

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Toutes les prestations de Transcription - Traduction – Sous-titrages – Doublage en voix humaine ou en voix de synthèse – Incrustation de textes fixes ou animés à l'écran – Post-production audio ou vidéo, Mise en page, réalisées par GUSTAV auprès de sa clientèle professionnelle sont régies par les présentes Conditions Générales de Vente, à l'exclusion de tout autre document et sauf conditions particulières éventuellement négociées entre les Parties. Ainsi, toutes clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat seront inopposables à GUSTAV. Le fait pour un Client de passer commande auprès de GUSTAV implique la connaissance et l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente par le Client, qui déclare les avoir reçues, les accepter et renoncer à se prévaloir de toutes éventuelles conditions générales d'achat. GUSTAV se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, sous réserve d'obtenir l'accord préalable du Client. Pour les besoins des présentes, le terme « Client » désigne toute personne morale ou physique représentée par le signataire du Devis ou tout autre document valant Bon de commande. GUSTAV considère sans objection possible du Client que tout employé ou collaborateur de son entreprise ou organisation, passant commande pour le compte de ladite entreprise ou organisation, a reçu l'autorisation d'effectuer toute commande d'achats de services auprès d'elle.

ARTICLE 2 – DEVIS ET COMMANDES

GUSTAV à partir des documents à traduire fournis par le Client ou des informations communiquées par le Client. Les documents à traduire peuvent contenir des documents de référence et/ou des schémas, dessins ou plans constitutifs d'une base de travail pour le traducteur. De même, tout glossaire fourni par le Client sera pris en compte et intégré dans la traduction. Le devis est un document adressé par GUSTAV au Client et comportant notamment la description des travaux à exécuter et le tarif de la prestation. De façon usuelle, le devis est transmis au Client par voie électronique au moyen de l'outil de gestion de GUSTAV ; le fichier transmis renvoie expressément aux présentes Conditions Générales de Vente par un

lien url à l'adresse <https://www.mygustav.com/conditions-generales/>. Le Client doit alors accepter le devis et les Conditions Générales de Vente en suivant la procédure prévue. En cas de dysfonctionnement momentané du dispositif d'acceptation dématérialisée, le Client retourne à GUSTAV ce devis sans aucune modification, par courrier postal ou courrier électronique, après y avoir apposé la date, sa signature et son cachet, précédés de la mention « Bon pour accord », et accompagné d'un exemplaire des présentes Conditions Générales signées comme prévu à l'article 12 ci-après. Le Client peut également passer commande en adressant à GUSTAV un Bon de commande émanant des services autorisés du Client, ou en adressant à GUSTAV un paiement pour tout ou partie de la prestation envisagée. La commande passée par le Client, selon l'un des modes décrits ci-avant, ne sera définitive à l'égard d'GUSTAV qu'en cas d'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente par le Client et validation de la commande par GUSTAV. Toute condition particulière dérogeant ou complétant les présentes conditions générales de vente devra être stipulée sur le devis ou le bon de commande et acceptée de part et d'autre.

ARTICLE 3 – ANNULATION DE COMMANDE

Dans l'hypothèse où le Client annulerait une commande devenue ferme et définitive, GUSTAV facturerait au Client 100 % du travail déjà exécuté à la date de l'annulation, ainsi que 50 % du solde du montant initial de la commande. Si l'annulation survenait avant le commencement des travaux, l'indemnité serait fixée à 50% du montant initial de la Commande.

ARTICLE 4 – DELAI DE LIVRAISON

Dans l'hypothèse où il a été prévu un délai d'exécution de la prestation, ce délai commence à courir à compter de la date de réception par GUSTAV du devis accepté par le Client, ou à la date de confirmation écrite par GUSTAV du Bon de commande du Client comme indiqué à l'article 2. Tout devis accepté et reçu après 17 heures (heure française) par GUSTAV, sera considéré comme reçu le jour suivant. Si le jour suivant s'avère être un jour non ouvrable, la date prise en compte sera celle du premier jour ouvrable suivant. Dans le cas où l'acceptation du devis par le Client est adressée à GUSTAV plus d'une semaine après l'émission de ce devis, le délai d'exécution de la prestation pourra faire l'objet d'une adaptation en

fonction de la charge de travail des équipes GUSTAV à la date de cette acceptation.

ARTICLE 5 – TARIFS

Les tarifs des prestations de GUSTAV diffèrent en fonction de la nature de la prestation exécutée. Les prestations de transcription, traduction, doublage et sous-titrage sont généralement facturées à la minute. Les prestations d'incrustation de textes (fixes ou animés), de post-production audio ou vidéo peuvent être facturés sur la base d'un tarif horaire après estimation du nombre d'heures nécessaires à l'exécution du travail demandé par le Client.

