

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AU 01/01/2012



## Entre

HISPEO, auto-entreprise de Stéphanie Soler, déclarée sous le numéro de SIRET 519201339 00016 et dispensée au registre du commerce et des sociétés (RCS) et au répertoire des métiers (RM) - TVA non applicable, art. 293 B du CGI, dont le siège est situé 39 avenue Marcel David, 94600 Choisy le Roi (France).

## Et

Le client (ci-après dénommé le "Client") qui effectue une commande de prestation auprès d'HISPEO.

## PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente sont téléchargeables et consultables à tout moment sur le site Internet et peuvent être envoyées sur demande par courrier électronique.

Toute prestation de traduction, interprétariat ou formation de quelque autre nature (rédaction, correction, révision...) accomplie par HISPEO implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente à l'exclusion de tout autre document. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation écrite et formelle de HISPEO, prévaloir contre lesdites conditions générales de vente. Toute condition contraire opposée par le Client sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à HISPEO, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait qu'HISPEO ne se prévale pas à un moment de l'une des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites conditions.

Est désigné ici par le mot Client toute personne physique ou morale représentée par le signataire du devis- bon de commande. HISPEO considère que tout employé ou collaborateur d'une entreprise ayant passé commande pour le compte de ladite entreprise a été préalablement autorisé par sa hiérarchie à effectuer des démarches d'achats et de prestations de services.

En s'adressant à HISPEO pour obtenir un devis ou commander des prestations, le Client est réputé avoir préalablement pris connaissance des conditions générales de ventes et en avoir pleinement et entièrement accepté l'ensemble des clauses. La confirmation de commande après réception du devis-bon de commande vaut donc pour acceptation de ces conditions générales de vente.

HISPEO est libre de modifier ses conditions générales d'utilisation à tout moment. Tout utilisateur est donc tenu de se référer à la version en ligne à la date de sa consultation qui sera automatiquement la dernière version desdites conditions générales d'utilisation disponibles en permanence.

## ARTICLE 1. COMMANDE-DEVIS

Chaque commande du Client est précédée d'un devis gratuit établi par HISPEO sur la base des informations communiquées par le Client.

Il est adressé par courrier électronique au Client ou à sa demande, par voie postale ou fax. Il comprend le prix, le délai et les modalités de la prestation.

Toute confirmation de devis reçu après 17 heures par HISPEO, sera considérée comme réceptionnée le jour ouvrable suivant. La date de livraison sera donc calculée à compter de la réception de la commande, et du délai indiqué sur le devis accepté par le Client. Dans le cas d'une confirmation de commande passée plus d'une semaine après l'émission du devis, le délai de restitution de la prestation peut être modifié, en fonction de la disponibilité et la charge de travail d'HISPEO. HISPEO se charge de contacter le Client pour l'en aviser.

Dans l'hypothèse où aucun devis préalable n'aurait été adressé au Client par HISPEO, les prestations seront facturées conformément au tarif de base habituellement appliqué par HISPEO.

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage (au mot, à la page, à l'heure et au forfait), demeure à la seule discrétion d'HISPEO, 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.

## **Traduction**

Le devis de traduction comprend les éléments suivants : prix, délai de réalisation et de livraison, nombre de mots et langue de traduction. Il peut aussi intégrer d'éventuelles majorations de prix en raison de l'urgence, de la technicité, des difficultés des textes à traduire ainsi que toute autre demande sortant des prestations habituelles fournies.

Ces éléments sont établis sur la base des documents envoyés par le Client. Sans ces éléments, les devis transmis par HISPEO sont fournis uniquement à titre indicatif et sans engagement de respect du montant total, une fois HISPEO en possession des documents à traduire.

## **Acceptation du devis**

L'acceptation du devis est faite par écrit. Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner le devis :

- Par voie postale, signé et accompagné de la mention « Bon pour Accord ».
- Par retour de courrier électronique, avec l'expression de son consentement. A noter : 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 reçu et la copie informatique du devis (Pdf).
- Par fax, signé et accompagné de la mention « Bon pour Accord ».

À défaut de réception de l'acceptation du devis, HISPEO se réserve le droit de ne pas commencer la prestation. Sans confirmation de la commande dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi du devis, ce dernier sera réputé caduc. De même, à défaut d'acceptation ferme et définitive de l'offre de prix par le Client dans ce délai, HISPEO est libre de modifier son prix de vente.

