



**ÍNDICE / INDEX**

- **Español**
- **English**
- **Française**

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Las presentes condiciones generales de contratación tendrán por objeto definir y establecer los requisitos para la prestación de un servicio de traducción / interpretación. Regirán la relación comercial entre el Proveedor de Servicios de Traducción (PST) en calidad de proveedor de servicios de traducción (en adelante ALTALINGUA, SL) y el cliente, los derechos y obligaciones de ambas partes así como las cuestiones y controversias que en su caso se derivaren salvo acuerdo en contrario.

### 2. RELACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y ALTALINGUA, SL

#### a) GENERALIDADES

ALTALINGUA, SL dispone de un procedimiento documentado para la gestión y el análisis de consultas, la determinación de la viabilidad del proyecto, la elaboración de presupuestos, la formalización de contratos con el cliente, la facturación y el registro de pagos.

#### b) CONSULTAS Y VIABILIDAD

ALTALINGUA, SL analizará las consultas del cliente respecto a los requisitos del servicio. ALTALINGUA, SL determinará si están disponibles todos los recursos humanos y técnicos necesarios.

#### c) PRESUPUESTO CONTRATO

Mientras no se convenga de otra forma con el cliente, ALTALINGUA, SL elaborará un presupuesto contrato para el cliente que incluirá al menos el precio y el plazo de entrega. Se considerará que el cliente acepta las condiciones tan pronto como remitiere por fax o por correo electrónico el presupuesto contrato firmado a ALTALINGUA, SL, momento a partir del cual se entenderá que el encargo ha sido formalizado. El cliente se compromete a informar a ALTALINGUA, SL a más tardar en la formalización del encargo de cualesquiera cuestiones significativas que se hubieren de tener en cuenta en la realización del trabajo, tales como combinación lingüística, plazo y forma de entrega, finalidad de la traducción o existencia de una guía de estilo de referencia. En el supuesto de que el cliente no hubiere informado a ALTALINGUA, SL en forma y tiempo de cuestiones importantes y el trabajo no se ajustare a la finalidad prevista, el cliente no tendrá derecho a renunciar al pago de una parte o de la totalidad del precio o a reclamar cualquier tipo de indemnización.

#### d) PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con vistas a ofrecer al cliente un servicio completo y con arreglo a las prácticas generales del mercado de la traducción, ALTALINGUA, SL podrá contratar en cualquier momento los servicios de un tercero para la realización del trabajo sin obligación de informar al cliente. Las comunicaciones entre el cliente y el tercero contratado por ALTALINGUA, SL se realizarán en todos los casos a través de ALTALINGUA, SL salvo autorización expresa de ésta última. El cliente y dicho tercero no podrán entablar una relación contractual directa que tenga por objeto cualquier servicio que ALTALINGUA, SL estuviere en condiciones de ofrecer en un plazo de 1 año desde la entrega del encargo, salvo autorización expresa de ALTALINGUA, SL.

#### e) PLAZOS Y FORMAS DE ENTREGA

ALTALINGUA, SL establecerá en el presupuesto contrato el plazo de entrega de la traducción que se computará conforme a días laborables. Toda referencia horaria se corresponde al

horario peninsular español (GMT + 1). ALTALINGUA, SL y el cliente convendrán la forma de entrega que se entenderá que ha tenido lugar cuando se haya llevado a cabo de forma demostrable según lo convenido (mensajería, correo postal, formato electrónico, entrega en mano). Tanto la entrega física como la transmisión electrónica se realizarán bajo responsabilidad del cliente. ALTALINGUA, SL no asumirá ningún tipo de responsabilidad por la posible transmisión defectuosa de los archivos ni por su pérdida o su extravío durante el transporte físico o transmisión electrónica del producto.

#### **f) MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE PROYECTOS**

En el supuesto de que el cliente decidiera modificar el encargo una vez remitido el presupuesto contrato firmado, ALTALINGUA, SL se reserva el derecho de modificar tanto la fecha de entrega como la tarifa aplicable. Las modificaciones se comunicarán por escrito. En el supuesto de que el cliente decidiera cancelar o rescindir cualquiera de los aspectos reflejados en los puntos contenidos en el presupuesto contrato antes de que ALTALINGUA, SL hubiere finalizado el servicio en su totalidad, el cliente abonará en concepto de planificación y asignación de recursos a ALTALINGUA, SL la parte correspondiente a los gastos incurridos. La cancelación se comunicará por escrito. En el supuesto de que la cancelación o rescisión tuviere lugar una vez ALTALINGUA, SL hubiere finalizado la realización del encargo, el cliente abonará la cantidad completa según las condiciones acordadas en el presupuesto contrato. Asimismo, si el cliente no pudiese mantener sus compromisos al hallarse en fase de liquidación, disolución u otros, informará inmediatamente a ALTALINGUA, SL de la situación. ALTALINGUA, SL podrá cancelar inmediatamente el encargo de modo total o parcial y exigir su pago inmediato. En el supuesto de que el servicio exigiere el desplazamiento de un traductor o intérprete, ALTALINGUA, SL se reserva el derecho de aplicar un recargo del 25% más dietas y gastos de desplazamiento si el cliente modificare la fecha del encargo o lo cancelare con una antelación inferior a 24 horas laborables. En el caso de que el aplazamiento o la cancelación del servicio tuvieran lugar en el mismo día previsto para la realización del servicio, ALTALINGUA, SL se reserva el derecho a facturar el 100% del importe presupuestado más dietas y gastos de desplazamiento.

