

Conditions Générales de Vente (CGV) — mise à jour du 20 juillet 2024

1. Introduction

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre Kenza TRAFARSKI, entreprise individuelle, dont le siège est situé à 82 route de Strasbourg, 67960 Entzheim, (le Prestataire) et toute personne physique ou morale souhaitant effectuer un achat via le site Internet ou en direct (le Client).

Kenza TRAFARSKI propose à la vente des cours de langues à destination de particuliers et professionnels, ainsi que des services de traduction, révision et relecture, sans toutefois s'y limiter.

Pour toute question ou information complémentaire, notre service client est disponible à l'adresse suivante : kenza.trafarski@slk-pro.com ou au 06 29 82 42 51.

2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités et conditions de vente des cours de langues et autres services linguistiques proposés par Kenza TRAFARSKI.

Les services comprennent notamment des formations en allemand et en français, dispensées en ligne, en individuel ou en groupe de 3 à 6 personnes, des services de traduction, de révision et de relecture.

3. Acceptation des conditions

Toute commande passée auprès de Kenza TRAFARSKI implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) à l'exclusion de tout autre document. Le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant de valider sa commande.

Aucune condition particulière ne peut, sauf exception formelle et écrite figurant sur le bon de commande ou le devis devenu ferme et définitif, prévaloir sur les présentes conditions générales de prestation de services.

L'exécution de toute prestation par le Prestataire implique de la part du Client l'acceptation des présentes conditions générales, et la renonciation à ses propres conditions générales d'achat. Toute condition contraire sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire, quel que soit le moment où elle a pu être portée à sa connaissance.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment de l'une quelconque des présentes conditions générales de prestation de services, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

4. Produits ou services

Kenza TRAFARSKI propose des cours de langues en ligne, en allemand et en français ainsi que des services linguistiques tels que la traduction, la relecture et la révision de texte. Les cours de français sont disponibles pour tous les niveaux, de débutant (A1) à confirmé (C2), incluant entraînement, pratique orale et écrite, et perfectionnement. Les cours d'allemand sont disponibles du niveau A1 à C1.

Chaque cours comprend des séances en individuel ou en groupe de 3 à 6 personnes. Pour ceux qui souhaitent obtenir une certification, Kenza TRAFARSKI peut vous orienter vers un organisme

certificateur ou vous conseiller un partenaire pour utiliser votre CPF en suivant des cours avec elle via ce partenaire.

Les services de traduction, relecture et révision couvrent divers types de documents (articles, rapports, présentations, etc.) et sont adaptés aux besoins des particuliers et des professionnels.

5. Tarifs

Les tarifs des cours de langues proposés par Kenza TRAFARSKI sont affichés en ligne sur notre site Internet. Une remise de 10 % est appliquée après l'achat de 10 cours, hors cours collectifs, cette remise est vérifiable via le compte utilisateur enregistré. En cas de contestation, merci de vous rapprocher du Prestataire.

Les tarifs indiqués incluent tout le matériel pédagogique nécessaire au bon déroulement des cours. Bien que des livres soient conseillés, tout le matériel requis est mis à disposition par Kenza TRAFARSKI.

Les autres services linguistiques feront l'objet d'un devis personnalisé et réalisé gratuitement.

6. Commande

a) Les cours

Les commandes de cours de langues peuvent être passées directement via notre site Internet, par téléphone (appel ou SMS) ou par e-mail. Pour passer commande, le client doit :

1. Créer un compte utilisateur sur notre site Internet (recommandé)
2. Sélectionner le(s) cours souhaité(s) et les ajouter à son panier.
3. Valider la commande en suivant le processus de paiement en ligne, ou contacter Kenza TRAFARSKI par téléphone ou e-mail pour finaliser la commande.

Une fois la commande validée, le client recevra une confirmation par e-mail avec les détails de la commande et les instructions pour commencer les cours.

b) Les traductions et autres prestations

Chaque commande du Client est généralement précédée d'un devis gratuit, établi par le Prestataire, sur la base des documents à traduire fournis ou des informations communiquées par le Client.

