FLORENCIA
RIBEIRO
Interprète et traductrice

+33 (0)7 68 09 34 61
info@florenciaribeiro.com
florenciaribeiro.com

Conditions générales de prestation de services

Missions d'interprétation

Les présentes conditions générales de prestation de services visent à encadrer les relations contractuelles entre :

Florencia Ribeiro E.I., domiciliée à 21 rue Antigna, 45000 Orléans (France) et enregistrée sous le numéro SIRET :
938 085 297 00019, ci-après « la Prestataire »,

et, d'autre part, toute entreprise, organisation ou particulier souhaitant recourir à ses services d'interprétation, ci-après « le Donneur d'ordre ».

1. Objet

Les présentes conditions générales de prestation de service ont pour objet la vente de services consistant dans un travail intellectuel d'interprétation de conférence simultanée, consécutive ou de liaison, ci-après « la Prestation ».

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales.

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier les présentes conditions générales sous réserve d'en informer individuellement le Donneur d'ordre.

2. Application des Conditions générales – Opposabilité

Toute commande passée implique l'adhésion entière et sans réserve du Donneur d'ordre aux présentes conditions générales de prestation de services à l'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 sur les présentes conditions générales de prestation de services.

L'exécution de toute prestation par la Prestataire implique de la part du Donneur d'ordre 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 à la Prestataire, quel que soit le moment où elle a pu être portée à sa connaissance.

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

3. Passation des commandes / devis

Chaque commande du Donneur d'ordre est généralement précédée d'un devis gratuit décrivant les travaux à exécuter précisant leur nature et leur objet, établi par la Prestataire, sur la base des informations communiquées par le Donneur d'ordre.

La prestation attendue peut être détaillée dans une note descriptive ou dans un cahier des charges annexé au présent contrat et en fait partie intégrante. Dans ces documents (devis, note, cahier des charges) sont précisés les modalités d'exécution, le calendrier et les procédures de contrôle des travaux si nécessaires.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Donneur d'ordre doit retourner à la Prestataire le devis sans aucune modification, soit par courrier signé avec la mention *« bon pour accord »* lorsque le devis lui a été adressé par voie postale, soit par retour de mail avec l'expression de son consentement lorsque le devis lui a été adressé par courrier électronique. Une commande peut également être définitive après versement d'un acompte déterminé dans le devis.

À défaut de confirmation de sa commande selon les modalités définies ci-dessus dans le délai indiqué sur le devis ou à défaut dans un délai d'un (1) mois à compter de la date d'envoi du devis, ce dernier est réputé caduc.

Sauf convention particulière, la confirmation de la commande entraîne pour le Donneur d'ordre acceptation des conditions générales de prestation de services de la Prestataire, la reconnaissance d'en avoir parfaitement connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat.

Le bénéfice de la commande est personnel au Donneur d'ordre et ne peut être cédé sans l'accord de la Prestataire.

Toute modification ou résolution de commande demandée par le Donneur d'ordre ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant l'exécution de la prestation. Si la Prestataire n'accepte pas la modification ou la résolution, les acomptes ne seront pas restitués.

Dans l'hypothèse où aucun devis préalable n'a été adressé au Donneur d'ordre par la Prestataire, les commandes sont passées par simple échange de courriers électroniques et les Services sont facturés conformément au tarif de base habituellement appliqué par la Prestataire ou à tout autre tarif convenu entre cette dernière et le Donneur d'ordre dans l'échange de courriers électroniques. Toute validation par le Donneur d'ordre du délai communiqué par la Prestataire vaut commande.

4. Obligation des Parties et confidentialité

La Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance avant, pendant ou après la réalisation de sa prestation, conformément à la Charte de bonnes pratiques d'Aprotrad dont elle est signataire.

La Prestataire décline toute responsabilité en cas d'incohérence ou d'ambiguïté dans les éléments d'information fournis par le Donneur d'ordre en amont de l'exécution de la prestation.

En cas de manquement du Donneur d'ordre à son obligation d'informer la Prestataire, celle-ci ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles non-conformités.

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. Par conséquent il appartient au Donneur d'ordre d'informer la Prestataire, lors de la commande, des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information sensible.

5. Honoraires et heures de travail

Le tarif d'interprétation comprend le travail effectif durant le/les jour(s) de la conférence/réunion ainsi que le temps nécessaire à la préparation de la Prestataire.

Sauf accord écrit entre les Parties, la pratique normale et recommandée pour une journée d'interprétation s'entend comme comportant 8 heures dont 2 heures de pause. Les heures travaillées au-delà de cette durée seront facturées, sur option de la Prestataire, au prorata sur la base horaire de calcul de 6 heures travaillées. Les taux journaliers sont forfaitaires et ne peuvent être fractionnés. Toute journée de travail commencée est réputée due par le Donneur d'ordre, même si sa durée effective est inférieure à celle de la vacation dite normale.