#### **g) PRECIOS, CONDICIONES DE PAGO Y RETRIBUCIÓN DE TERCEROS**

Los precios o tarifas que figuraren en el presupuesto contrato se entenderán en euros salvo que se indique lo contrario y se calcularán en palabras, por página, por documento o por hora de trabajo. Los precios o tarifas podrán variar en función del volumen y urgencia del trabajo. Los presupuestos se facturarán en función de las palabras traducidas salvo acuerdo en contrario por lo que el presupuesto contrato indicará un importe aproximado. No obstante, ALTALINGUA, SL se compromete a notificar con la mayor brevedad al cliente cualquier desviación en el precio del trabajo que supere el 20% del importe inicial salvo que el presupuesto contrato contenga una disposición distinta.

ALTALINGUA, SL enviará la factura al cliente una vez finalizado el encargo o al término del mes natural en que se hubiere efectuado el trabajo. El pago se efectuará en un plazo de 30 días desde la fecha de emisión de la factura salvo pacto en contrario. El pago podrá efectuarse por transferencia bancaria, cheque, efectivo o a través de otros sistemas de pago tales como Paypal. Cuando ALTALINGUA, SL colabore con un cliente por primera vez, se reservará el derecho de exigir un anticipo hasta del 40%. En encargos inferiores a 100€ o superiores a 2.000€, ALTALINGUA, SL podrá exigir el pago a cuenta del importe íntegro o de una parte del mismo. En los supuestos de mora en el pago, ALTALINGUA, SL se reserva el derecho a exigir intereses por un valor del 5% sobre el tipo de interés del Banco de España hasta el pago total del encargo. En todos los casos, se reputará que el cliente que hubiere formalizado el encargo será el primer y único

responsable final del pago de los servicios contratados, incluso en los supuestos en que éste no sea el destinatario final del encargo o efectuara el encargo en nombre de terceros.

Por cuanto respecta a la retribución de terceros que colaboraren en la realización de un encargo, el pago se efectuará el último día natural del mes siguiente a aquél en el que se hubiere emitido la factura mediante transferencia bancaria salvo pacto en contrario. En el supuesto de que el tercero se hubiere retrasado en la entrega del trabajo o éste no cumpliera con las exigencias de calidad establecidas en la Norma UNE-EN 15038, ALTALINGUA, SL se reservará el derecho a no abonar el encargo o a pagar sólo una parte del trabajo. Si del incumplimiento del colaborador se derivaren para ALTALINGUA, SL daños y perjuicios de cualquier naturaleza, ALTALINGUA, SL podrá reclamarlos al tercero.

#### **h) CONFIDENCIALIDAD**

Con la excepción de las disposiciones contenidas en el capítulo VII, artículos 297 y 499 del Código Penal en vigor en materia de divulgación de información confidencial, ALTALINGUA, SL se compromete a no comunicar a terceros ni a utilizar en su propio beneficio ninguna información a la que pudiere tener acceso a través de la documentación que le hubiere sido confiada para su traducción o como información de referencia. La obligación de confidencialidad no será aplicable a materias que fueren o devinieren de dominio público. Todo el conocimiento e información expresamente identificados por el cliente por escrito como "confidencial" a los que ALTALINGUA, SL tuviere acceso durante la realización del servicio contratado, con referencia al negocio, los productos del cliente u otra información confidencial que pudiere ser aprovechada por sus competidores en el mercado, se mantendrán bajo la más estricta confidencialidad y, salvo disposición en contrario por parte del cliente, no serán divulgados ni publicados por ALTALINGUA, SL que en ningún supuesto autorizará a terceros a divulgarlos ni publicarlos. ALTALINGUA, SL garantizará cuanto antecede por un acuerdo de confidencialidad firmado por parte de todos los traductores, colaboradores y demás miembros de la organización, así como por todas las personas implicadas en el proceso de traducción. Se entenderá que la información confidencial no incluirá el registro de glosarios terminológicos recopilados por ALTALINGUA, SL en el proceso de traducción, salvo que el cliente y ALTALINGUA, SL acordaren por escrito que estos glosarios pasen a ser propiedad del cliente y asimismo pasen a regirse por las cláusulas de confidencialidad de este apartado.

#### **i) PROTECCIÓN DE DATOS**

ALTALINGUA, SL obtuvo con fecha 23 de octubre de 2008 la certificación que acredita su adaptación a la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal en España conforme a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre y en consecuencia consta inscrita en el fichero notificado con el nombre PROVEEDORES/AGENCIAS de la Agencia Española de Protección de Datos con el código de inscripción 2090340156. Por su parte, el cliente acepta expresamente que sus datos queden almacenados en los sistemas administrativos de ALTALINGUA, SL conforme a la normativa vigente de protección de datos. El cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación e información. ALTALINGUA, SL no pondrá los datos del cliente a disposición de terceros sin autorización expresa del mismo.