**En conclusion, à défaut de la réception d'une confirmation écrite et signée, HISPEO se réserve le droit de ne pas commencer le travail.**

HISPEO se réserve également la possibilité, après en avoir informé le Client, de majorer les tarifs des prestations et/ou de ne pas respecter la date de livraison figurant sur la confirmation de commande initiale du Client et ce, notamment dans les cas suivants :

- Modifications ou ajouts de documents supplémentaires envoyés par le Client postérieurement à l'établissement du devis par HISPEO, auquel cas HISPEO se réserve le droit d'ajuster le tarif en fonction du volume de texte supplémentaire constaté ou demandé en supplément ;
- L'absence de documents lors de l'établissement du devis. Si le devis a dû être effectué sur simple communication du nombre de mots approximatifs et d'un extrait du contenu.

À défaut d'accord express du Client sur ces nouvelles conditions de livraison et/ou de facturation, HISPEO se réserve le droit de ne pas débiter sa prestation.

## **ARTICLE 2. SUR LA REMISE DU TEXTE A TRADUIRE**

Les documents seront envoyés par courrier électronique ou par voie postale à l'adresse indiquée sur le site Internet ou joints au devis express en ligne.

Le Client s'engage à remettre les textes à traduire sous forme imprimée ou dactylographiée, de sorte qu'ils soient exploitables pour la traduction (documents lisibles et compréhensibles, supports et formats informatiques exploitables). Les textes à traduire sur format PDF sont autorisés que s'ils sont exploitables (Word, PowerPoint, Excel). La transformation d'un format à un autre reste à la charge exclusive du Client.

La prestation de traduction visée par ce contrat exclut donc la réalisation de travaux de type secrétariat (mise en page, alignement, problèmes de différences de police etc.) sur les documents transmis pour traduction.

**Si le document soumis par le Client est illisible ou incompréhensible, HISPEO peut décider de ne pas entreprendre la traduction.**

HISPEO peut également décider de ne pas effectuer une traduction si le document à traduire comporte des propos diffamatoires, racistes ou offensants, de la propagande nazie, de la pornographie ou tout autre contenu dont la légitimité pourrait être mis en doute et destiné à être publié sur Internet ou autrement.

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

De même, les documents techniques seront accompagnés à toutes fins utiles de documents de référence fournis par le Client (schémas, dessins, plans, glossaires techniques, terminologies spécifiques...) qui permettront de comprendre au mieux leur technicité.

En cas de difficultés de compréhension du texte, de forme ou de fond, le Client s'engage à apporter à HISPEO tout élément permettant d'effectuer la traduction. En cas de manquement du Client à cette obligation, HISPEO ne pourra être tenu responsable des éventuelles non-conformités ou d'un dépassement des délais ou retard suite à des recherches terminologiques effectuées en raison de l'incompréhension du texte.

## **ARTICLE 3. ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'INTERPRÉTARIAT**

Concernant les prestations d'interprétariat, le devis sera envoyé au Client conformément aux dispositions mentionnées à l'article 1.

Le devis pour la prestation d'interprétariat précise la date, le lieu et l'heure d'intervention, la langue d'intervention, les modalités de détermination du prix de la prestation d'interprétariat, la prise en charge des frais annexes (hébergement, transport, restauration...).

À noter que le produit de la prestation d'interprétariat est exclusivement destiné à l'audition immédiate. L'enregistrement n'est autorisé que si HISPEO y a préalablement consenti. Toute autre utilisation (p.ex. diffusion en direct) est soumise à un accord contractuel séparé. HISPEO se réserve tous droits d'auteur. Le Client est également responsable des enregistrements non autorisés effectués par des tiers.

### **Avant toute prestation d'interprétariat**

Le Client est tenu, suffisamment à l'avance, d'informer HISPEO des circonstances spécifiques dans lesquelles la prestation d'interprétariat devra se dérouler compte tenu des difficultés liées à l'exercice même de l'interprétariat simultané.

Le Client est tenu, suffisamment à l'avance et sans qu'on le lui demande, de mettre à la disposition de

L'Interprète toutes informations et tous documents (glossaires généraux et spécifiques, schémas, photos, dessins, tableaux, abréviations, etc.), nécessaires à l'accomplissement de la prestation.

Les erreurs dues au non-respect de ces obligations n'engagent pas la responsabilité d'HISPEO.

### **Pendant la prestation d'interprétariat**

En ce qui concerne l'interprétariat simultané, les entreprises doivent fournir l'équipement audio (casques et microphones).

HISPEO s'efforce de réaliser la prestation d'interprétariat avec la plus grande fidélité possible, conformément aux usages de la profession. Il met tout en oeuvre pour tenir compte et intégrer dans sa prestation les éléments d'informations fournis par le Client. Toutefois, HISPEO décline toute responsabilité en cas d'incohérence ou du texte mal interprété.

