

#### I. Commande

1. Traducciones Continental recevra par écrit les commandes de Traduction. Il y sera indiqué clairement la (ou les) langue(s) cible(s), les supports et formats de livraison, la date de remise du document, sa finalité ainsi que son degré de confidentialité. Le client pourra ajouter dans un questionnaire de commande mis à sa disposition par Traducciones Continental, toute autre information complémentaire qu'il jugera utile: les traductions réalisées auparavant, ses propres glossaires, des documents supplémentaires textuels ou graphiques etc.
2. Si ces points ne sont pas clairement précisés dans une commande de traduction, Traducciones Continental appliquera ses propres conditions suivant des critères établis préalablement par défaut: livraison du document destiné à un usage interne (pas de publication possible), sous format Word, par courrier électronique et dans un délai raisonnable.
3. Au cas où un devis aurait été établi auparavant, la traduction ne débutera qu'après acceptation écrite du client.
4. Les originaux doivent être parfaitement lisibles, complets et définitifs. Une fois le devis accepté ou le travail commencé, toute modification, erreur ou incongruité dans les originaux peut entraîner un retard dans la date de livraison ainsi que des frais supplémentaires.
5. Pour les commandes passées par courrier électronique ou Internet, le contenu du formulaire ou le courrier électronique lui-même sera pris en compte. Même chose pour un devis établi par courrier électronique où il sera indiqué explicitement qu'il s'agit d'une commande ferme.

#### II. Date de la commande et date de livraison

1. La date de livraison correspond à la date où la traduction est envoyée au client par courriel, télécopie, messagerie express ou mise à sa disposition. On entend par mise à disposition le moment où, par n'importe quel moyen précité ou tout autre moyen urgent (télégramme, bureau fax, etc.), la traduction se trouve à la disposition de Traducciones Continental. Si les communications sont passées après 15h, elles seront prises en compte le jour suivant ouvrable.
2. En ce qui concerne les pénalités de retard: si Traducciones Continental ne respecte pas le délai de livraison pour des raisons qui lui sont imputables, elle indemniserà le client et réduira ainsi le prix total de 1 % par jour de retard.
3. Si la date de livraison est cruciale pour la finalité recherchée par le client (si une fois le délai écoulé, la traduction n'a plus aucune utilité), il faudra mentionner expressément cette condition dans le questionnaire joint. Sans cela, la responsabilité pour l'éventuel retard se limitera à ce qui est stipulé au point 2.

#### III. Annulation des commandes

0. L'ordre d'annulation de la commande fait par le client prendra effet le jour même de la décision. Traducciones Continental facturera au client le montant des travaux déjà réalisés jusqu'au jour de la demande d'annulation selon les tarifs indiqués. Ce montant sera communiqué au client au plus tard le jour ouvrable suivant la réception de l'ordre d'annulation. Le travail réalisé sera remis au client de la même manière que pour les commandes achevées (cf. ci-dessus).

#### IV. Réclamations

1. Toute réclamation en rapport avec la traduction sera réglée avec la direction technique de Traducciones Continental. Celle-ci garantit un service de qualité grâce à l'application d'un système interne de gestion et de contrôle qualité, à l'association avec des professionnels qu'elle considère les plus spécialisés et la révision de toutes les traductions avant la livraison au client. Traducciones Continental s'engage à corriger les erreurs, à refaire la traduction si besoin est, et si elle le juge nécessaire, elle réduira le prix facturé. Après avoir reçu et accepté la traduction, le client ne pourra en aucun cas retenir le paiement d'une facture pour des défauts de traduction injustifiés.
2. Le client devra détailler sa réclamation, indiquer les motifs pour lesquels il considère la traduction incorrecte ou non conforme aux exigences de la commande. Le délai maximum pour présenter une réclamation est de 30 jours calendaires à compter de la date de livraison de la commande. Passé ce délai, Traducciones Continental n'acceptera aucune réclamation.
3. Traducciones Continental fera tout son possible pour que la traduction donne entière satisfaction, mais le client est seul responsable de la destination et de l'usage de la traduction. Traducciones Continental décline toute responsabilité concernant l'usage illicite de ses traductions et de la répercussion éventuelle, souhaitée ou non, dans le domaine publicitaire, commercial et contractuel.