#### **j) DERECHO DE USO Y COPYRIGHT**

ALTALINGUA, SL conservará todos los derechos de uso y autoría. El cliente estará autorizado a utilizar y modificar el material encargado a ALTALINGUA, SL siempre y cuando hubiere procedido al pago completo del precio acordado en la factura. Cualquier uso de una traducción o servicio no abonado en su totalidad de acuerdo con las correspondientes condiciones de pago convenidas y aceptadas constituirá un supuesto de uso ilícito y apropiación indebida, en

cuyo caso ALTALINGUA, SL se reservará el derecho a recurrir a todos los medios jurídicos y administrativos a su alcance.

#### **k) RESPONSABILIDAD Y RECLAMACIONES**

ALTALINGUA, SL únicamente se responsabilizará de daños causados por negligencia propia de forma directa y demostrable. En ningún caso, la responsabilidad de ALTALINGUA, SL superará la cuantía acordada para el encargo y reflejada en el presupuesto contrato correspondiente. El cliente garantiza estar en posesión de todos los derechos de autoría sobre el material objeto del encargo y, en consecuencia, ALTALINGUA, SL no se responsabilizará de posibles perjuicios sobre los derechos de autoría de terceros. El cliente será el único responsable del uso que dé al servicio o producto suministrado por ALTALINGUA, SL. ALTALINGUA, SL no asumirá responsabilidad alguna por errores causados por la posible redacción ambigua o defectuosa del documento original suministrado por el cliente. ALTALINGUA, SL se compromete al uso de programas antivirus y cortafuegos para protegerse de posibles ataques informáticos; sin embargo, no se hace responsable de perjuicios causados por la posible transmisión al cliente de virus, gusanos, troyanos, spyware, etc. El cliente tiene la obligación de verificar que los ficheros informáticos están limpios de todo tipo de virus o código dañino antes de su envío a ALTALINGUA, SL y se compromete asimismo a verificar la limpieza e integridad de los ficheros informáticos recibidos de ALTALINGUA, SL antes de su uso. Las reclamaciones sólo se aceptarán cuando se realizaren en los 30 días siguientes a la entrega de cada encargo o partes del mismo. En caso de que la reclamación sea fundada, ALTALINGUA, SL estará obligada y autorizada a corregir el trabajo. Toda modificación del producto posterior a su entrega al cliente anula cualquier responsabilidad de ALTALINGUA, SL al respecto. ALTALINGUA, SL no se responsabilizará de daños ocasionados por la venta o transmisión no revisada del producto o servicio a terceros. ALTALINGUA, SL no se hará responsable de daños ocasionados por el deterioro o la pérdida de información o documentos recibidos del cliente. El cliente se hace responsable de todo error provocado por errores en su propia terminología.

#### **l) CLAÚSULA DE FUERZA MAYOR**

ALTALINGUA, SL no asumirá responsabilidad alguna en las ocasiones en que, por causas fortuitas o de fuerza mayor, no pudiese cumplir con cualquiera de las obligaciones objeto de las presentes condiciones generales.

#### **m) LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Las presentes condiciones generales se rigen por la legislación española. Cualquier controversia o litigio que pudiese derivarse de las presentes y de la prestación de servicios correspondiente, se someterán a los órganos jurisdiccionales de Madrid.

### **3. PROCEDIMIENTOS EN LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN**

#### **a) GENERALIDADES**

ALTALINGUA, SL garantizará el cumplimiento del contenido del presupuesto contrato que el cliente hubiere aceptado. ALTALINGUA, SL realizará una entrega correcta y puntual del trabajo contratado. A tales efectos, aplicará su manual de calidad.

#### **b) GESTIÓN DE PROYECTOS DE TRADUCCIÓN**

ALTALINGUA, SL cuenta con un proceso documentado para la gestión de los proyectos de traducción, contacto con el cliente durante el proceso de traducción y aseguramiento de la calidad para verificar que el servicio prestado ha sido correcto y completo. La gestión de proyectos

incluirá la asignación a cada encargo de los recursos humanos (coordinador de proyecto, traductor, intérprete, revisor y corrector) y técnicos (herramientas informáticas, bases terminológicas, guías de estilo, material audiovisual, etc.) que fueren necesarios. En el marco de la gestión del proyecto de traducción, ALTALINGUA, SL se reservará el derecho a contratar los servicios de terceros para realizar un encargo sin obligación de informar a un cliente.

#### **c) PREPARACIÓN**

ALTALINGUA, SL se compromete a cumplir con los aspectos administrativos (elaboración de una ficha de proyecto, entre otros), técnicos (localización de los recursos necesarios) y lingüísticos (análisis del texto de origen y trabajo terminológico) apropiados para cada proyecto de traducción.