Compte tenu de la difficulté importante liée au travail spécifique d'interprétariat-traduction en temps réel, le Client renonce expressément à toute action judiciaire en responsabilité contre HISPEO dès lors que les travaux d'interprétariat-traduction ont une durée supérieure à ½ heure exercée de façon continue.

### **Devoir de confidentialité**

HISPEO s'engage à ne divulguer aucun des faits portés à sa connaissance dans la réalisation de la prestation d'interprétariat contractuelle et à ne pas en tirer un quelconque avantage.

## **ARTICLE 4. PRESTATIONS REDACTION ET FORMATION**

### **Rédaction/saisie de documents**

Concernant les prestations de rédaction, le devis sera envoyé au Client conformément aux dispositions mentionnées à l'article 1.

Le devis pour la prestation de rédaction précise le nombre de pages à rédiger ou à saisir, le prix, le délai de réalisation et de livraison.

Toute rédaction de documents se fera sur la base des éléments communiqués par le Client.

Dans tous les cas, le client s'engage à remettre à HISPEO des textes ou éléments qui permettront d'appréhender au mieux la rédaction des documents. Toutefois, les erreurs dues au non-respect de cette obligation n'engagent pas la responsabilité d'HISPEO.

### **Formation (pour les particuliers uniquement)**

**Cette prestation ne débutera que dans le courant 2011.** Toutefois, HISPEO se réserve le droit de modifier cette rubrique.

Concernant les prestations de formation, le devis précise le prix, le type de formule (« A MI RITMO» – à l'heure – « Hispeo PLUS » – 20 heures – et « Hispeo PREMIUM » – 30 heures) et la date de début de la formation. Le devis sera envoyé au Client conformément aux dispositions mentionnées à l'article 1.

Les formations dispensées par HISPEO sont effectuées à distance via Webcam ou par téléphone. Ils ne nécessitent pas le déplacement du formateur chez le Client (modalités décrites sur le site [www.hispeo.com](http://www.hispeo.com)).

Les formations en espagnol sont ouvertes à tous niveaux (débutants, intermédiaires, avancés) et sont dispensées du lundi au vendredi de 9H00 à 19H00. La première séance comprend un bilan gratuit personnalisé par Webcam ou téléphone pour évaluer les connaissances et les attentes du Client.

Les éventuels frais téléphoniques pour les séances de formation sont supportés par HISPEO dans la mesure où le Client dispose d'un téléphone fixe. Dans le cas où le Client disposerait uniquement d'un téléphone portable, ces mêmes frais seraient à sa charge.

## **ARTICLE 5. TARIFS ET REGLEMENTS**

### **1. Tarifs**

Tous nos tarifs de base figurent sur le site [www.hispeo.com](http://www.hispeo.com), rubrique « Tarifs ».

HISPEO bénéficie du régime de franchise en base TVA. Les prix ne sont donc pas assujettis à la TVA en application de l'article 293B du Code général des impôts. **La TVA n'est donc pas facturée. Les prix s'entendent Hors Taxe (HT) et sont facturés comme tels au Client.**

### **Traduction**

**L'unité de décompte est le mot dans la langue source** (c'est-à-dire par mots contenus dans le texte à traduire d'après les critères dans l'outil de statistiques établis dans le logiciel Word de Microsoft).

Le terme « mot » regroupe entre autres tous les contenus textuels suivants : - chiffres (ex : le numéro de téléphone de type 02 43 56 37 66 correspond à six mots) - lettres suivies d'apostrophes (ex : l'expression « d'accord » correspond à deux mots).

À noter que les tarifs de base peuvent être majorés en fonction de la technicité et difficulté des textes et du délai d'urgence. Un tarif minimum est facturé pour toute commande inférieure à 300 mots.

Toutefois, la traduction d'e-mails et de Cv et/ou lettre de motivation s'effectue sur la base d'un tarif unitaire et non au mot source (cf. rubrique « Tarifs » sur le site).

Les demandes de traduction hors des conditions ordinaires (travail de nuit, week-end et jour férié) peuvent donner lieu à des suppléments de tarification.

### **Interprétariat**

La prestation d'interprétariat est facturée à l'heure, à la demi-journée (4 heures) ou à la journée (8 heures).

Au-delà de 3 jours consécutifs, un tarif « spécial » est appliqué au Client (sur demande).

Pour le calcul des heures d'interprétariat (au tarif par heure), les ¼ d'heures et ½ heures ne sont pas pris en compte. L'heure dépassée ou non est comptée comme une heure complète.

