

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **GENERALITES**

Ces conditions s'appliquent à tous devis, commandes et factures émis par le CRILS. Toute dérogation aux présentes conditions ne pourra être validée qu'après accord écrit préalable du CRILS.

Le fait de solliciter les services de CRILS entend l'acceptation pleine et entière par le client des présentes Conditions Générales de Vente.

Le client reconnaît que CRILS n'est soumis qu'à une obligation de moyen.

### **CONDITIONS FINANCIERES – PAIEMENT**

Les tarifs appliqués et la durée sont ceux en vigueur au moment de la conclusion de la commande conformément aux devis.

Tous les tarifs sont exprimés pour une heure d'interprétation et pour un seul interprète.

Ils comprennent les temps de préparation, de transport et la prestation elle-même.

La première heure de chaque commande est due intégralement. Selon la nature de la demande, plusieurs interprètes pourront être mobilisés.

Si à la demande du client, un dépassement horaire par rapport à la commande initiale est effectué, il sera facturé par tranche de demi-heure supplémentaire. En revanche, si l'interprète est dans l'incapacité d'effectuer un dépassement horaire, il sera en droit à s'en tenir à l'horaire prévu dans la demande.

En cas d'absence des intéressés sur le lieu d'intervention et sans que le secrétariat du CRILS n'ait été prévenu, l'interprète sera en droit de partir au bout de 30 minutes. La prestation sera alors intégralement facturée au client.

De même, si l'interprète ne peut se rendre sur le lieu prévu sans que la responsabilité du client ne soit engagée, la facturation de la prestation sera supprimée par CRILS.

Même si les interprètes du CRILS s'engagent à la plus grande ponctualité sur leurs lieux d'intervention, un retard pour diverses raisons ne peut être exclu. Ils devront alors signaler ce désagrément au client ou, à défaut, au secrétariat du CRILS, aux heures d'ouverture du bureau, qui ensuite relaiera l'information au client.

CRILS ne pourra être tenu responsable pour tout retard ou inexécution des services si la cause du retard ou de l'inexécution est due à la survenance d'un cas fortuit ou de force majeure ainsi définis par la jurisprudence des tribunaux français.

### **MAJORATIONS**

Les tarifs sont majorés selon les conditions suivantes :

- du lundi au vendredi avant 8 h et de 18 h à 21 h et le samedi jusqu'à 21 h : + 25 %
- tous les jours après 21 h : + 100 %
- le dimanche et jours fériés : + 100 %

### **FACTURATION**

Les factures sont payables au comptant :

- par chèque à l'ordre de CRILS,

- par virement sur le compte bancaire suivant : FR76 4288 9000 9141 0000 0978 229
- par espèces

Les factures sont expédiées à la fin du mois de réalisation de l'interprétation et sont exigibles sous 30 jours.

La facturation est d'ordinaire faite mensuellement sauf modalité particulière décrite dans la convention.

Une majoration forfaitaire de 10% pour retard de paiement pourra être appliquée en cas de retard supérieur à 45 jours après la date de facturation.

## **FRAIS DE TRANSPORT**

Pour tous les devis, le déplacement est calculé à partir du siège social du CRILS, 142 rue de Gerland 69007 LYON.

Les frais de péage sont facturés au réel à l'issue de l'intervention, si nécessaire.

Des frais d'immobilisation peuvent être facturés par CRILS si l'interprète est immobilisé, à la demande du client, sur un même lieu pour réaliser plusieurs interventions rapprochées dans le temps. Ces frais d'immobilisation retenus recouvrent alors les temps d'inactivité entre les interventions, en sus des pauses prévues.

## **ANNULATION – RECLAMATION – CONTESTATION**

Sauf cas de force majeure,

1) Toute prestation de moins d'une demi-journée (2 h maximum) sera facturée à 80 % de son montant initial si l'annulation a lieu à moins de 2 jours ouvrés du début de l'intervention.

2) Toute prestation d'une demi-journée (entre 2 h et 4 h) sera facturée à 80 % de son montant initial si l'annulation a lieu à moins de 3 jours ouvrés du début de l'intervention.

3) Pour toute prestation d'une journée ou plus :

- 80 % du montant du devis sera facturé si l'annulation a lieu entre le 8<sup>ème</sup> et le 4<sup>ème</sup> jour ouvrés avant le début de l'intervention.

- 100 % du montant du devis sera facturé si l'annulation intervient à moins de 3 jours ouvrés du début de l'intervention.

4) Toute annulation ayant lieu le jour même de l'intervention sera facturée à 100 % du montant du devis, avec inclusion des frais de transport si l'interprète s'est déplacé.

Pour les annulations portant sur une intervention du lundi ou du mardi, une information transmise par le client le vendredi précédant avant 13 h sera prise en compte et ne générera aucune facturation.

La facturation de ces annulations n'inclut pas les frais de déplacement sauf si l'interprète est déjà présent sur le lieu de l'intervention au moment de l'annulation ou en cours de trajet pour s'y rendre

## **ENGAGEMENTS**

**LE CLIENT** s'engage à fournir toutes les informations demandées par le CRILS (informations pratiques, préparation et description fidèle de l'intervention) pour optimiser la qualité de la prestation. Ce point est inhérent à la qualité de l'interprétariat que le client est en droit d'attendre de CRILS.

En cas de non respect de cette clause, CRILS se réserve le droit d'annuler la commande de la prestation de service.

Le client s'engage à ne pas utiliser la prestation réalisée par l'interprète à d'autres fins que celles décrites lors de la commande initiale. Notamment, le client s'engage à ne pas enregistrer ou diffuser la prestation de l'interprète. Dans le cas contraire, CRILS se réserve le droit de requérir des droits d'auteur (droits d'exploitation, de reproduction et de diffusion) des prestations réalisées par ses interprètes.

**CRILS** s'engage à garder confidentiels tous les documents émis par le client en amont de la prestation (relativement au besoin de préparation des interprètes) ou pendant celle-ci.

Toute diffusion par le CRILS de ces documents serait un manquement aux règles déontologiques de la profession.

Afin d'être assuré de bénéficier de la présence d'un interprète pour sa demande, le client devra effectuer sa demande au CRILS au plus tôt. A l'inverse, toute demande tardive pourra se voir déclinée par le secrétariat du CRILS par impossibilité calendaire ou horaire. Cependant, une solution sera systématiquement recherchée avec le client pour répondre positivement à sa demande.

En cas d'impossibilité prévue pour l'interprète de se rendre sur le lieu d'intervention, une solution de remplacement pourra être proposée par le CRILS. Dans tous les cas, une information sera adressée au client.

## **LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ**

En vertu des dispositions de la Loi « Informatique et liberté » n°78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

## **CONTESTATIONS**

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution de la commande, il est fait attribution de compétence au Tribunal de Commerce de Lyon, et ce, même si la prestation s'est déroulée dans un autre lieu.