#### **d) PROCESO DE TRADUCCIÓN**

ALTALINGUA, SL se compromete a cumplir con la totalidad del proceso de traducción, que incluirá la traducción del texto y comprobación del mismo por parte del traductor, una revisión independiente, la corrección de concepto y la comprobación final. Asimismo, ALTALINGUA, SL se compromete a conservar los trabajos durante tres años, y a tales efectos empleará los medios que considerare razonables.

#### **e) FORMATOS Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO**

ALTALINGUA, SL mantendrá el formato original del documento enviado por los clientes siempre que se trate de los siguientes programas editables: Word, Excel y PowerPoint. El resto de formatos no editables se entregarán en formato Word a no ser que se especifique lo contrario, en cuyo caso deberán contratarse servicios de maquetación que se considerarán un valor añadido a la traducción.

### **4. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

ALTALINGUA, SL tendrá la facultad de modificar en cualquier momento y sin previa notificación las presentes condiciones generales de contratación. No obstante, el cliente tendrá siempre acceso a una versión actualizada a través de la página web de ALTALINGUA, SL. Toda nueva versión de las condiciones generales de contratación prevalecerá sobre aquellas que se hubieren redactado con anterioridad. La invalidez de alguna disposición aquí contenida no afectará a la validez de las restantes. En ningún caso la relación entre ALTALINGUA, SL y el cliente se regirá por las condiciones de este último, salvo acuerdo expreso y por escrito de ALTALINGUA, SL.

## GENERAL HIRING CONDITIONS

### 1. OBJECTIVES AND FIELD OF ACTION

The following general hiring conditions aim to establish and define the requirements for translation / interpreting services. Such conditions will govern the commercial relationship between the TSP (Translation Service Provider) in its capacity as translation service provider (hereinafter ALTALINGUA, SL) and the client, the rights and obligations of both parties, as well as the matters and controversies that may arise, except in the presence of another contract.

### 2. RELATIONSHIP BETWEEN THE CLIENT AND ALTALINGUA, SL

#### a) IN GENERAL

ALTALINGUA, SL has a documented procedure for the management and analysis of inquiries, the determination of a project's viability, quote drafting, and ratification of contracts with clients, invoicing and registering payments.

#### b) INQUIRIES AND VIABILITY

ALTALINGUA, SL will analyze all customer inquiries regarding the service's requirements. ALTALINGUA, SL will determine whether or not the necessary human and technical resources are available.

#### c) QUOTES

Unless agreed otherwise, ALTALINGUA, SL will draft a quote for the client including, at least, the price and the delivery deadline. Once the client faxes or sends by mail to ALTALINGUA, SL the quote signed, we consider that the general conditions have been read and accepted, thus finalizing the order. The client is committed to notify ALTALINGUA, SL before the order is finalized, about any important question that may be significant for the realization of the project, such as the language combination, the deadline, the format in which it should be delivered, the purpose of the translation or the existence of any reference style guide. If the client had not informed ALTALINGUA, SL in due time and form of important issues and the service did not meet the expected purpose, the client will not be entitled to refuse to pay a part or the entirety of the fee, or to claim any sort of compensation.

#### d) SERVICE RENDERED

With the intention of offering unlimited service to the client and in accordance with the translation market's general guidelines, ALTALINGUA, SL is allowed, at any moment, to hire the services of a third party in order to contribute to the project without having to notify the client. Any interaction between the client and the third party hired by ALTALINGUA, SL will be made through ALTALINGUA, SL unless otherwise stated. No direct contractual relationship can be established between the client and the third party related to any service that can be provided by ALTALINGUA, SL over the course of one year starting from the order's delivery date, unless previously granted by ALTALINGUA, SL.

#### e) DELIVERY DATE AND FORM

ALTALINGUA, SL will establish in the quote the translation's delivery date, which will be calculated taking the working days into account. Any references to hours concern Spanish Peninsula time (GMT+1). ALTALINGUA, SL and the client will agree upon the form of delivery, which will take place once the translation has been completed in the format agreed upon (courier service, mail, electronic format, delivered by hand). Both hand delivery and electronic format

delivery will be carried out under the responsibility of the client. ALTALINGUA, SL will not be held responsible for a possible faulty transmission of the files, for the loss of the file or its misplacement during the delivery by hand or the electronic transmission of the file.

**f) CANCELLING OR MODIFYING ORDERS**

In the event that the client decides to modify the order once the quote is already negotiated and signed, ALTALINGUA, SL holds the right to modify the delivery date as well as the applicable fee. Any changes will be notified in writing. In the event that the client decides to cancel or rescind any of the aspects discussed and included in the quote before ALTALINGUA, SL has completed the service, the client shall pay compensation to ALTALINGUA, SL for the incurred expenses regarding the planning and the allocation of resources. Any cancellation will be notified in writing. In the event of a cancellation or termination once ALTALINGUA, SL has already completed the project, the client shall pay the entire fee according to the conditions stated in the negotiated quote. Furthermore, if the client cannot fulfill his financial obligations due to liquidation, he must immediately alert ALTALINGUA, SL of such predicament. ALTALINGUA, SL will immediately either cancel the order partially or entirely and demand instant payment. If the service requires that a translator or interpreter moves, ALTALINGUA, SL has the right to add an extra fee of 25% plus travelling costs if the client changes the delivery date or cancels the service less than 24 hours in advance. If the client decides to cancel or adjourn the order on the same day the delivery was initially scheduled, ALTALINGUA, SL holds the right to charge 100% of the fee plus expenses and travelling costs.