Moins de 1 heure d'interprétariat = 1 heure facturée  
Entre 1 heure et 2 heures d'interprétariat = 2 heures facturées  
Entre 2 heures et 3 heures d'interprétariat = 3 heures facturées  
Entre 3 heures et 4 heures d'interprétariat = ½ journée facturée  
Au-delà 4 heures d'interprétariat = 1 journée facturée

Il faut ajouter à cela les frais de représentation (restauration, hébergement et déplacement) en fonction du lieu de la prestation (distance kilométrique calculée sur [www.mappy.fr](http://www.mappy.fr)).

### **En dessous de 55 Km (aller)**

Les distances inférieures à 55 km (aller) donneront lieu à une tarification supplémentaire établie sur la base d'un barème kilométrique (0,30€/km parcouru entre l'adresse d'HISPEO 94600 Choisy le Roi – et l'adresse du Client).

Les frais de restauration sont à la charge de l'interprète sauf dans le cas exceptionnel d'un interprétariat d'affaires incluant une prestation au cours du repas.

## **Au-dessus de 55 Km (aller), France et EU/Etranger**

Tous les frais de représentation (déplacement, hébergement et restauration) sont à la charge exclusive du Client.

### **Rédaction**

Toute rédaction de documents ou saisie de documents est facturée à la page. Un tarif dégressif peut être appliqué à partir de 10 pages (uniquement pour la frappe de documents).

### **Formation**

Les formations sont facturées à l'heure (formule « A MI RITMO») ou au forfait (formules « Hispeo PLUS » - 20h – ou « Hispeo PREMIUM – 30h). A noter que les conditions tarifaires indiquées sur le site [www.hispeo.com](http://www.hispeo.com) pour cette rubrique **s'appliquent uniquement aux particuliers**.

Les éventuels frais téléphoniques pour les séances de formation sont supportés par HISPEO dans la mesure où le Client dispose d'un téléphone fixe. Dans le cas où le Client disposerait uniquement d'un téléphone portable, ces mêmes frais seraient à sa charge.

## **2. Règlements**

### **Modalités**

#### **Entreprises**

Sauf conditions particulières spécifiées sur le devis, les factures s'entendent HT, sans escompte et payables à 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Dans tous les cas, le délai de paiement ne pourra excéder quarante-cinq jours ou soixante jours à compter de la date d'émission de la facture (cf. loi de modernisation de l'économie entrée en vigueur en janvier 2009 : articles L. 441-6 et L. 442-6 du Code de Commerce).

**Toutefois, pour toute commande supérieure à cinq cent euros (500 €), un acompte de trente pour cent (30%) sera exigé dès confirmation de la commande par le Client**, sauf dérogation express. Dans ce cas, l'exécution des travaux ou de la prestation ne commencera qu'après encaissement de l'acompte (payable par virement bancaire, par chèque).

#### **Particuliers**

Pour toutes prestations commandées, le Client est tenu de régler le montant global de la prestation à l'avance payable en une seule fois, sauf dérogation express (cf. rubrique « Tarifs » du site Internet).

À noter qu'un paiement deux fois sans frais peut être accordé au Client **uniquement pour les formules de Formation Hispeo Plus et Hispeo Premium (cf. cas particulier Formation)**.

L'exécution des travaux ou de la prestation ne commencera qu'après encaissement du règlement ou dans le cas de la formation à compter du premier versement

#### **Cas particulier Formation**

Pour les formules « Hispeo PLUS » et « Hispeo PREMIUM », un paiement en deux fois sans frais peut être accordé à titre exceptionnel au Client. Le premier versement devra être effectué à la commande, et le second à la moitié des séances de la formule choisie (10h pour la formule « Hispeo PLUS » ou 15h pour la formule « Hispeo PREMIUM »).

En cas de retard de paiement et lorsque les prestations sont échelonnées dans le temps, HISPEO se réserve le droit de suspendre les prestations à venir jusqu'au paiement intégral du solde de ladite prestation.

En revanche, pour la formule « A mi ritmo », le paiement de la ou des séance(s) est/sont exigé(s) à la commande en un seul versement.

## Moyens de règlement

**Les chèques, virements bancaires et paiements via Paypal sont acceptés.** En cas de paiement par chèque ou virement bancaire en provenance de l'étranger, l'intégralité des frais de change ou bancaires donneront lieu à une re-facturation intégrale au Client.

En cas de paiement par chèque, la mise à l'encaissement du chèque est réalisée à la réception du chèque.

Le chèque devra être établi à l'ordre de **Stéphanie Soler** et envoyé à l'adresse ci-dessous :

Stéphanie Soler  
39 avenue Marcel David  
94600 Choisy le Roi  
France

Un Relevé d'Identité Bancaire (ou numéro IBAN pour les transferts internationaux) peut être également communiqué sur simple demande.

