

Conditions générales de vente en vigueur du 21 janvier 2016 Bureau de traduction why vanilla? S.à r.l.

Les présentes Conditions générales de vente ont valeur contractuelle entre *why vanilla? S.à r.l.*, représentée par Madame Danièle Di Cato, et ses Clients, signataires d'un Devis-Bon de commande.

La confirmation de commande après réception du Devis-Bon de commande implique donc une adhésion entière et sans réserve de la part du Client aux présentes Conditions générales de vente, sauf spécifications contraires résultant d'accords particuliers formulés par écrit et signés conjointement par *why vanilla? S.à r.l.* et le Client.

DÉFINITIONS

Pour les besoins des présentes, les termes suivants ont le sens qui leur est donné ci-dessous :

- **Devis-Bon de commande** : document émis par *why vanilla? S.à r.l.* comportant la description des tâches à accomplir, ainsi que le délai d'exécution prévu pour une confirmation sous trois (3) jours et le tarif correspondant. Le renvoi par fax, courrier postal ou e-mail de ce devis signé vaut pour bon de commande.
- **Client** : toute personne morale ou physique représentée par le signataire du Devis-Bon de commande. *why vanilla? S.à r.l.* considère sans restriction que tout employé ou collaborateur d'une entreprise ou d'une organisation passant commande pour le compte de ladite entreprise ou organisation a reçu préalablement l'autorisation par sa hiérarchie d'effectuer des démarches d'achats de services.

DEVIS

1. Nos prestations de traduction et de relecture se chiffrent sur la base d'un tarif unitaire par ligne standard (55 caractères, espaces et ponctuation compris, d'après les critères de l'outil Statistiques de MS Word). Une page standard comprend 30 lignes. Sauf accord contraire, les tarifs se basent sur le texte d'origine.

Nos prestations de réécriture, remise en page ou développement sont facturées sur la base d'un tarif horaire et après estimation du nombre d'heures nécessaires à l'exécution du travail demandé.

2. Tous nos tarifs de base sont disponibles sur simple demande. Ces tarifs de base peuvent être majorés en fonction du format des documents à traiter, de la spécificité des textes et du délai d'urgence.

3. Toute décision de remise ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un tarif numéraire, demeure à la seule discrétion de *why vanilla? S.à r.l.* L'application d'une remise n'oblige nullement *why vanilla? S.à r.l.* à appliquer également une quelconque remise sur les demandes de travaux ultérieures.

4. Par défaut, sauf demande contraire formulée par le Client, la traduction des textes contenus dans des images, animations Flash, etc., est fournie hors image.

5. Chaque devis détaillé est gratuit et établi de préférence sur la base des documents à traiter, fournis par le Client. Le tarif mentionné sur le Devis-Bon de commande est ferme et définitif, sauf dans l'un des cas suivants : a) la modification du contenu ou l'ajout de documents par le Client au moment de la confirmation de commande ; b) l'absence de documents lors de l'établissement du devis, lorsque le devis a été établi sur simple communication du nombre de mots approximatif et d'un extrait du contenu ; c) plus exceptionnellement, la sous-estimation du travail à effectuer, notamment pour les prestations facturées sur une base horaire. *why vanilla? S.à r.l.* se réserve alors le droit de réajuster le tarif indiqué dans son Devis-Bon de commande une fois les documents réceptionnés et d'informer le Client d'une éventuelle modification de tarif avant de lancer le projet.

6. Tous les sous-traitants effectuant des prestations de traduction et de relecture au compte de *why vanilla? S.à r.l.* sont liés à chiffrer sur la base d'un tarif unitaire par ligne standard (55 caractères, espaces et ponctuation compris, d'après les critères de l'outil Statistiques de MS Word). Une page standard comprend 30 lignes. Sauf accord contraire, les tarifs se basent sur le texte d'origine.

COMMANDE

7. Toute commande doit être confirmée par écrit. Cette formalité peut être remplie par l'envoi du Devis-Bon de commande émis par *why vanilla? S.à r.l.* par courrier postal, e-mail ou fax, comportant la date et la signature du Client précédés de la mention « Lu et approuvé, bon pour accord ». À défaut de la réception d'une confirmation écrite et signée, *why vanilla? S.à r.l.* se réserve le droit de ne pas commencer le travail.

8. Sous réserve d'une confirmation de commande sous deux (2) jours après émission du devis, le délai mentionné sur le devis prend effet à compter du jour de la confirmation de commande. Dans le cas d'une confirmation de commande passée plus de deux (2) jours après émission du devis, le délai de réalisation est susceptible de varier en fonction de la charge de travail des traducteurs au moment de la confirmation. Le chef de projet de *why vanilla? S.à r.l.* est alors tenu d'informer le Client dès l'ouverture du projet de toute modification concernant le délai de livraison.