**g) PRICES, PAYMENT CONDITIONS AND THIRD PARTY COMPENSATION**

The prices and fees that appear in the negotiated quote will be evaluated in Euros, unless otherwise stated, and will be calculated according to the number of words, the number of pages, per document or per working hour. Prices and fees may vary depending on the amount of work and the deadline. The quotes will be estimated depending on the number of words translated except in the presence of another contract, in which case the quote will indicate an approximate amount. Nevertheless, ALTALINGUA, SL commits to notify the client in the shortest delay about any increase of the price 20% higher than the initial amount, unless the negotiated quote states otherwise.

Once the order is completed or once a natural month has elapsed, ALTALINGUA, SL will send the invoice to the client. The payment will take place over a 30-day period starting from the day the invoice has been sent, unless otherwise stated. The payment can be carried out by bank transfer, check, cash or other payment systems such as PayPal. When ALTALINGUA, SL deals with a client for the first time, it holds the right to demand a payment in advance of up to 40% of the fee. Concerning fees inferior to €100 or superior to €2,000, ALTALINGUA, SL can demand that the entire sum be paid or that a part of the sum is paid on account. If the client is behind on his payment, ALTALINGUA, SL has the right to demand a 5% interest at the interest rate of the Banco de España until the entire fee is payed. In any case, it is considered that the client who has requested said services be the one and only responsible for the payment of the requested services, including for the quotes in which he is not the final beneficiary of the order or in which the order is made in the name of a third party.

Regarding compensation of a third party who contributed to the project, the payment will take place the last calendar day of the month following the month when the invoice was issued by bank transfer, except in the presence of another contract. In the event that the third party is late in handing in the work or if the work does not comply with the quality requirements established by the UNE-EN 15038 Standards, ALTALINGUA, SL, holds the right to deny payment or only pay for a part of the work. If the

failure of the third party results in damages of any nature to ALTALINGUA, SL, it holds the right to claim compensation from the third party.

#### **h) CONFIDENTIALITY**

With the exception of the laws contained in chapter 7, articles 297 and 499 of the Penal Code in force, regarding the disclosure of confidential information, ALTALINGUA, SL, will not disclose or reveal the information received to any party whatsoever and shall not use any information received through the documentation to be translated or used as a reference. The obligations of confidentiality do not apply to information which is or becomes publicly available. The information expressly described in written as “confidential” by the client and to which ALTALINGUA, SL, has access to during the entire work process, including any information concerning the client’s business, the client’s products, or any other confidential information that could benefit the client’s competitors in the marketplace, shall remain under strict confidentiality, except with the specific prior written authorization of the client, and shall neither be disclosed nor published by ALTALINGUA, SL, who will in no circumstances allow other parties to disclose or publish such information. ALTALINGUA, SL undertakes all the aforementioned through a confidentiality agreement signed by all the translators, collaborators and other members of the organization, as well as by all parties implicated in the translation process. It is understood that the confidential information does not include the word glossaries drawn up by ALTALINGUA, SL during the translation process, unless the client and ALTALINGUA, SL agree in written that said glossaries become property of the client and therefore become ruled by the confidentiality clauses stated in this paragraph.

#### **i) INFORMATION PROTECTION**

ALTALINGUA, SL was certified, on October 23, 2008, to be in compliance with the rules of Protection of Personal Information in force in Spain according to the Spanish Organic Law 15/1999 of December 13 and as a result, is listed in the report named PROVIDERS/AGENCIES of the Spanish Protection of Personal Information Agency, registration number 2090340156. The client expressly accepts that his information remain in ALTALINGUA, SL’s file storage system, in accordance with the information protection rules in force. ALTALINGUA, SL shall not share the client’s information with any party whatsoever without his written consent.

#### **j) COPYRIGHT**

ALTALINGUA, SL will conserve all copyright and authorship rights. The client is authorized to use and modify the content given to ALTALINGUA, SL only once he has paid the entirety of the fee included in the invoice. Any use of a translation or service not fully paid and in accordance with the corresponding payment conditions agreed and accepted, constitutes illegal use and wrongful appropriation, in which case ALTALINGUA, SL holds the right to resort to any legal or administrative body within its means.

