FLORENCIA
RIBEIRO
Interprète et traductrice

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

Conditions générales de prestation de services

Travaux de traduction

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 de traduction, ci-après « le Client ».

1. Objet

Les présentes conditions générales de prestation de service ont pour objet la vente de services de traduction, comprenant des prestations de traduction, relecture et révision de textes et contenus, ci-après « la Prestation ».

2. Application des Conditions générales – Opposabilité

Toute commande passée implique l'adhésion entière et sans réserve du Client 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 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 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 Client est généralement précédée d'un devis gratuit, établi par la Prestataire, sur la base des documents à traduire fournis ou des informations communiquées par le Client.

Le devis adressé par la Prestataire au Client, par courrier électronique ou par voie postale, précise notamment :

- Les contenus sources ou le nombre de mots soumis à traduction ;
- La combinaison linguistique ;
- Les modalités de détermination du prix de la Prestation. Cette dernière est facturée soit de manière forfaitaire, soit au temps passé (à l'heure), soit encore sur la base du tarif de la Prestataire en vigueur au jour de la réalisation du devis, notamment au mot source (c'est-à-dire par mots contenus dans le texte à traduire) ou au mot cible (c'est-à-dire par mots contenus dans le texte traduit) d'après le décompte proposé par le logiciel Word de Microsoft (Outils > Statistiques) ou un logiciel de Traduction assistée par ordinateur (TAO), à la ligne ou à la page ;
- Le délai de réalisation ou la date de livraison de la Prestation ;
- Le format des documents à livrer en cas de demande de mise en page spécifique ;
- 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 fournies par la Prestataire.

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

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.

La Prestataire se réserve la possibilité, après en avoir informé le Client, de majorer les tarifs de la Prestation et/ou de ne pas respecter la date de livraison précisée lors de la confirmation de commande, et ce, notamment dans les cas suivants :

1. La modification ou l'ajout par le Client de textes à traduire, relire ou réviser postérieurement à l'établissement du devis par la Prestataire, auquel cas la Prestataire se réserve le droit d'ajuster le tarif en fonction du volume de texte ou du temps de travail supplémentaire constaté ou demandé.
2. L'absence de tout ou partie de la source lors de l'établissement du devis.
3. Si le devis a dû être effectué sur simple communication du nombre de mots approximatif et d'un extrait du contenu.
4. L'absence d'instructions claires de la part du Client précisant le cadre du projet de révision et ses objectifs pour l'établissement du devis.

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

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 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.

Dans l'hypothèse où aucun devis préalable n'a été adressé au Client 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

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 cette acceptation de 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

Toute commande dont le montant hors taxes dépasse mille (1 000) euros pourra être soumise à une demande d'acompte dont le pourcentage sera précisé sur le devis. Dans ce cas, l'exécution de la Prestation ne commencera qu'après encaissement de l'acompte.

6. Délai de réalisation

Sous réserve de réception par la Prestataire de l'intégralité des documents objets de la Prestation, le délai de réalisation mentionné sur le devis n'est applicable qu'à la condition que le Client confirme sa commande avant expiration du délai de validité du devis, selon les modalités définies à l'article 3 ci-dessus.

La date de livraison, confirmée par courrier électronique après réception du bon pour accord, est fixée en fonction de la charge de travail de la Prestataire.

7. Obligations de la Prestataire

La Prestataire s'efforce de réaliser la Prestation dans le respect des instructions du Client et conformément aux usages de la profession. Elle met tout en œuvre pour tenir compte et intégrer dans la Prestation les éléments d'information fournis par le Client (glossaires, visuels, abréviations, etc.). La 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.

8. Obligations du Client

Le Client s'engage à mettre à la disposition de la Prestataire l'intégralité des textes à traduire, relire ou réviser et toute information nécessaire à la compréhension de la source et du projet et, le cas échéant, le cahier des charges et toute la documentation nécessaire à la réalisation du Service. En cas de manquement du Client à son obligation d'informer la Prestataire, celle-ci ne pourra être tenue responsable des éventuelles non-conformités ou d'un dépassement des délais.

Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception des livrables 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 ou courrier électronique.

9. Confidentialité

La Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance avant, pendant ou après la réalisation de la 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.

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'information 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. Format

Les livrables de la Prestation sont envoyés au Client par courrier électronique au format précisé dans le devis, ou à défaut, de la source. Sur demande, la livraison peut se faire par courrier. Tout autre moyen de transfert ou format doit être expressément convenu entre les parties et pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

12.Responsabilité

En toute hypothèse, la responsabilité de la Prestataire se limite uniquement au montant de la facture de la Prestation.

En aucun cas, la Prestataire ne saurait être tenue responsable des réclamations motivées par des nuances de style ou des modifications apportées aux livrables de la Prestation sans son autorisation écrite.

Il est précisé que 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.

13.Corrections et relectures

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

Néanmoins, 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 les livrables de la Prestation doivent faire l'objet d'une édition, la Prestataire recevra l'épreuve d'imprimerie pour relecture.

14. 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 et bancaires sont à la charge du Client et peuvent donc donner lieu soit à une majoration forfaitaire précisée sur le devis, soit à une refacturation intégrale au Client.

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

Les livrables de la Prestation restent la propriété de la Prestataire jusqu'à réception du paiement complet.

Ces conditions générales de prestation de services faisant l'objet d'un accord conclu entre la Prestataire et le Client, le paiement de la Prestation ne saurait être soumis à la vérification, l'approbation ou le paiement de toute autre partie.

Il convient de préciser s'agissant des seuls clients professionnels, qu'en cas de retard de paiement, les commandes en cours seront interrompues de plein droit jusqu'au paiement complet et le Client sera redevable, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, d'intérêts de retard fixés à dix pour cent (10 %) par mois à compter du premier jour suivant la date limite de paiement et appliqué au montant total hors taxes de la facture considérée, auxquels viendront s'ajouter, conformément à l'article D.441-10 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros.

La Prestataire n'acceptera aucune nouvelle commande du Client avant d'avoir reçu le paiement intégral des sommes dues.

15. Propriété intellectuelle

Avant de soumettre un document pour traduction, relecture ou révision à la 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 du détenteur des droits d'auteur du document.

À défaut, la Prestataire ne pourra en aucune façon être tenue 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 qu'une traduction constitue un document nouveau dont les droits d'auteur sont codétenus par l'auteur du document original et la Prestataire. En conséquence, en cas de prestations à caractère littéraire ou artistique, 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 des livrables de la Prestation, conformément au Code de la propriété intellectuelle, paragraphe L.132-11.

16. Annulation

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

17.Règlement amiable

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