Le devis adressé par le Prestataire au Client, par courrier postal, fax ou courrier électronique, précise notamment :

- Le nombre de pages ou de mots soumis à traduction ;
- La langue de traduction ;
- Les modalités de détermination du prix de la prestation de traduction. Cette dernière est facturée soit de manière forfaitaire, soit au temps passé, soit encore sur la base du tarif du prestataire en vigueur au jour de la réalisation du devis, notamment au mot source (c'est-à-dire par mots contenus dans le texte à traduire) ou au mot cible (c'est-à-dire par mots contenus dans le texte traduit) d'après le décompte proposé par le logiciel Word de Microsoft (ou tout autre outil convenu d'un commun accord), à la ligne ou à la page ;

- Le délai de livraison de la prestation de traduction ;
- Le format des documents à traduire en cas de demande de mise en page spécifique du document livré ;
- Les éventuelles majorations de prix appliquées notamment en raison de l'urgence, des recherches terminologiques spécifiques ou de toute autre demande sortant des prestations habituelles fournies par le Prestataire.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner au Prestataire le devis sans aucune modification, soit par courrier postal ou fax signé avec la mention « bon pour accord » lorsque le devis lui a été adressé par fax ou par courrier postal, soit par courrier électronique avec l'expression de son consentement lorsque le devis lui a été adressé par courrier électronique. À défaut de réception de l'acceptation du devis, le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

À défaut de confirmation de sa commande selon les modalités définies ci-dessus dans le délai indiqué sur le devis ou à défaut dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date d'envoi du devis, ce dernier est réputé caduc.

Le Prestataire se réserve 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 :

1. La modification ou l'ajout de documents supplémentaires par le Client postérieurement à l'établissement du devis par le Prestataire.

Dans ce cas, le Prestataire se réserve le droit d'ajuster le tarif en fonction du volume de texte supplémentaire à traiter, constaté ou demandé

2. L'absence de documents lors de l'établissement du devis (si le devis a dû être effectué sur simple communication du nombre de mots approximatif et d'un extrait du contenu à traiter).

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

Sauf accord contraire indiqué sur le devis, les frais exposés pour la réalisation de la prestation (déplacements, envoi de courriers exprès, etc.) sont à la charge du Client.

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un forfait (à la page, à la ligne ou à l'heure), demeure à la seule discrétion du Prestataire, 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.

Dans l'hypothèse où aucun devis préalable n'a été adressé au Client par le Prestataire, les commandes sont passées par simple échange de courriers électroniques et les prestations de traduction sont facturées conformément au tarif de base habituellement appliqué par le Prestataire ou à tout autre tarif convenu entre ce dernier et le Client dans l'échange de courriers électroniques. Toute validation par le Client du délai communiqué par le Prestataire vaut commande.

7. Paiement

Les paiements des cours de langues peuvent être effectués par les moyens suivants :

- Carte bancaire via le site Internet.
- Virement bancaire sur devis ou facture.

Le paiement doit être effectué au moment de la commande. Cependant, si les premiers paiements se passent bien, il est possible de régler à réception de la facture. Pour bénéficier de cette option, le client doit en faire la demande directement auprès de Kenza TRAFARSKI.

Des conditions particulières de règlement peuvent être inscrites lors de la réalisation d'un devis : les conditions de règlement présentes sur le devis prévalent sur les conditions générales.

8. Livraison des services

Les cours de langues sont dispensés en ligne via des plateformes de visioconférence. Lors de la réservation, un calendrier est disponible en ligne pour permettre aux clients de choisir leurs créneaux horaires. Ce calendrier est tenu à jour de manière courante, mais peut être ponctuellement erroné ou évolué. Le calendrier est disponible un mois à l'avance. Une fois la commande validée, le client recevra par e-mail les informations nécessaires pour accéder aux sessions de cours.