#### **k) RESPONSIBILITIES AND CLAIMS**

ALTALINGUA, SL will only be held responsible for damages caused by its own negligence in a direct and demonstrable manner. Under no circumstances will ALTALINGUA, SL’s responsibilities exceed the amount agreed for the order and shown in the corresponding negotiated quote. The client certifies being the author and owner of the content of the order and therefore, ALTALINGUA will not be held responsible for any possible damages of the authorship rights of any party whatsoever. The client will be the only one held accountable for the purpose given to the product or service provided by ALTALINGUA, SL. ALTALINGUA, SL will not be held liable for any errors caused by the fact that the original document given by the client is poorly

written and unclear. ALTALINGUA, SL commits to using antivirus programs and firewalls in order to protect from possible computer attacks; nevertheless, it will not be held accountable for any damages caused by the possible transfer of viruses, worms, Trojans or spywares, etc. to the client. The client must verify that the computer files are clean and devoid of any type of virus or harmful content before sending it to ALTALINGUA, SL and commits to verifying that the files received by ALTALINGUA, SL are clean and are complete before they are used. Claims will only be accepted if they are formulated over the 30 days following the delivery of the work or of part of the work. If the claim is justified, ALTALINGUA, SL must correct the work, and is authorized to do so. Any modification of the product following its delivery to the client is not ALTALINGUA, SL's responsibility. ALTALINGUA, SL will not be held liable for any damages caused by any unsupervised sale or transfer of the product or service to any third parties. ALTALINGUA, SL will not be held responsible for any damages caused by the deterioration or the loss of information or the documents received by the client. The client is responsible for any mistake caused by errors of terminology on his behalf.

**l) ACTS OF GOD CLAUSE**

ALTALINGUA, SL will not take any responsibility for any unforeseen events or acts of god that may prevent it from complying with any obligation stipulated in the present general conditions.

**m) APPLICABLE LAW AND JURISDICTION**

The following general conditions are ruled by Spanish legislation. Any controversy or lawsuit resulting from said conditions or the rendering of said services will be taken in charge by Madrid's administrative body.

**3. TRANSLATION SERVICES PROCEDURE**

**a) IN GENERAL**

ALTALINGUA, SL certifies that the quote accepted by the client will be in compliance with the conditions. ALTALINGUA, SL always respects the deadline. For such purpose, it will use its manual on quality.

**b) MANAGEMENT OF TRANSLATION PROJECTS**

ALTALINGUA, SL owns a documented process for the management of translation projects and remains in contact with the client during the entire translation process thus ensuring the best quality by verifying that the service rendered has been right and completed. Project management includes assigning tasks to the staff (Project coordinator, translator, interpreter, reviser and corrector) and organizing the translation tools (computer tools, terminology databases, style guides, and audiovisual equipment) necessary to the translation process. Within the project management framework, ALTALINGUA, SL has the right to hire the services of a third party in order to carry out an order, without having to notify the client.

**c) PREPARATION**

ALTALINGUA, SL commits to complying with all administrative aspects (drawing up a project card, amongst other tasks), technical aspects (localizing the necessary resources) and language tools (analyzing the source text and vocabulary work), accordingly for each translation project.

**d) TRANSLATION PROCESS**

ALTALINGUA, SL commits to respect the entire translation process, which will include the translation of the text and the verification of said text by the translator, an independent revision, the correction of the concept and the final check. Furthermore, ALTALINGUA, SL commits to storing the documents for three years and for such purpose, will use the appropriate means of storage.

**e) FORMATS AND ADDED VALUE SERVICES**

ALTALINGUA, SL will keep the original format of the document sent by the clients when it is in one of the following editable programs: Word, Excel and PowerPoint. The rest of the formats that are not editable will be sent in the Word format unless agreed otherwise, in which case the document will have to be reformatted, and this will be included in the price of the translation.

**4. CHANGES IN THE GENERAL HIRING CONDITIONS**

ALTALINGUA, SL has the right to modify at any moment and without prior notification the present general hiring conditions. Nonetheless, the client will always have access to an updated version on the ALTALINGUA, SL website. Any new version of the general hiring conditions will prevail over those that have been elaborated previously. The invalidity of any condition present in this document does not invalidate the rest of the conditions. Under no circumstances is the relationship between ALTALINGUA, SL and the client ruled by the conditions of the latter, unless it has been agreed upon expressly and certified by ALTALINGUA, SL.

## CONDICIONES GÉNÉRALES DU CONTRAT

### 1. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales du contrat ont pour objectif de définir et établir les conditions de la prestation d'un service de traduction et d'interprétation. Elles régissent la relation commerciale entre le Fournisseur de Services de Traduction en qualité de fournisseur de services de traduction et d'interprétation (ci-après dénommé ALTALINGUA, SL) et le client, les droits et obligations des deux parties ainsi que, dans le cas échéant, les questions et différends qui pourraient dériver du présent contrat, sauf accord contraire.

### 2. RELATION ENTRE LE CLIENT ET ALTALINGUA, SL

#### a) GENERALITÉS

ALTALINGUA, SL possède un mode opératoire pour gérer et analyser les demandes, déterminer la viabilité du projet, élaborer des budgets, conclure les contrats avec les clients, facturer et enregistrer les paiements.

#### b) CONSULTATIONS ET VIABILITÉ

ALTALINGUA, SL analyse les demandes des clients concernant les conditions du service. ALTALINGUA, SL détermine si toutes les ressources humaines et techniques nécessaires sont disponibles.