9. Le Client pourra accompagner ses textes à traiter de documents de référence et/ou de schémas, dessins ou plans permettant de comprendre ces textes techniques. De même, tout glossaire fourni par le Client sera pris en compte et intégré dans la traduction.

10. Toute commande dont le montant hors taxes dépasse 1.000 (mille) euros pourra être soumise à une demande d'acompte à hauteur de 50 % (montant précisé sur le devis). Dans ce cas, l'exécution des travaux ne commencera qu'après encaissement de l'acompte (payable par virement bancaire).

CONFIDENTIALITÉ

11. En toutes circonstances, *why vanilla? S.à r.l.* est soumis au secret professionnel et s'engage à respecter la confidentialité des informations traduites, révisées ou simplement mises à sa disposition, qu'elles soient de nature personnelle, commerciale, scientifique, juridique ou autre.

12. En d'autres termes, *why vanilla? S.à r.l.* s'engage à ne divulguer aucune information à des tiers sans l'accord écrit et préalable du demandeur, ni pendant l'exécution de la prestation, ni après son terme.

13. Tous les sous-traitants intervenant pour compte de *why vanilla? S.à r.l.* sont liés à celle-ci moyennant contrat à un Accord de Confidentialité, engageant leur propre responsabilité en cas de violation de cet accord par la divulgation d'informations mises à leur disposition dans le cadre de leur prestation.

14. Le secret professionnel quant à la confidentialité des données de *why vanilla? S.à r.l.* et de ses sous-traitants ne s'applique pas au transfert des données par Internet. À ce titre, le Client déclare avoir pris connaissance du fait que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre un détournement éventuel et que la communication de toute information à caractère sensible est effectuée à ses propres risques et périls. En conséquence de ce qui précède, le Client s'engage à renoncer à toute action en responsabilité à l'encontre de *why vanilla? S.à r.l.* en cas de fuite éventuelle d'informations ou de données échangées par Internet.

MODALITÉS DE PAIEMENT

15. Sauf conditions particulières spécifiées lors de la confirmation de commande, les factures s'entendent établies net, sans escompte et payables endéans les trente (30) jours de la date de facturation.

16. Tout règlement, devra être effectué par virement bancaire, à l'ordre de *why vanilla? S.à r.l.* L'adresse postale de *why vanilla?* figure toujours sur le bon de commande et sur la facture.

17. Sauf indications contraires lors de la passation de commande, l'adresse de facturation prise en compte sera celle indiquée par le Client lors de sa demande de devis.

18. En cas de retard de paiement, les commandes en cours pourront être suspendues de plein droit jusqu'à réception du règlement ou résolution du contentieux.

19. En cas de non-paiement répété et/ou d'absence de réponse motivée écrite, suite aux deux premiers rappels envoyés, *why vanilla? S.à r.l.* se réserve le droit de mener les poursuites nécessaires au recouvrement de sa créance. Par le deuxième et dernier rappel, le Client sera mis en demeure, par courrier recommandé avec accusé de réception, de s'exécuter dans les quinze (15) jours à compter de la réception du courrier. Sur toute facture restant impayée endéans les trente (30) jours de sa date, sauf si un délai a été accordé sous forme écrite par *why vanilla? S.à r.l.* au Client, *why vanilla? S.à r.l.* applique les intérêts légaux conformément à la loi modifiée du 29/03/2013 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard sur les sommes demeurant impayées par le Client. Pour le premier rappel de paiement envoyé par *why vanilla? S.à r.l.* à son Client, il sera dû en outre une indemnité forfaitaire pour frais de récupération de quinze (15) pour cent du montant de la facture avec un minimum de quinze (15) euros. Pour le deuxième rappel de paiement envoyé par *why vanilla? S.à r.l.* à son Client, un montant forfaitaire de soixante (60) euros hors est à régler en supplément à la facture impayée.

20. Jusqu'au règlement total des prestations, notamment de traduction, révision/relecture ou localisation, *why vanilla? S.à r.l.* reste propriétaire des droits de reproduction de tout document ou fichier traduit, intégralement ou en partie, selon les lois en vigueur en matière de propriété intellectuelle. En cas de non-paiement, toute utilisation, représentation ou reproduction partielle ou intégrale de ladite traduction est illicite. *why vanilla? S.à r.l.* se réserve le droit d'entamer les poursuites nécessaires à l'application de son droit de propriété.

ENGAGEMENT, RESPONSABILITÉ

21. Toute passation de commande engage le Client à régler sa facture à la date d'échéance indiquée, généralement fixée à trente (30) jours, à compter de la date de facturation. Toute modalité particulière demandée par le Client lors de la confirmation de commande et acceptée par *why vanilla? S.à r.l.* sera mentionnée sur la facture.