## Facture

HISPEO fournit une facture aux professionnels et particuliers avec un prix Hors taxes, conformément à l'article 273 b du Code Général des Impôts. Une facture est établie dès la fin de la prestation et envoyée au Client par courrier électronique ou voie postale.

## Retard de paiements

En cas de retard de paiement, les commandes en cours pourront être suspendues de plein droit jusqu'à réception du règlement complet de la prestation. Tout retard dans le paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure le paiement de pénalités de retard et l'exigibilité immédiate des factures échues.

**En application de la loi 94-1442 du 31/12/92 relative aux délais de paiement des entreprises, il sera appliqué des pénalités de retard dont le taux sera de 3 fois le taux légal en vigueur à compter de la date d'exigibilité de la créance et jusqu'à la date de paiement effectif (cf. article L441-6 du Code de Commerce, modifié par l'article 21-I de la loi LME du 4 août 2008).**

**Pour 2011, le taux de l'intérêt légal étant fixé à 0,65 %, les pénalités seront de l'ordre de 1,95 % (le calcul des pénalités de retard est le suivant :  $0,65 \% * 3 = 1,95 \%$ ).** Ces pénalités de retard sont dues dès le premier jour de retard, sans qu'il y ait besoin d'adresser une mise en demeure. Cette clause restera définitivement acquise à HISPEO sans qu'il y ait lieu de justifier pour elle d'un quelconque préjudice. Les versements déjà effectués lui resteront acquis.

En outre, une clause pénale égale à 15% du montant de la facture et destinée à réparer forfaitairement le préjudice résultant de l'inexécution de l'obligation principale est également due de plein droit (article 1152 du Code Civil).

En cas de non-paiements répétés ou d'absence de réponse aux premiers rappels renvoyés par le Client, HISPEO se réserve le droit de mener les poursuites nécessaires au recouvrement de la facture. Le Client sera mis en demeure par courrier recommandé avec accusé réception et tenu de s'exécuter dans les huit jours à compter de la réception du courrier. Si cette mise en demeure devait rester sans effet, le Client serait redevable des intérêts de retard calculés à compter du jour suivant de la date de règlement inscrite sur la facture.

Les frais occasionnés par la procédure de recouvrement seront également à la charge du Client, conformément aux articles 8 et suivants de la loi du 18 avril 2004 sur les retards de paiements.

**Jusqu'au règlement complet de la prestation, HISPEO reste propriétaire des documents traduits et 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. HISPEO se réserve le droit d'entamer des poursuites nécessaires à l'application de son droit de propriété.

## **ARTICLE 6. REALISATION ET LIVRAISON DES PRESTATIONS TRADUCTION ET REDACTION**

### **Délai de réalisation**

Les délais de réalisation mentionnés en jours ouvrables sur le devis sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent être affectés par certains facteurs liés à la responsabilité du Client (retards dans la livraison des fichiers, attente d'informations nécessaires, modifications et ajouts en cours de traduction, format invalide, texte illisible, etc.).

Il est entendu que le Client mettra tout en oeuvre pour faciliter le travail de traduction et de rédaction en mettant à disposition d'HISPEO tout document nécessaire pour la réalisation de la prestation (cf. article 2).

En cas de manquement à ce principe, le délai de réalisation pourrait être prolongé et donc laissé à l'appréciation d'HISPEO.

Toutefois, HISPEO prendra toutes dispositions pour assurer une livraison des travaux commandés dans le respect des délais prévus sur le devis accepté par le Client.

### **Modalités de livraison**

Les prestations finalisées de traduction et rédaction sont envoyées gratuitement au Client par courrier électronique au format Word ou Pdf (sur demande). Il est étendu que tout autre format d'origine des documents à traduire (Excel, PowerPoint) sera respecté à la livraison.

Tout autre moyen ou support de livraison (envoi recommandé, courrier express, Colissimo, DHL, TNT, déplacement sur site, gravure de la traduction sur support Cd-rom, impression de la traduction sur papier) doit être expressément convenu entre les parties et pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire qui sera à la charge exclusive du Client (voir rubrique Tarifs > Options supplémentaires).

Les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner lieu à des dommages intérêts, à retenue, ni à annulation des autres commandes en cours de réalisation. La responsabilité HISPEO ne pourra être recherchée pour des retards d'acheminement par télécopies, courriers électroniques et autres moyens postaux ou terrestres ou autre cas de force majeure (interruption des services Internet, guerres, émeutes, grèves, incendies, accidents, maladies graves ou autres).

Toute prestation est réputée livrée à la date de livraison mentionnée sur le Devis.

Au cas où un acompte aurait été spécifié sur le devis, la livraison ne peut intervenir qu'après réception de cet acompte par HISPEO.

## **ARTICLE 7. RECLAMATIONS ET CONTESTATIONS**

Il appartient au Client de contrôler le résultat de la prestation après la livraison de la traduction.

Toute réclamation sur la qualité ou la livraison des travaux commandés ne sera prise en considération que si elle ait notifiée par courrier électronique à HISPEO dans un délai de 5 jours ouvrables après la livraison des travaux. Elle devra être accompagnée des documents originaux et des traductions contestées avec mention des passages erronés. Passé ce délai, toute réclamation sera exclue et toute traduction sera considérée comme validée et sera facturée de plein droit.

Le Client sera déchu de son droit de réclamation si, dans le délai dans lequel il lui est permis de réclamer, il a apporté ou fait apporter par un tiers des modifications au travail livré ou s'il a transmis ledit travail à un tiers.

## **Correction/Relecture/Révision**

Sauf disposition écrite contraire, toute correction, révision fera l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base du tarif au mot mentionné dans la rubrique « Tarifs ».

Un supplément est facturé en sus pour les révisions et relectures présentant plus de 20% des corrections à apporter dans le document fourni (cf. rubrique « Tarifs »).

### Contestations sur une traduction remise

Dans le cas de contestations justifiées de la part du Client sur le travail réalisé (erreurs typographiques, omissions d'éléments à traduire...) et reconnues comme telles par HISPEO, il est entendu qu'HISPEO procédera gratuitement aux dites corrections en coopération avec le Client. HISPEO s'engage à mettre tout en oeuvre pour effectuer les corrections demandées dans les meilleurs délais.

Nonobstant, les défauts liés à un document d'origine de mauvaise qualité (original erroné, copies illisibles, original incomplet, terminologie du Client inexacte, etc.) ne peuvent engager la responsabilité d'HISPEO.

De plus, en aucun cas, des défauts dans une partie de la traduction ne peuvent remettre en question le travail tout entier. Les erreurs constatées et corrigées par HISPEO ne pourront justifier du non-paiement de l'intégralité de la facture ou même donner lieu à des poursuites en vue d'obtenir des dommages et intérêts.

Pour les traductions, la contestation ne peut porter que sur la démonstration d'une erreur commise dans la traduction du texte transmis, mais HISPEO ne saura être tenu responsable d'une ambiguïté dans le texte d'origine. Sont par conséquent exclues du champ des contestations les différences d'interprétation et de style ou encore les préférences subjectives du Client. En aucun cas, HISPEO ne peut être recherchée ni inquiétée, de même être rendue moralement ou matériellement responsable des réclamations motivées par des différences de style et d'interprétation, notamment en matière publicitaire.

La responsabilité d'HISPEO est donc limitée et ne peut en aucun cas excéder le montant de la facture correspondante concernée et ce, même en cas de perte ou de destruction des documents transmis.

En cas d'erreurs rendant inutilisable le document, l'engagement de HISPEO est limité au montant de la facturation correspondante.

HISPEO s'efforce de réaliser la traduction avec la plus grande fidélité par rapport à l'original et conformément aux usages de la profession. Toutefois, HISPEO décline toute responsabilité en cas d'incohérence ou ambiguïté du texte d'origine. La vérification et la cohérence technique du texte final relevant de la seule responsabilité du Client.

## **Relecture d'épreuves**

Les traductions destinées à l'impression devront être relues et vérifiées sur épreuve par HISPEO, la responsabilité de ce dernier ne pouvant être retenue qu'à cette condition. Sauf accord contraire, les relectures et les corrections d'épreuves sont facturées au tarif horaire.

## **Limitations de responsabilités**

### Cas particuliers : Traductions juridiques

Concernant les prestations de traductions juridiques effectuées par HISPEO, celles-ci ont pour unique objectif d'aider le Client à la compréhension du document source, seul texte de référence, et non de fournir au Client des traductions assermentées et certifiées.

À ce titre, le Client devra s'assurer auprès des personnes juridiques compétentes et habilitées que les traductions sont bien conformes aux particularités juridiques propres à chaque pays préalablement à leur diffusion, publication, vente ou exploitation. A défaut la responsabilité d'HISPEO ne saurait être engagée par le Client HISPEO ne pourra être tenu responsable d'une erreur terminologique ou d'une mauvaise interprétation juridique résultant des prestations traduites.

Afin de pallier ce problème, de manière générale HISPEO conseille à ses Clients d'ajouter une mention légale à la fin du document juridique traduit du type: « *Les présentes clauses sont régies par le droit français. En cas de différences entre la version d'origine des présentes clauses et la version traduite, la version française sera retenue valable, fera foi* ».

Concernant les prestations relatives à certains types de documents juridiques tels que les diplômes, actes de naissance, actes de mariage, permis de conduire, actes notariés ; lesdites traductions ne pourront être traduites par HISPEO. Ces compétences relèvent de la compétence de traducteurs assermentés ou jurés, experts judiciaires inscrits sur la liste officielle de la Cour d'Appel de Justice. Le Client devra se rapprocher de cette instance et des traducteurs confrères habilités à ce type de traduction pour ce type de Prestation.

#### Traductions de CV

Le Client doit être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le site hispeo.com.

HISPEO ne saurait être tenu responsable de l'incapacité du Client à trouver un stage ou un emploi suite à la traduction du Cv et/ou de la lettre de motivation commandés sur le site hispeo.com.

### **ARTICLE 8. ANNULATION/MODIFICATION D'UNE COMMANDE**

#### **Prestation de traduction et autres prestations de révision, correction, rédaction.**

L'annulation d'un projet est retenue valable si le client en informe hispeo par écrit ou par courrier électronique. En cas d'annulation d'une commande de traduction par le Client, le client est tenu de payer le travail déjà effectué dans les cas suivants :

- En cas d'annulation d'une commande en cours de réalisation, quelle qu'en soit la cause, signifiée par écrit à HISPEO, le travail déjà effectué sera facturé au Client à 100 % et le travail restant à effectuer à 50 %.
- En cas de modifications apportées par le client à la commande de traduction après la conclusion du contrat Hispeo s'autorise à modifier le délai et/ou les honoraires ou à refuser la commande, en cas de charge de travail trop importante. Dans ce dernier cas, le client est tenu de payer le travail déjà effectué. À la demande du client, HISPEO mettra à sa disposition le travail déjà effectué. Dans ce cas, la traductrice ne répond pas de la qualité du travail livré.

Étant entendu qu'en cas d'annulation d'une commande qui n'a pas encore fait l'objet d'une ouverture de projet, HISPEO pourra, à sa seule discrétion, décider de ne rien facturer

#### **Prestation d'interprétariat**

Toute annulation d'une commande d'interprétariat intervenant plus de 10 jours ouvrables avant le début de la prestation ne donnera lieu à aucune facturation. :

Toutefois, en cas d'annulation d'une commande d'interprétariat, quelle qu'en soit la cause, signifiée par écrit à HISPEO, il sera facturé au client :

- 30 % du montant dû si la commande est annulée à **moins de 10 jours ouvrables avant la prestation.**
- 100 % du montant dû si la commande est annulée à **moins de 5 jours ouvrables avant la prestation.**

## **Prestation de formation**

### Conditions de report et/ou d'annulation d'une séance de formation

Toute annulation de formation (fût-ce en cas de force majeure) doit être notifiée à HISPEO par écrit ou courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@hispeo.com](mailto:contact@hispeo.com).

La prestation n'est pas facturée si cette annulation intervient dans les 24 heures avant la date prévue de la formation. Celle-ci sera donc reportée ultérieurement selon le planning de travail d'HISPEO. En revanche, toute séance de formation réservée, débutée mais non terminée suite à une décision du Client sera facturée dans son intégralité.

En cas d'impossibilité d'assurer la prestation aux dates et horaires convenus, HISPEO s'engage à reporter la session de formation à une date ultérieure.

### Politique de remboursement

Aucune annulation ou demande de remboursement ne sera prise en considération par HISPEO **sans avis écrit de la part du Client**.

- **Avant le début d'une séance de formation.** Si l'annulation écrite parvient à HISPEO 72 heures avant le début de la séance de formation, la totalité de cette dernière sera remboursée.
- **Après le début d'une séance de formation.** Toutes les séances de formation déjà prises sont facturées et non remboursées. Le reste des séances sera remboursé.

À noter qu'aucune séance de formation réservée, débutée mais non terminée suite à une décision du Client, ne sera remboursée.

## **ARTICLE 9. RESILIATION DE COMMANDE**

En cas de résiliation de la commande, le ou les documents partiellement traduits sont facturés au tarif convenu. Dans le cas où le Client ne respecterait pas ses engagements, serait en état de faillite, de sursis de paiement ou de liquidation, HISPEO pourrait, sans indemnité, résilier le contrat en partie ou en totalité ou en différer l'exécution. Il pourrait alors exiger le paiement immédiat de ce qui lui revient.

## **ARTICLE 10. DELAI DE RETRACTION**

Par exception aux termes de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, le délai de 7 jours francs pour exercer le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de service si l'exécution commence, avec l'accord du Client, avant la fin de ce délai.

En conséquence, s'agissant de prestations personnalisées et réalisées spécifiquement pour les besoins d'un Client, il est rappelé qu'aucun droit de rétractation ne pourra s'appliquer, et ce même si le Client est un consommateur au sens de l'article L.121-16 et articles suivants du Code de la Consommation.