Les tarifs s'entendent nets et hors taxes. 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. Toute décision de remise ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un tarif numéraire, demeure à la seule discrétion de GUSTAV. L'application d'une remise n'oblige nullement GUSTAV à appliquer également cette remise sur les commandes passées ultérieurement par le Client. 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 est ferme et définitif, sauf dans les cas suivants : (1) modification du contenu ou l'ajout de documents par le Client au moment de la confirmation de commande, (2) absence de documents lors de l'établissement du devis, lorsque le devis a été établi sur simple communication d'un extrait du contenu. (3) sous-estimation du travail à effectuer, notamment pour les prestations facturées sur une base horaire. Dans ces hypothèses, GUSTAV se réserve le droit de réajuster le tarif indiqué dans son Devis et d'établir un Devis rectificatif.

ARTICLE 6 – CONDITIONS DE RÈGLEMENT

6.1. Délai de règlement : A défaut d'accord particulier, les factures sont payables sous trente (30) jours à compter de la date de facturation, et sans escompte pour paiement comptant.

6.2. Modalités de règlement : Tout règlement, devra être effectué par chèque, carte bancaire ou virement bancaire, à l'ordre d'GUSTAV. L'adresse postale d'GUSTAV figure sur la facture. Le relevé d'identité bancaire (RIB) d'GUSTAV est mentionné sur les factures. A défaut

d'indication contraire, l'adresse de facturation sera celle indiquée par le Client lors de sa demande de devis. Toute commande dont le montant hors taxes dépasse 3 000 EURO (trois mille euros) pourra être soumise à une demande d'acompte à hauteur de 50 %. Dans ce cas, l'exécution des travaux ne commencera qu'après encaissement de l'acompte (payable par virement bancaire, carte bancaire ou par chèque).

6.3. Retard de paiement et pénalités de retard : En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées, à un taux égal au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 7 points. Ce taux sera appliqué au montant TTC des factures. Ces pénalités seront acquises de plein droit à GUSTAV, sans aucune formalité ni mise en demeure préalable. L'application de ces pénalités de retard entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter à l'encontre du client. En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, GUSTAV se réserve également le droit de suspendre la prestation en cours jusqu'à réception du règlement. Dans l'hypothèse où GUSTAV serait amenée à engager des poursuites pour le recouvrement de ses factures, le Client sera redevable de plein droit de l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € hors taxes (art D. 441-6 du Code de commerce) auxquels pourra s'ajouter une indemnisation complémentaire sur justification. Jusqu'au règlement total des prestations, GUSTAV 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 la dite prestation audio-vidéo est illicite. GUSTAV se réserve le droit d'entamer les poursuites nécessaires à l'application de son droit de propriété.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DE GUSTAV

7.1. Des prestations de services de qualité bonne exécution des prestations. GUSTAV garantit au Client une démarche constante de maîtrise de la qualité de ses travaux. En cas de sous-traitance, GUSTAV s'engage à recourir à des intervenants qualifiés et à s'assurer que ceux-ci possèdent les compétences requises et les moyens nécessaires pour la bonne exécution des prestations. En aucun cas, GUSTAV ne saurait être rendu moralement ou matériellement responsable des réclamations

motivées par des nuances de style ou des choix terminologiques distincts. Le constat de quelques inexactitudes dans une partie de traduction ne peut remettre en question l'intégralité du travail effectué par GUSTAV. 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. GUSTAV ne saurait être responsable de l'usage qui est fait de ses travaux par le Client ou par un tiers auquel le Client aurait transmis lesdits travaux. En cas de litige portant sur la qualité de la prestation, la responsabilité de GUSTAV se limite uniquement au montant de la facture concernée. La société GUSTAV ne saurait en aucun cas être tenue responsable envers le Client ou toute autre personne des dommages spéciaux, 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 GUSTAV, même si celle-ci a été avertie de la possibilité de telles réclamations ou dommages.

7.2. La ponctualité des travaux : Le service de Développement informatique de GUSTAV travaille continuellement à mettre en place les meilleurs moyens de transferts informatisés afin d'assurer une rapidité de service optimale par Internet. Dans ces conditions, GUSTAV ne saurait être tenue responsable des retards de livraison liés notamment à des problèmes techniques indépendants de sa volonté, à d'éventuels retards d'acheminement par email et moyens postaux, à des cas de force majeure. De même, 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 GUSTAV.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à mettre à la disposition de GUSTAV l'intégralité des supports pour lesquels il souhaite une prestation de la part de GUSTAV ; toute information technique nécessaire à la compréhension du texte, et la terminologie spécifique éventuellement exigée. GUSTAV ne pourra en aucun cas être tenue responsable des non-conformités ou des

dépassements de délais qui seraient la conséquence des manquements du Client à la présente obligation d'information. Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception des documents finalisés pour manifester par écrit un éventuel désaccord sur la qualité de la prestation. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme étant dûment exécutée. Les conditions des réclamations formulées par le Client figurent ci-après, à l'article 10 intitulé « Réclamations ». Le Client collaborera ainsi activement à la vérification de la traduction reçue.