22. *why vanilla? S.à r.l.* garantit au Client une démarche constante de maîtrise de la qualité des travaux qui lui sont confiés. En cas de sous-traitance, *why vanilla? S.à r.l.* s'engage à affecter à l'exécution de ses prestations les intervenants qualifiés pour l'exécution de celles-ci et à s'assurer que lesdits intervenants disposent des compétences et moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations.

23. *why vanilla? S.à r.l.* s'engage à respecter les délais prévus. Toutefois, *why vanilla? S.à r.l.* ne saurait être tenue responsable des retards de livraison indépendants de sa volonté et dus notamment à : a) des problèmes techniques indépendants de sa volonté, b) des éventuels retards d'acheminement par fax, modem, e-mail et tous moyens postaux, c) des cas de force majeure.

24. Sur demande expresse du Client, tout retard strictement imputable à *why vanilla? S.à r.l.* sera dédommagé à concurrence de 5 % du montant initial de la commande, sous forme de remise sur la facture ou d'avoir sur la prochaine commande. Aucun retard imputable au Client (retard dans la livraison des fichiers, attente d'informations nécessaires, format invalide, texte illisible, etc.) ne pourra faire l'objet d'un quelconque dédommagement de la part de *why vanilla? S.à r.l.*

ANNULATION

25. Toute confirmation de commande est considérée comme effective dès la réception du Devis-Bon de commande dûment signé.

26. En cas d'annulation d'une commande signifiée par le Client, le travail déjà effectué sera facturé à cent (100) pour cent et le reste du montant initial de la commande sera facturé à cinquante (50) pour cent. Étant entendu qu'en cas d'annulation d'une commande qui n'a pas encore fait l'objet d'une ouverture de projet, *why vanilla? S.à r.l.* pourra, à sa seule discrétion, décider de ne rien facturer.

RÉCLAMATIONS

27. Toute réclamation portant sur la qualité des services ne sera prise en considération que si elle est signifiée explicitement par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la livraison des travaux. Passé ce délai, toute traduction sera considérée comme validée et sera facturée de plein droit.

28. Toute réclamation devra être accompagnée de corrections précises et de commentaires explicites sur la nature des passages ou termes contestés, avec exemples pertinents à l'appui.

29. Passé ce délai de cinq (5) jours, toute traduction sera considérée comme validée et sera facturée de plein droit.

30. Dans le cas d'une contestation justifiée sur la qualité d'un travail effectué, *why vanilla? S.à r.l.* pourra, après entente avec le Client ou à sa seule discrétion, prendre l'une des mesures compensatoires suivantes :

- accorder une remise sur la facture, d'un montant maximum égal à 40 % du montant hors taxes de la facture concernée, ou
- accorder un avoir sur une prochaine commande d'un montant maximum égal à 40 % du montant hors taxes de la facture concernée, ou
- effectuer à ses frais et dans les meilleurs délais possibles une révision du texte par le relecteur indépendant de son choix. La facture correspondante pourra être remise, pour preuve, au Client à sa demande, ou rembourser les frais de relecture engagés par le Client, sur présentation d'une facture de relecture extérieure et/ou à hauteur d'un tarif horaire de soixante (60) euros, pour un volume minimum de deux mille (2.000) mots de l'heure.

31. Le constat de quelques inexactitudes (p. ex. des nuances de style ou des choix terminologiques distincts) dans une partie de traduction ne peut remettre en question l'intégralité du travail effectué par *why vanilla? S.à r.l.* Cette dernière se réserve le droit de procéder aux modifications nécessaires et/ou d'accorder une remise ou un avoir au Client si les réclamations formulées par celui-ci s'avéraient fondées.

32. En cas de litige portant sur la qualité de la prestation, l'enjeu du litige se limite uniquement au montant de la facture concerné. *why vanilla? S.à r.l.* ne saurait en aucun cas être tenue responsable envers le Client ou toute autre personne des dommages qui ne sont pas en relation directe et exclusive avec la prestation sous litige fournie par *why vanilla? S.à r.l.* et concernant notamment les accessoires, indirects ou immatériels (y compris mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices ou d'économies, les interruptions de travail, la détérioration ou le remplacement d'équipement et de biens ou la récupération ou le remplacement de programmes ou de données) découlant de réclamations s'appuyant sur la précision, la lisibilité, l'exactitude ou la cohérence des données traitées par *why vanilla? S.à r.l.* Ceux-ci ne sont en aucun cas pris en charge par *why vanilla? S.à r.l.*

EXÉCUTION PAR DES TIERS

33. *why vanilla? S.à r.l.* est en droit de recourir à des tiers spécialistes de son choix pour l'exécution de tout ordre, si elle l'estime nécessaire. Elle répond exclusivement du choix scrupuleux des collaborateurs auxquels elle aura eu recours.

DROIT APPLICABLE

34. Tout litige ayant pour objet les prestations et/ou la facturation ne pouvant faire l'objet d'un arrangement amiable relève des lois et juridictions luxembourgeoises.