Pour les autres services sur devis, le délai de livraison sera indiqué sur le devis sous réserve d'acceptation du devis dans les délais impartis. Passé ce délai, la date de livraison peut faire l'objet d'une révision en fonction de la charge de travail du Prestataire.

9. Rétractation, modification et remboursement

Le client peut annuler ou modifier un cours sans frais jusqu'à 48 heures à l'avance. En cas d'annulation ou de modification effectuée entre 24 et 48 heures avant le début du cours, 50 % du tarif du cours pourra être retenu en frais d'annulation. Si l'annulation ou la modification est faite moins de 24 heures avant le cours, celui-ci sera considéré comme dû et ne sera pas remboursé.

Pour exercer ce droit d'annulation, le client doit notifier Kenza TRAFARSKI par écrit (e-mail ou SMS).

Toute commande sur devis sera considérée comme due, sauf cas de force majeure.

10. Responsabilité

a) Les cours

Kenza TRAFARSKI s'engage à fournir des services de haute qualité. Toutefois, Kenza TRAFARSKI ne saurait être tenue responsable en cas de problème technique indépendant de sa volonté, de retard ou d'annulation de cours dû à des circonstances imprévues. En cas d'annulation tardive (moins de 24 heures) de la part de Kenza TRAFARSKI, le client sera intégralement remboursé ou pourra choisir un autre créneau horaire sans frais supplémentaires.

b) Les traductions et autres prestations

Le Prestataire s'efforce de réaliser la traduction avec la plus grande fidélité par rapport à l'original et conformément aux usages de la profession. Il met tout en œuvre pour tenir compte et intégrer dans la traduction les éléments d'information fournis par le Client (glossaires, plans, dessins, abréviations, etc.). Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'incohérence ou d'ambiguïté du texte d'origine, la vérification de la cohérence technique du texte final relevant de la seule responsabilité du Client.

11. Données personnelles

Kenza TRAFARSKI s'engage à protéger la vie privée de ses clients. Les données personnelles collectées lors de la création du compte utilisateur et de la commande de cours sont utilisées uniquement pour la gestion des commandes, la communication avec le client et l'amélioration des services.

Le site Internet utilise des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur. La présence de cookies fera l'objet d'un accord par l'utilisateur lors de sa visite sur le site. L'origine géographique du client est répertoriée sur une carte de manière anonyme.

Les données personnelles ne sont jamais partagées avec des tiers, à l'exception de Wordpress.org et de ses extensions (se référer à leur politique de confidentialité sur demande), la plateforme de visioconférence utilisée (voir leurs conditions), et Kenza TRAFARSKI elle-même.

Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles. Pour exercer ces droits, le client peut contacter Kenza TRAFARSKI à l'adresse e-mail suivante : kenza.trafarski@slk-pro.com.

Certains services linguistiques, comme la traduction, pourront être réalisés à l'aide de logiciels annexes tels que SDL Trados, Antidote, Microsoft Office. Kenza TRAFARSKI ne saurait être tenu pour responsable du traitement des informations par ces tiers.

En cas de besoin particulier de confidentialité, merci de vous rapprocher de Kenza TRAFARSKI afin d'établir le moyen le plus sûr d'effectuer la prestation.

12. Dispositions particulières liées à la traduction

a) Obligation du client en traduction

Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire l'intégralité des textes à traduire et toute information technique nécessaire à leur compréhension et, le cas échéant, la terminologie spécifique exigée. En cas de manquement du Client à son obligation d'informer le Prestataire, celui-ci ne peut être tenu responsable des éventuelles non conformités ou d'un dépassement des délais.

Le Client dispose d'un délai de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la réception de ses documents traduits ou relus pour manifester par écrit un éventuel désaccord concernant la qualité de la prestation. Passé ce délai, la prestation est considérée comme ayant été dûment exécutée et aucune contestation ne peut être admise. À cet effet, le client admet de considérer comme preuve de la livraison tout accusé de réception par voie postale, fax ou courrier électronique.

b) Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance avant, pendant ou après la réalisation de sa prestation. Les originaux sont retournés au Client sur simple demande écrite.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet. Par conséquent, il appartient au Client d'informer, préalablement ou lors de la commande, le Prestataire des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.

c) Format

La traduction est livrée par courrier électronique au format Word. Sur demande, elle peut être livrée par fax ou en tirage papier adressé par courrier postal. Tout autre moyen de transfert ou format doit être expressément convenu entre les parties et pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

d) Responsabilité

La responsabilité du Prestataire se limite uniquement au montant de la facture concernée. En aucun cas, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des réclamations motivées par des nuances de style.

Il est précisé que les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif, leur inobservation ne pouvant, en principe, entraîner de pénalités pour retard. En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée du fait de dommages directs ou indirects causés au Client ou à des tiers du fait d'un retard de livraison dû notamment à un cas de force majeure, ou à un éventuel problème d'acheminement.

e) Corrections et relectures

En cas de désaccord sur certains points de la prestation, le Prestataire se réserve le droit de corriger celle-ci en coopération avec le Client.

Lorsque la traduction doit faire l'objet d'une édition, le Prestataire doit recevoir l'épreuve d'imprimerie pour relecture. La décision finale revient toutefois au Client.

Sauf disposition écrite contraire, toute correction ou relecture fait l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base du tarif horaire en vigueur.

13. Propriété intellectuelle

a) Les cours

Tous les contenus et supports pédagogiques utilisés pour les cours de langues proposés par Kenza TRAFARSKI, ainsi que les logos, images et textes présents sur le site Internet, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Cette liste n'est pas exhaustive et comprend également, sans s'y limiter, les vidéos, fichiers audio et autres matériels pédagogiques fournis lors des cours. Toute reproduction, distribution ou utilisation non autorisée de ces éléments est strictement interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

b) Les traductions et autres prestations

Avant de soumettre un document pour traduction au Prestataire, 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.

À défaut, le Prestataire ne peut en aucune façon être tenu responsable si tout ou partie des documents confiés par le Client venait à violer le droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit d'un tiers ou toute réglementation applicable. Le cas échéant, le client assumerait seul les éventuels dommages et les conséquences financières qui découleraient de sa seule négligence.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la traduction produite par le Prestataire constitue un document nouveau dont les droits d'auteur sont codétenus par l'auteur du document original et le Prestataire. En conséquence, en cas de prestations à caractère littéraire ou artistique, et sans préjudice de ses

droits patrimoniaux sur son œuvre, le Prestataire se réserve le droit d'exiger que son nom soit mentionné sur tout exemplaire ou toute publication de sa prestation, conformément à l'article L.132 11 du Code de la propriété intellectuelle.

14. Droit applicable et litiges

a) Les cours

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant d'engager toute procédure judiciaire. À défaut de résolution amiable, tout litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu de résidence de Kenza TRAFARSKI.

b) Les traductions et autres prestations

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit et avant toute action en justice, à se soumettre à une tentative de conciliation.

Pour ce faire, à compter de la survenance du fait litigieux, les parties s'obligent à saisir conjointement le Comité d'arbitrage de la SFT par LRAR avec copie par LRAR à l'autre partie.

Les parties s'engagent à faire leur possible pour que cette conciliation ait toutes les chances d'aboutir. Elles s'engagent à faire preuve de toute la bonne foi nécessaire. Elles s'engagent par ailleurs à ne pas saisir un juge pendant les 4 (quatre) mois qui suivent la saisine du Comité et admettent que toute saisine opérée en contradiction avec cette obligation peut s'analyser en une fin de non-recevoir ou à défaut, en un obstacle à tout règlement amiable du litige et justifie le versement à l'autre partie d'une indemnité de 1 500 (mille cinq cents).