## **ARTICLE 11. OBLIGATION DE NON RESULTAT**

HISPEO est tenu à une obligation de moyens et non de résultats.

## **ARTICLE 12. PROTECTION DES MINEURS**

Si vous êtes mineur ou si vous ne possédez pas la pleine capacité juridique, l'accord écrit de vos parents ou de votre tuteur légal est indispensable et ce, avant toute commande sur le site [www.hispeo.com](http://www.hispeo.com).

Nous vous invitons donc à prendre contact avec HISPEO :

- Par courrier : Stéphanie SOLER - 39, avenue Marcel David - 94600 Choisy le Roi (France)
- Par courrier électronique : [contact@hispeo.com](mailto:contact@hispeo.com)

HISPEO se réserve le droit sans préavis de procéder à toutes vérifications, et de ne pas valider la commande du mineur ou incapable juridiquement dont l'autorisation parentale ou du tuteur légal ne lui serait pas parvenue.

### **ARTICLE 13. CONFIDENTIALITE**

Conformément aux usages du métier, HISPEO s'engage à respecter la confidentialité des documents transmis et à ne divulguer aucune information à des tiers. La responsabilité d'HISPEO ne pourra pas être engagée au titre de cet article, en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet.

HISPEO ne sera donc pas tenu responsable d'une violation de confidentialité due à des accidents relatifs à des dysfonctionnements dans les moyens de transmission par Internet ou par courrier postal (piratage, violation de la sécurité des messageries Internet, etc.). Les devis et documents remis ou envoyés par HISPEO demeurent la propriété de HISPEO; ils ne peuvent donc être communiqués à des tiers sous quelque motif que ce soit par le Client.

### **ARTICLE 14. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET DROIT D'AUTEUR**

Avant de soumettre un document pour traduction à HISPEO, 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 de traduction de la part du détenteur des droits d'auteur du document.

A défaut, HISPEO ne pourra en aucune façon être tenu 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 assumera seul, les éventuels dommages et les conséquences financières qui découleraient de sa seule négligence.

En conséquence, le Client est tenu de sauvegarder HISPEO contre toutes prétentions de tiers en raison d'une violation prétendue de droits de propriété, de brevets, d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle relatifs à l'exécution de la commande. Sauf convention expresse contraire, HISPEO se réserve le droit d'introduire une plainte pour non respect du droit d'auteur sur toutes les prestations fournies (traduction, interprétariat, rédaction et formation).

### **ARTICLE 15. CONSERVATION DES DOCUMENTS**

HISPEO s'engage à conserver les documents qui lui ont été remis pour les besoins de la prestation, pendant un délai de 90 jours francs. Au-delà, la responsabilité d'HISPEO ne peut être engagée du fait de la non conservation des documents remis.

### **ARTICLE 16. REFERENCEMENT**

Sauf avis contraire formalisé par écrit, le Client autorise HISPEO à inscrire les travaux convenus une fois accomplis au nombre de ses références.

### **ARTICLE 17. MODIFICATION DES PRESENTES CONDITIONS**

Les présentes conditions générales de vente peuvent être révisées ou mises à jour à tout moment et sans préavis par HISPEO. La date de la dernière révision ou mise à jour des conditions générales de vente sera mentionnée sur les conditions générales de ventes par HISPEO. Le contrat repose toujours sur la version qui fait foi lors de la commande.

### **ARTICLE 18. NULLITE D'UNE CLAUSE**

Si l'une des clauses des présentes conditions générales est considérée par la législation en vigueur comme illégale, invalide ou comme ne pouvant pas être appliquée, les parties acceptent que la validité et force exécutoire des autres clauses des présentes conditions générales ne soient pas affectées et que celles-ci restent en vigueur.

## **ARTICLE 19. LOI APPLICABLE**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Les rapports juridiques entre le Client et HISPEO sont donc, de ce fait, régis par le droit français.

En conséquence, les présentes conditions générales de contrat pour les services ont valeur contractuelle entre HISPEO et le Client signataire d'un devis ou d'une commande. Toute passation d'une commande suppose la pleine acceptation préalable des présentes conditions générales de la part du Client.

En cas de litige découlant de l'interprétation des présentes conditions générales ou en cas de différences entre la version française des présentes conditions et la version espagnole, la version française sera retenue valable.

## **ARTICLE 20. JURIDICTION COMPETENTE**

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable de ce litige. En cas de désaccord persistant, tout litige concernant les prestations et/ou la facturation ne pouvant faire l'objet d'un arrangement amiable relève du droit français et de la compétence exclusive du Tribunal de Créteil (France).