#### V. Confidentialité

1. Toutes les données personnelles communiquées à Traducciones Continental à des fins administratives seront traitées conformément à la Loi Organique n°15/1999 du 13 décembre 1999, sur la protection des données à caractère personnel, et elles ne seront transmises à des tiers que si la loi le permet. L'intéressé peut rectifier et annuler ses informations de nos fichiers.
2. Toutes les traductions seront traitées avec la confidentialité habituelle, toutefois Traducciones Continental ne pourra être tenue responsable de l'infiltration possible de tiers.
3. Traducciones Continental se réserve le droit de conserver une copie de tous les originaux ainsi que des traductions réalisées en vue de créer des bases de données terminologiques pour de futures utilisations, sauf si le client demande explicitement la destruction de toute la documentation en lien avec une commande. Dans ce cas, Traducciones Continental ne peut garantir le suivi futur des commandes et décline toute responsabilité en cas de réclamations éventuelles puisqu'elle ne disposera plus de la documentation relative à la commande.

#### VI. Droits d'auteur

1. Le client devra être titulaire ou usufruitier dûment autorisé des droits d'auteur ou des autres droits de propriété intellectuelle sur les textes de la commande.
2. Les droits de propriété intellectuelle de la traduction appartiendront à Traducciones Continental.
3. Le client sera tenu pour seul responsable de la violation des droits indiqués dans l'Arrêté Royal Législatif n°1/1996 du 12 avril 1996, qui approuve le texte refondu de la Loi sur la Propriété Intellectuelle, Traducciones Continental étant déchargée de toute responsabilité à cet égard.
4. Le client sera tenu pour seul responsable de la violation des clauses de confidentialité établies face à des tiers.
5. Traducciones Continental se réserve le droit de refuser des commandes de traduction de documents qui, pour quelques motifs que ce soient, pourraient être considérés illicites, avoir un but illégal dans le pays de destination ou un contenu immoral.

#### VII. Modes de paiement

1. Les paiements s'effectueront contre remise des documents traduits et sur présentation de la facture, soit au comptant soit par virement bancaire. En cas d'accord de paiement différé, en l'occurrence un délai supérieur à quinze jours calendaires à compter de la date de livraison, Traducciones Continental touchera au client le montant du financement que représente un tel délai de paiement.
2. La facture impayée engendre des intérêts légaux et peut provoquer la suspension de toute commande en cours et le refus de nouvelles commandes jusqu'à ce que la première facture soit payée. Traducciones Continental se réserve le droit d'envoyer au service du contentieux des associations professionnelles desquelles elle fût associée, la facture impayée pour éviter que le problème ne se reproduise avec d'autres entreprises membres de l'association et pour réunir des preuves en cas de poursuites judiciaires.
3. Si le client demande l'envoi de la facture au nom d'un tiers, une garantie sur le montant pourra lui être exigée.

#### VII. Juridiction

0. Pour régler tout litige ayant trait au contrat ou à l'acte juridique, les parties se soumettent à l'arbitrage de la Chambre de Commerce, d'Industrie et de la Marine de Bilbao qui désignera le ou les juge(s) ainsi que la commission d'arbitrage obligeant les parties dès lors à appliquer la décision qui sera prise.

#### IX. Clause finale

0. Le client reconnaît ces conditions comme l'expression complète et exclusive de ce qui a été conclu et remplace tout autre contrat ou précédent accord. Le présent document est donc la manifestation unique et en vigueur de sa volonté sans préjudice de l'application supplémentaire des normes générales de l'ordonnance juridique pour les cas non prévus par le présent contrat.