#### c) BUDGET CONCLU

Tant qu'il n'a pas été convenu autrement avec le client, ALTALINGUA, SL élabore un budget à l'attention du client qui comprend, du moins, le prix et le délai de livraison. On estime que le client accepte les conditions aussitôt que le budget négocié chez ALTALINGUA, SL a été envoyé par fax ou par courrier électronique, enregistrant définitivement la commande. Le client s'engage à aviser ALTALINGUA, SL au plus tard lors de l'enregistrement de la commande, de l'existence de tous renseignements importants qu'il faut prendre en compte pour la réalisation du travail, tels que la combinaison linguistique, le délai et la forme de la livraison, le thème principal de la traduction ou l'éventuelle existence de guide de style que l'entreprise pourrait consulter. En supposant que le client n'aurait pas avisé ALTALINGUA, SL de l'existence de renseignements importants, en bonne et due forme, et que le travail ait souffert de ceci, le client n'aura pas le droit de renoncer au paiement d'une part du montant ou à réclamer une indemnisation quelconque.

#### d) PRESTATION DU SERVICE

En vue d'offrir au client un service complet et en conformité avec les directives générales du marché de la traduction, ALTALINGUA, SL peut, à tout moment, recourir aux services d'un tiers afin de réaliser le travail, sans être obligé de prévenir le client. Le dialogue entre le client et la tierce partie est entretenu dans tous les cas, par ALTALINGUA, SL, sauf autorisation expresse de ce dernier. Le client et dite tierce partie ne peuvent pas entamer de relation contractuelle directe qui a pour objectif un service quelconque que ALTALINGUA, SL pourrait fournir sur une période d'un an à partir de la date de remise de la commande, sauf autorisation expresse d'ALTALINGUA, SL.

#### e) DÉLAIS ET FORMES DE LIVRAISON

ALTALINGUA, SL établit dans le budget un délai de livraison pour la traduction, calculé en fonction des jours ouvrables. Toute référence horaire correspond à l'heure espagnole (GMT + 1).

ALTALINGUA, SL et le client conviendront de la forme de livraison qui, elle, aura lieu une fois la traduction terminée et selon ce qui a été convenu (messagerie, poste, format électronique, livraison par un facteur). La forme de livraison sera entièrement sous la responsabilité du client. ALTALINGUA, SL ne sera en aucun cas, tenu responsable pour quelconque transmission défectueuse, ou perte des documents quelque soit la forme de livraison.

#### **f) MODIFICATION ET ANNULATION DES PROJETS**

Dans le cas où le client décide de modifier la commande une fois que le budget est déjà établi et signé, ALTALINGUA, SL détient le droit de modifier la date ainsi que le tarif appliqué. Les modifications seront communiquées par écrit. Dans le cas où le client décide d'annuler ou de résilier quelconque aspect apparaissant dans les différentes parties du budget avant qu'ALTALINGUA, SL ait achevé le travail, le client payera les frais d'organisation et d'attribution de tâches encourus par ALTALINGUA, SL. L'annulation sera communiquée par écrit. Dans le cas où l'annulation ou la résiliation du contrat a lieu une fois que le travail a été terminé par ALTALINGUA, SL, le client payera la totalité des frais en fonction des conditions énoncées dans le budget établi. De même, si le client se trouve en incapacité de payer les frais dû à une situation financière précaire, il doit immédiatement en faire part à ALTALINGUA, SL. Dans le cas où le service requiert le déplacement d'un traducteur ou interprète, ALTALINGUA, SL a le droit d'appliquer une majoration de 25% en plus des indemnités et des coûts de transports si le client modifie la date de la commande ou l'annule. Dans le cas où le délai ou l'annulation du service a lieu le jour même de la livraison, ALTALINGUA, SL peut facturer la totalité du budget en plus des indemnités et des coûts de déplacement.

#### **g) PRIX, CONDITIONS DE PAIEMENT ET RÉTRIBUTION DES TIERCES PARTIES**

Les prix ou tarifs qui figurent dans le budget sont évalués en euros sauf indication contraire et se calculent en fonction du nombre de mots par page pour chaque document ou par nombre d'heures de travail fourni. Les prix et tarifs peuvent varier en fonction du volume et l'urgence du travail. Les budgets se calculent en fonction du nombre de mots traduits sauf accord contraire et dans le cas échéant, le budget indiquera un montant approximatif. Cependant, ALTALINGUA, SL s'engage à informer le client dès que possible d'une quelconque modification du prix de la traduction si celui-ci dépasse 20% du montant initial sauf si le budget établi en convient autrement.

