Table des matières

Acceptation des conditions générales 2

Charte de confidentialité 2

Ethique et déontologie 2

Responsabilité professionnelle et cas de force majeure 2

Devis 2

- Devis estimatif en ligne 2
- Format des documents 3
- Acceptation du devis et obligation de vérification 3

Traduction jurée 3

- Lisibilité des documents 3
- Certification de conformité de la traduction 4
- Obligation de relecture et confirmation de la traduction par le client 4
- Services supplémentaires liés aux traductions jurées (légalisation de signature du traducteur juré auprès du SPF Justice, apostille, légalisation auprès du SPF Affaires Etrangères) 4

Paiement 5

- Règlement anticipé à la commande et acomptes 5

Calcul des délais 6

Livraison de la traduction 6

Remises applicables aux étudiants 7

Réclamations 7

Annulation de commande 7

Acceptation des conditions générales

Tout paiement implique l'acceptation sans réserve des conditions générales de vente.

Charte de confidentialité

Le respect de la vie privée et des données personnelles de nos clients est au cœur des préoccupations de l'Agence 001 Traduction. Nous mettons tout en œuvre pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données.

Nos serveurs sont hautement sécurisés et vos données sont protégées.

Nos équipes techniques garantissent la disponibilité et la sauvegarde des documents de nos clients.

Les accès à nos serveurs par notre personnel sont strictement contrôlés.

Chacun de nos employés et de nos prestataires externes s'engage en signant un contrat de confidentialité.

Ethique et déontologie

L'Agence 001 Traduction ne traduit pas de documents dont la nature va à l'encontre des règles déontologiques et éthiques. Cela concerne notamment tout document à caractère sexiste, raciste, antisémite, pornographique ou incitant à la haine. De même, tout document visiblement falsifié ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une reconnaissance officielle.

Responsabilité professionnelle et cas de force majeure

La responsabilité de l'Agence 001 Traduction est limitée au montant de la facture. Il ne pourra en aucun cas être fait état par le client de dommages et intérêts pour d'éventuels préjudices subis.

L'Agence 001 Traduction met tous les moyens possibles en œuvre pour garantir le succès de chaque projet de traduction dans les meilleurs délais.

En tout état de cause, sa responsabilité professionnelle ne pourrait être engagée en cas de défaillance des intervenants extérieurs et indépendants et en cas de force majeure (grève, rupture du réseau internet, intempéries, accident).

Devis

Devis estimatif en ligne

Le devis automatique généré en ligne permet d'évaluer en quelques secondes le tarif approximatif applicable à la traduction de vos documents. Il n'a cependant qu'une valeur informative et chaque devis est sujet à une validation par l'un des conseillers de l'Agence 001 Traduction. Le devis estimatif peut donc subir des modifications notamment en raison de la complexité technique du document, des tâches visant au respect de la mise en page ou autre.

Format des documents

Sauf indication expresse, nos devis se basent exclusivement sur les textes accessibles et ne nécessitant pas l'acquisition de logiciels spécifiques à l'accomplissement de la traduction. Par conséquent, la traduction de textes insérés dans des images, de boutons descriptifs, de copies d'écrans n'est pas incluse dans le présent devis.

Acceptation du devis et obligation de vérification

D'une façon générale, il appartient au client de s'assurer que les documents qu'il fournit et les langues de traduction qu'il indique correspondent effectivement à sa demande. Il incombe également au client de vérifier les informations indiquées sur le devis qu'il reçoit par email, en particulier les langues, le délai de traduction choisi et les documents à traduire qui sont accessibles dans le devis et doivent être vérifiés.

L'Agence 001 Traduction ne pourrait être tenue responsable en cas de négligence de la part du client concernant les langues, le délai, les documents uploadés, l'adresse de réception des documents ainsi que tout autre élément du devis.

Traduction jurée

Lisibilité des documents

Le client s'engage à fournir immédiatement toute information demandée par le traducteur juré lors du devis en particulier dans les cas suivants :

Documents en arabe ou en cyrillique

Dès le règlement du devis, le client doit impérativement transmettre par email l'écriture des noms propres en français.

Documents manuscrits

Dès le règlement du devis, le client doit impérativement transmettre par email l'écriture des noms propres en français.

Documents flous

Dès le règlement du devis, le client doit impérativement transmettre par email un document de bonne qualité et parfaitement lisible.

Nous ne commencerons pas la traduction jurée de documents officiels avant de recevoir confirmation :
- l'orthographe des noms propres et
. des documents de bonne qualité.

Tout retard de livraison imputable à la non-communication par le client des éléments demandés ne pourra faire l'objet d'une réclamation ultérieure.

Documents originaux

Dans certains cas, le client devra transmettre sans délai par courrier recommandé les documents originaux au traducteur juré dont l'adresse sera communiquée après règlement de la commande.
L'Agence 001 Traduction ne saurait être responsable des délais postaux en cas de retard de réception.