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITÉ

GUSTAV s'engage à respecter de façon absolue les règles de confidentialité et du secret des affaires, en ne divulguant aucune information à des tiers sans l'accord écrit et préalable du Client. Cette obligation de confidentialité perdurera postérieurement à l'achèvement des travaux réalisés pour le Client. Tous les sous-traitants intervenant pour le compte de GUSTAV sont liés à celle-ci par un Accord de Confidentialité engageant également leur responsabilité en cas d'indiscrétion ou de divulgation des informations mises à leur disposition dans le cadre de leur prestation. Toutefois, la responsabilité de GUSTAV et de ses sous-traitants ne s'étend pas à la divulgation des informations du Client susceptible de résulter de l'utilisation d'Internet. A ce titre, le client déclare reconnaître que les données circulant sur Internet sont susceptibles de détournement, et qu'ainsi la communication par internet d'information à caractère sensible est effectuée à ses risques et périls. En conséquence de ce qui précède, le Client renonce à engager la responsabilité de GUSTAV en cas de divulgation d'informations consécutive aux échanges de ces données par Internet.

ARTICLE 10 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation sur la qualité des services ne sera prise en considération que si elle est notifiée explicitement par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception (ou par email avec accusé de réception automatique adressé au chef de projet GUSTAV), au plus tard dix (10) jours ouvrables après la livraison des travaux. 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. Passé ce délai de dix jours, toute production sera considérée

comme validée et sera facturée de plein droit. En cas de contestation justifiée sur la qualité d'un travail effectué, GUSTAV pourra, après entente avec le Client ou à sa seule discrétion, prendre l'une des mesures compensatoires suivantes : (1) accorder une remise d'un montant maximum égal à 40 % du montant hors taxes de la facture concernée (2) accorder un avoir sur une prochaine commande d'un montant maximum égal à 40 % du montant hors taxes de la facture concernée.

ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES

GUSTAV respecte les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » ainsi que Règlement Européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et la libre circulation de ces données.

GUSTAV est, au sens du Règlement UE 2016/679, responsable de traitement des données personnelles dans les conditions décrites ci-dessous. Le traitement des données personnelles est réalisé afin d'assurer la gestion des commandes (livraison, paiement, service après-vente, etc.) et plus généralement pour la bonne exécution du contrat de vente encadré par les présentes Conditions Générales. GUSTAV collecte, dans la limite de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution dudit contrat, les données personnelles suivantes : NOM, PRENOM, ADRESSE POSTALE, ADRESSE E-MAIL, TELEPHONE, HISTORIQUE DE COMMANDES. La durée de conservation des données collectées est de 2 ans à compter de la dernière activité sur le compte ou de fermeture définitive. Ces données pourront ensuite être archivées pendant une durée supplémentaire de 4 ans afin de préserver les droits de chacune des Parties aux présentes Conditions Générales. Seuls seront destinataires de vos données :

- GUSTAV ;
- Le cas échéant, son prestataire informatique en charge des opérations de traitement des données personnelles ;
Les données personnelles traitées ne font pas l'objet d'un transfert hors Union-Européenne et sont stockées au sein de l'Union. Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles (Règlement UE 2016/679 dit « RGPD »), les personnes ont, sur les données personnelles les concernant :
- Un droit d'accès aux données collectées ;
- Un droit de rectification des données personnelles inexacts ;

- Un droit à la limitation du traitement dans les conditions prévues à la section 3 du chapitre III du RGPD ;
- Un droit à l'effacement dans les conditions prévues à la section 3 du chapitre III du RGPD ;
- Un droit à la portabilité ;
- Un droit d'opposition au traitement dans les conditions prévues à la section 4 du chapitre III du RGPD ;
- Un droit de ne pas faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues à la section 4 du chapitre III du RGPD ;
- Un droit de porter réclamation auprès de l'autorité nationale de contrôle, savoir la CNIL

Toute personne concernée peut exercer ses droits en s'adressant, le cas échéant, GUSTAV aux coordonnées suivantes :

à l'adresse mail : hello@mygustav.com

par courrier postal : GUSTAV – 12 chemin de l'époux – 69410 Champagne au Mont d'Or

ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le Droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. Les litiges de toute nature naissant entre GUSTAV et son Client relèveront de la compétence du TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON.