitement supplémentaires sont prélevés quand le paiement est réalisé par carte bancaire ou Paypal (3,9% du montant total de la facture). Aucun frais n'est perçu en cas de

paiement par virement bancaire, dans la mesure où ce paiement a lieu à l'intérieur de la zone SEPA.

4. Le règlement peut se faire en CHF, EURO et USD et selon les modes de paiement pris en charge par TranslationArtwork.
5. Les factures sont envoyées par e-mail au mandant (sous format PDF).
6. En cas de retard de paiement, TranslationArtwork peut facturer au moment concerné des intérêts de retard de 5%. En cas de dommage plus élevé lié à un retard, TranslationArtwork se réserve le droit, le cas échéant, de demander d'autres dommages et intérêts.
7. Le mandant qui reçoit une lettre de relance doit payer un forfait, en sus des frais postaux et des frais d'encaissement supplémentaires.
8. Les modalités de paiement non indiquées dans les présentes CGV ne sont pas acceptées. Le mandant a alors à sa charge les frais non mentionnés.

§ 9 RÉSILIATION

1. Le mandant peut résilier à tout moment sa commande et ce, jusqu'à son achèvement. Les frais occasionnés jusqu'à la résiliation de la commande sont facturés au mandant sur une base proportionnelle ; les frais encourus représentent au moins 60% du montant de la commande.
2. TranslationArtwork peut résilier la commande si le mandant ne respecte pas les obligations de collaboration indiquées en §4. Le montant de la commande est alors facturé au mandant et comprend jusqu'au moment de la résiliation les frais occasionnés, auxquels s'ajoutent des frais de traitement de 15%.

§ 10 RESPONSABILITÉ

1. TranslationArtwork ne peut être tenu responsable des retards ou manquements liés à la prestation et pouvant être causés par des cas de force majeure et des empêchements imprévus, momentanés ou dont il n'est pas responsable (notamment en cas de grève des employés et de l'employeur, mais aussi de panne sur les réseaux de communication et les portails d'autres administrateurs).
2. TranslationArtwork n'est notamment pas responsable des interruptions d'activité liées à des retards dans la livraison de la commande.
3. Dans la mesure des dispositions prévues par la loi, TranslationArtwork exclut toute responsabilité pour les dommages du mandant résultant de la commande. TranslationArtwork n'est notamment pas responsable des dommages indirects ou des dommages en résultant.

§ 11 EXCLUSION DE GARANTIES

1. TranslationArtwork ne garantit en aucun cas que la commande exécutée pourra être ultérieurement exploitée et ce, quelle que soit sa finalité. Seul le mandant est juridiquement responsable de l'utilisation et de la publication.

§ 12 CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

1. TranslationArtwork s'efforce de garder la confidentialité des informations clients.
2. TranslationArtwork ne peut garantir une confidentialité totale en matière d'échange électronique d'informations.

-
3. Pour les besoins de son activité, TranslationArtwork a le droit de traiter le contenu nécessaire et approprié des données reçues sur le mandant et ayant trait aux relations commerciales ou en rapport à TranslationArtwork. Ces données peuvent provenir du mandant lui-même ou de tiers.
 4. Les documents transmis à TranslationArtwork et nécessaires au traitement de la commande sont fournis exclusivement au traducteur et non à d'autres personnes ou entreprises. TranslationArtwork oblige les traducteurs à garder la confidentialité des informations qu'ils reçoivent, mais ne peut être tenu responsable de toute violation de leur part.
 5. Outre les présentes CGV, TranslationArtwork et le client peuvent signer une déclaration de confidentialité propre à la commande.
 6. Le mandant est informé que les données et les documents sont traités et mis en forme par ordinateur.

§ 13 INTERDICTION DE PUBLICITÉ

1. Le client s'engage à ne pas solliciter sans l'autorisation de TranslationArtwork les traducteurs travaillant pour TranslationArtwork et ce, pendant la durée de la collaboration entre les parties et pendant les deux ans faisant suite à cette collaboration. En cas de non-respect de cette interdiction, le mandant s'engage à payer une amende conventionnelle de CHF 40 000.-.

§ 14 JURIDICTION COMPETENTE

1. Les contrats conclus sur la base des présentes CGV sont exclusivement soumis au droit suisse. Kreuzlingen est la juridiction compétente pour régler tout litige.

TranslationArtwork,
02/2018, Version 2.0