L'Agence 001 Traduction dégage toute responsabilité si le client ne lui communique pas à l'avance l'intégralité des informations nécessaires au bon déroulement de la traduction.

Certification de conformité de la traduction

L'Agence 001 Traduction n'est responsable que du contenu de la traduction. En aucun cas sa responsabilité ne saurait être engagée en ce qui concerne le caractère original des documents qui lui sont fournis par le client.

De plus, en cas de doute sur l'authenticité des documents fournis par le client, le traducteur juré peut effectuer des vérifications auprès des autorités compétentes (en France et à l'étranger) afin de ne pas traduire des documents qui pourraient avoir été falsifiés. Les délais supplémentaires liés à ces démarches ne sont pas imputables à l'Agence 001 Traduction. Tout document falsifié fera l'objet d'un signalement.

Obligation de relecture par le client et confirmation de la conformité de la traduction

Les traductions sont livrées de façon électronique et il appartient au client de s'assurer immédiatement que les noms propres, les dates et les chiffres ne comportent aucune erreur et sont conformes à l'original.

Toute erreur d'orthographe des noms propres ou de chiffres ou de dates doit être signalée immédiatement à l'Agence 001 Traduction qui procédera à la correction dans les plus brefs délais.

Toute traduction n'ayant pas reçue de réclamation par retour d'email est considérée comme pleinement acceptée par le client et l'Agence 001 Traduction ne peut en aucun cas être tenue responsable d'éventuelles conséquences juridiques, économiques, financières, et/ou des préjudices qui découleraient de l'utilisation d'une traduction qui comporterait des données erronées.

Aucune réclamation ultérieure ne pourra être fondée sur la base d'une erreur de transcription des noms propres, des dates ou des chiffres sur la traduction qui n'aurait pas été signalée par le client dès livraison par email.

Envoi postal après confirmation de conformité :

Le client s'engage à confirmer par email la conformité de la traduction avant l'envoi par courrier - si celui-ci a été commandé.

L'Agence 001 Traduction rejette toute responsabilité en cas de retard de livraison postal imputable à la non-confirmation par le client de la conformité des noms propres, des dates et des chiffres.

Services supplémentaires liés aux traductions jurées (légalisation de signature du traducteur juré auprès du SPF Justice, apostille, légalisation auprès du SPF Affaires Etrangères)

Vérification des formalités exigées

Certaines situations spécifiques nécessitent la réalisation de formalités supplémentaires. Etant donné le nombre de conventions signées entre les pays, et les cas particuliers, l'Agence 001 Traduction ne peut en aucun cas renseigner ses clients avec exactitude à ce sujet. Il appartient donc au client de vérifier auprès des autorités ou administrations concernées les démarches à accomplir.

De plus, le client est tenu d'indiquer à l'avance s'il a besoin d'obtenir la légalisation de signature du traducteur juré auprès du SPF Justice, l'apostille ou la légalisation auprès du SPF Affaires Etrangères, la sur- légalisation d'un consulat étranger en France etc...

De même, il appartient au client d'informer l'Agence 001 Traduction du pays de destination de la traduction.

A toutes fins utiles, veuillez vérifier notre FAQ ainsi que les informations communiquées par le SPF Affaires Etrangères.

En effet, dans la plupart des cas, si l'Agence 001 Traduction n'est pas informée des formalités demandées, le client ne pourra pas effectuer ces démarches par lui-même ultérieurement car les procédures sont très différentes et la traduction jurée risquerait de ne pas être validée par les autorités.

En cas d'omission de signalement de l'ensemble des formalités requises par le client, l'Agence 001 Traduction ne pourra pas être tenue responsable en cas de non-faisabilité de formalité administrative.

Obtention de l'authentification des documents originaux

L'Agence 001 Traduction n'est pas en mesure d'obtenir des copies certifiées conformes aux documents originaux de ses clients ou toute autre forme d'authentification des documents originaux. ll appartient toujours au client d'obtenir des originaux ou des copies certifiées conformes à l'original auprès des autorités ou administrations concernées.

Si le client demande l'apostille ou la légalisation par le SPF Affaires Etrangères sur la traduction, les documents originaux apostillés ou des copies certifiées conformes apostillées devront être transmis par le client au traducteur juré. Les délais de livraison de la traduction constituent une estimation réaliste. Ils n'incluent pas le temps de transmission des documents du client à l'Agence 001 Traduction ou à ses traducteurs qui dépendent de la rapidité du client et des services de la poste.

Impossibilité de réaliser des services supplémentaires par soi-même

Le client est mis en garde de façon expresse afin de ne pas courir le risque d'obtenir la légalisation de signature du traducteur juré par le SPF Justice, l'apostille ou la légalisation du SPF Affaires Etrangères par lui-même : cela ne serait pas toujours possible, notamment si le traducteur juré n'est pas situé dans le ressort géographique du client. Pour des raisons pratiques, c'est le traducteur et lui-seul qui effectue ces démarches à la demande du client et UNIQUEMENT si le client en a fait la demande au moment de sa commande.