Le nombre d'interprètes nécessaire à la mission sera déterminé par le type de prestation, le nombre de langues, le sujet et la durée journalière de la conférence/réunion. Au sein de leurs équipes, les interprètes sont libres d'organiser leur travail comme ils l'entendent.

En toute hypothèse, l'exécution de la prestation dans les délais ne peut intervenir que si le Donneur d'ordre est à jour de ses obligations envers la Prestataire, quelle qu'en soit la cause.

Sauf accord contraire indiqué sur le devis, les frais encourus pour la réalisation de la prestation (déplacements, hébergement, etc.) sont à la charge du Donneur d'ordre. Ils feront l'objet d'une refacturation avec majoration si la Prestataire a fait l'avance desdits frais.

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, 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 Donneur d'ordre ne sauraient en aucun cas faire naître un droit acquis pour des prestations postérieures.

Si la prestation d'interprétation intervient en dehors du lieu d´exercice de la Prestataire et que le déplacement la veille est rendu obligatoire, ce dernier donnera lieu à un per diem. Si le voyage de la veille doit se faire pendant les heures ouvrables empêchant la Prestataire de réaliser une autre prestation, des frais d'approche destinés à compenser ce manque à gagner pourront être facturés d'un commun accord avec le Donneur d'ordre. Des frais identiques pourront être facturés dans les mêmes conditions au Donneur d'ordre si le retour ne peut se faire que le lendemain de la prestation, empêchant là aussi la Prestataire de réaliser une autre prestation.

6. Obligations des Parties

a. Obligations de la prestataire

La Prestataire s'efforce de réaliser la prestation d'interprétation dans les règles de l'art et conformément aux usages de la profession. Elle met tout en œuvre pour tenir compte des éléments d'information fournis par le Donneur d'ordre (glossaires, abréviations, etc.).

b. Obligations du donneur d'ordre

Le Donneur d'ordre s'engage à mettre à la disposition de la Prestataire, plusieurs jours avant la conférence/réunion, les textes et supports des interventions faites au cours de la conférence/réunion et toute information technique nécessaire à la compréhension et, le cas échéant, la terminologie spécifique exigée (programme, ordre du jour, rapports, etc.) au moins 7 jours ouvrables avant la date présumée de l'événement.

Si un texte doit être lu à voix haute lors de la conférence/réunion, l'organisateur doit s'assurer que la Prestataire en reçoive une copie à l'avance (voir paragraphe précédent). L'orateur doit être averti par l'organisateur que la vitesse de lecture pour un texte devant être interprété ne doit pas dépasser 100 mots

par minute. La Prestataire n'est pas tenue de fournir l'interprétation des déclarations écrites si elle n'a pas reçu le texte de la déclaration avec assez d'avance pour l'étudier. Si des vidéos sont projetés lors d'une réunion, aucune interprétation desdites vidéos ne sera fournie à moins que le son ne soit transmis directement aux écouteurs de la Prestataire, que le script ou l'accès à la vidéo n'ait été fourni à la Prestataire à l'avance et que le commentaire soit prononcé à une vitesse normale.

7. Modalités de paiement

Toute prestation fera l'objet d'une facture émise et transmise électroniquement sous format PDF. Le Client accepte la facture dématérialisée pour qu'elle tienne lieu de facture d'origine. Sauf précision contraire, l'intégralité de la facture de la Prestation doit être réglée dans un délai de trente (30) jours nets à compter de sa date d'émission.

En cas de paiement par chèque ou virement bancaire en provenance de l'étranger, l'intégralité des frais de change ou bancaires donnera lieu soit à une majoration forfaitaire précisée sur le devis, soit à une refacturation intégrale au Donneur d'ordre.

Aucun escompte n'est accordé en cas de règlement anticipé.

En cas de retard de paiement, la Prestataire pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à l'échéance, figurant sur la facture, entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement portée sur ladite facture, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, le taux des pénalités de retard est égal au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de financement la plus récente majorée de dix points.

Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de la Prestataire de services.

Toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée à titre de clause pénale non réductible au sens de l'article 1229 du Code civil, d'une indemnité fixée forfaitairement à 100 €.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de la Prestataire.

8. Obligation relative à la propriété intellectuelle

La propriété des résultats des travaux est transférée au client qui s'interdit, lorsque le travail intellectuel réalisé constitue une création au sens du Code de la propriété intellectuelle, d'exercer tous les droits sur l'œuvre, notamment le droit de reproduction, si les droits d'auteur résultant de cette création n'ont pas fait l'objet d'une convention de cession en sa faveur.

Les enregistrements et/ou diffusions de l'interprétation ne sont pas autorisés. Après autorisation de la Prestataire, les enregistrements et/ou diffusions, quel qu'en soit le support, donneront lieu à une facturation complémentaire équivalent à un pourcentage du montant HT des honoraires. Ce montant sera mentionné sur le devis.

9. Exécution du contrat (annulation / dédit / modification)

La responsabilité de la Prestataire ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations qui est due, soit au fait du Donneur d'ordre, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

La Prestataire s'engage à fournir le service demandé conformément aux prévisions contractuelles pour l'exécution desquelles il est soumis à une obligation de moyens.

En cas de manquement par le Donneur d'ordre à l'une quelconque de ses obligations et quinze jours après mise en demeure d'avoir à exécuter cette obligation, la Prestataire peut demander la résolution du contrat sans préjudice de dommages et intérêts.

La résolution du contrat sera prononcée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

L'acceptation du présent devis et la passation de commande supposent un engagement de la part des deux Parties. En cas d'annulation par le Donneur d'ordre, quelle qu'en soit la cause, celui-ci sera redevable de frais d'annulation égaux à 60 % du montant total TTC du devis, si l'annulation est faite plus de vingt-quatre (24) heures à l'avance. Si l'annulation est faite moins de vingt-quatre (24) heures à l'avance, les frais d'annulation seront égaux à 100 % du montant total TTC du devis.

Dans l'éventualité où l'organisation de la conférence/réunion serait modifiée et si cette modification a des répercussions sur la prestation d'interprétation à effectuer (ajout d'une langue de travail, changement d'horaires, de dates, etc.) le présent devis ne sera plus valable, même après signature. Un autre devis sera établi.

10. Protection des données personnelles

Dans le cadre de la Prestation, la Prestataire recueille des données à caractère personnel concernant le Client (civilité, nom, prénom, nom de l'entreprise, adresse postale, coordonnées téléphoniques, email). Ces données sont utilisées pour adresser au Client d'une part devis, factures et informations nécessaires à la Prestation et d'autre part, des messages de nature promotionnelle sur les services de la Prestataire.

Les données recueillies font l'objet d'un traitement informatique réalisé par la Prestataire et sont conservées de façon sécurisée dans le but de réaliser la Prestation, objet des présentes conditions générales, et en vertu d'obligations légales et réglementaires.

La responsable du traitement et de la protection des données est Florencia Ribeiro — 21 rue Antigna, 45000 Orléans — florencia.ribeiro@outlook.com. L'accès aux données personnelles lui sera strictement limité.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à un tiers lié à l'entreprise de la Prestataire par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées (ci-après, « le Sous-traitant »).

Le Sous-traitant est tenu de respecter les présentes conditions générales. Il appartient à la Prestataire de s'assurer que le Sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

En cas de violation de données, la Prestataire en informera dès que possible le Client et, dans les 72 h après en avoir pris connaissance, notifiera cette violation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Conformément à la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi no 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement européen no 2016/679/UE, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnées ci-dessus, en joignant un justificatif valide de son identité.

Pour plus d'informations et en cas de réclamation, le Client peut contacter la Commission nationale de l'informatique et des libertés (www.cnil.fr).

Les données personnelles sont conservées cinq ans après la fin de l'année en cours. Si à l'expiration de ce délai aucune relation commerciale n'est établie, elles seront effacées des serveurs de la Prestataire.

Toutefois, dès lors que le Client a passé commande, et même en cas de demande de suppression de compte, la Prestataire est tenue de conserver les données personnelles figurant sur les factures et bons de commande dix (10) ans à compter de leur date d'émission (article L-123-22 du Code de Commerce).

11. Règlement des litiges

Les Parties s'efforceront, en cas de litige de quelque nature que ce soit, de chercher une solution amiable à tout différend qui pourrait surgir de la conclusion, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de prestation de services.

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 (4) mois, suivant l'envoi de la première notification écrite concernant le différend par l'une quelconque des Parties, 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 €.

À défaut d'un règlement amiable du litige dans un délai maximum de quatre mois, sera seul compétent en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, le Tribunal de commerce de Paris à moins que la Prestataire ne préfère saisir toute autre juridiction compétente.

Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents des donneurs d'ordre puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.

a. Clients particuliers : médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du Code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
http://www.mediateur-consommation-smp.fr
Alteritae 5 rue Salvaing, 12000 Rodez

Version du 28 août 2025