En cas de manquement à cette règle, l'Agence 001 Traduction ne sera pas tenue responsable concernant la non-faisabilité de formalités administratives et il ne sera procédé à aucun remboursement.

Retards administratifs

L'Agence 001 Traduction ne peut s'engager sur la durée du traitement administratif d'obtention de la légalisation de signature du traducteur par le SPF Justice, l'apostille et de la légalisation du SPF Affaires Etrangères. Les délais de livraison de la traduction constituent une estimation réaliste. En cas de retard administratif, l'Agence 001 Traduction se peut être tenu responsable.

Paiement

Règlement anticipé à la commande et acomptes

Pour les particuliers, toute prestation de traduction ou d'interprétation implique le versement anticipé de l'intégralité du montant du devis. Les délais de livraison sont calculés à partir de la réception du règlement sauf autre accord préalable.

Pour les clients professionnels, toute commande d'un montant inférieur ou égal à 2000 Euros hors taxe est assujettie au règlement anticipé de l'intégralité du montant de la facture globale. Toute commande

d’un montant supérieur à 2000 Euros hors taxe est assujettie au règlement immédiat d’un acompte de 50 % du montant de la facture globale.

Pour les administrations, nous acceptons les virements administratifs.

Pour tous les paiements différés, un bon de commande sur papier à en-tête est obligatoire.

Le solde dû sera versé une semaine après la réalisation de la prestation par virement bancaire suite à l’envoi de notre facture par voie électronique. Tout retard de paiement fera l’objet d’application d’intérêts de retard de 5% par mois et de frais de relance fixes de 30 euros par relance.

TVA

La TVA au taux applicable en vigueur sera facturée sur tous les tarifs indiqués si vous vous trouvez dans l'Union Européenne.

Calcul des délais

Initialisation de la traduction

Nos devis sont valables pour toute commande passée entre 8 heures et 17 heures (GMT +1) les jours ouvrés.

Les week-ends et les jours fériés ne sont pas pris en compte dans les délais de traduction.

Délais de traduction

L’Agence 001 Traduction met tous les moyens possibles en œuvre pour garantir le succès de chaque projet de traduction dans les meilleurs délais.

Cependant, les traducteurs officiels pouvant être réquisitionnés par les services de l’Etat (justice, police, douanes) à tout moment, il n’est pas possible de garantir la livraison avec une certitude absolue dans les délais.

Livraison de la traduction

Choix de l’option de livraison

L’Agence 001 Traduction offre le choix du type de livraison au client. Celui-ci décide de recevoir uniquement une version électronique de la traduction ou de recevoir également une version papier moyennant le règlement de frais de services d’envois postaux.

Il ne pourra pas être procéder à l’annulation de l’envoi courrier après la commande.

Adresse d’envoi postal

Le client s’engage à indiquer l’adresse exacte de livraison postale. Toute erreur d’adresse imputable au client fera l’objet d’une nouvelle facturation.

Délais de livraison postale

L'Agence 001 traduction ne garantit aucunement les délais de livraison postale, y compris par transporteur express, car ceux-ci incombent à la Poste. Par conséquent, il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de retard de livraison postale.

Remises applicables aux étudiants

La remise étudiante de 10% ne s’applique qu’aux seuls documents universitaires ou scolaires sur présentation de la carte d’étudiant et sur demande uniquement. La remise étudiante ne pourra être accordée qu’avant la validation de la commande.

Réclamations

Dans tous les cas, l’Agence 001 Traduction préconise la discussion et considère que sa prestation doit être comprise dans un esprit de partenariat avec ses clients. Ainsi, dans l’intérêt commun, et en cas de contestation sur la qualité, le client devra apporter des éléments probants et sans ambiguïtés, en transmettant par voie électronique tout élément permettant d'effectuer les vérifications technico-linguistiques et les corrections demandées le cas échéant.

Aucune modification ne sera apportée sur simple contact téléphonique ; Le client devra impérativement renvoyer un email et signaler dans le texte traduit les termes ou les passages précis concernés par sa demande de correction et expliquer clairement les modifications qu'il envisage en justifiant sa demande. Tout élément ou description complémentaire (même informelle) est bienvenu pour apporter un éclairage à la demande de correction. Après étude par l'équipe de traducteurs professionnels, il sera éventuellement procédé sans frais à la correction de la traduction initiale. En tout état de cause, le traducteur est seul habilité à trancher sur ses choix terminologiques, sémantiques et syntaxiques.

Les demandes de corrections ne sont prises en compte qu’une seule fois.

Annulation de commande

Le client comprend et accepte qu’aucun remboursement ne lui sera accordé après paiement d’une commande de traduction pour aucun motif.

Toute notre équipe s’investit dans un seul but : votre satisfaction. Nous commençons toujours votre traduction dès réception de votre commande. C’est la raison pour laquelle nous ne pouvons procéder à des annulations de commande, des échanges et à des remboursements.