ALTALINGUA, SL envoie la facture au client une fois la commande est terminée ou au terme du mois calendaire durant lequel la commande a été effectué. Le paiement s'effectuera dans un délai de 30 jours à partir de la date de l'envoi de la facture sauf accord contraire. Le paiement peut se faire par transfert bancaire, chèque, en liquide ou à travers d'autres systèmes de paiements tels que Paypal. Lorsqu'il s'agit d'un nouveau client, ALTALINGUA, SL peut exiger une avance de 40% du budget. Pour les commandes dont le budget est inférieur à €100 ou supérieur à €2 000, ALTALINGUA, SL peut exiger le paiement du montant total ou partiel en acompte. Dans le cas d'un retard de paiement, ALTALINGUA, SL a le droit d'exiger des intérêts d'une valeur de 5% en fonction du taux d'intérêt de la Banque d'Espagne en attendant le paiement total de la commande. Dans tous les cas, on considère que le client qui a officialisé le contrat est le premier et unique responsable du paiement des services loués, ainsi que dans le cas où celui-ci n'est pas le destinataire final de la commande ou s'il effectue la commande au nom d'une tierce partie.

Quant à la rétribution de tierces parties qui participent à la réalisation d'une commande, le paiement s'effectue le dernier jour naturel du mois suivant celui où la facture a été envoyée moyennant un transfert bancaire, sauf accord contraire. Dans le cas où la tierce partie aurait du retard dans sa commande ou que celle-ci ne respecte pas les règles portant sur la qualité établies dans la Norme UNE-EN 15038, ALTALINGUA, SL peut s'abstenir de payer la totalité ou une partie du prix de la commande. En cas de manquement de la part du collaborateur qui résulterait en des dommages et

intérêts de nature quelconque pour ALTALINGUA, SL, celle-ci peut réclamer une indemnisation de la part de la tierce partie.

#### **h) CONFIDENTIALITÉ**

À l'exception des directives contenues dans le chapitre VII, articles 297 et 499 du Code Pénal en vigueur en matière de divulgation d'information confidentielle, ALTALINGUA, SL s'engage à ne pas révéler aux tierces parties ni à utiliser pour son propre bénéfice, toutes informations auxquelles elle aurait accès grâce aux documents qui lui auront été transmis pour la traduction ou comme aide à la traduction. L'obligation de confidentialité ne sera pas applicable aux documents qui étaient ou qui deviendraient de nature publique. Toute la connaissance et information expressément identifiées par le client par écrit comme étant « confidentielles » et auxquelles ALTALINGUA, SL aurait accès pendant la réalisation du service contractuel, et qui feraient référence aux affaires et produits du client ou toute autre information confidentielle dont pourraient profiter ses concurrents sur le marché, sera maintenu sous la plus stricte confidentialité et sauf disposition contraire de la part du client, ne sera ni révélée ni publiée par ALTALINGUA, SL qui, en aucun cas, n'autorisera aux tierces parties de révéler ou publier dite information. ALTALINGUA, SL certifie tout ce qui a été mentionné dans le contrat de confidentialité signé par tous les traducteurs, collaborateurs et autres membres de l'organisation, ainsi que toutes les personnes impliquées dans le processus de traduction. On considère que l'information confidentielle ne comprend pas le registre des glossaires terminologiques dressés par ALTALINGUA, SL pendant le processus de traduction, sauf si le client et ALTALINGUA, SL conviennent par écrit que le client s'approprie lesdits glossaires et qu'ils sont régis par les clauses de confidentialité de cet alinéa.

#### **i) PROTECTION D'INFORMATIONS**

ALTALINGUA, SL a obtenu, en date du 23 octobre 2008, l'attestation qui certifie son adoption de la réglementation en vigueur de Protection de Données à Caractère Personnel en Espagne, en conformité avec la Loi Organique 15/1999 du 13 décembre et en conséquence figure dans le dossier nommé FOURNISSEURS/AGENCES de l'Agence Espagnole de Protection d'Information sous le code d'inscription 2090340156. Pour sa part, le client accepte expressément que ses informations restent parmi les fichiers administratifs d'ALTALINGUA, SL, ceci en conformité avec la réglementation en vigueur de la protection des données. Le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'information. ALTALINGUA, SL ne mettra pas les données du client à disposition des tierces parties sans autorisation expresse de celui-ci.

#### **j) DROIT D'USAGE ET DROIT D'AUTEUR**

ALTALINGUA, SL conserve tous les droits d'usage et d'auteur. Le client est autorisé à utiliser et modifier les documents confiés à ALTALINGUA, SL pourvu qu'il ait complètement payé le prix de la facture. Toute utilisation frauduleuse d'une traduction ou service non-payé en sa totalité et en accord avec les conditions de paiement correspondantes convenues et acceptées, constitue un usage et une appropriation illicites et dans ce cas, ALTALINGUA, SL a le droit de recourir à tous les moyens juridiques et administratifs à sa portée.

#### **k) RESPONSABILITÉ ET RÉCLAMATIONS**

ALTALINGUA, SL est uniquement responsable des dommages causés par une négligence propre de forme directe et démontrable. Dans aucun cas, la responsabilité d'ALTALINGUA, SL ne dépassera la quantité négociée et figurant dans le budget contractuel correspondant. Le client assure

être en possession de tous les droits d'auteur pour le matériel faisant l'objet de la commande et en conséquence, ALTALINGUA, SL n'est pas responsable des possibles dommages sur les droits d'auteurs de tierces parties. Le client est l'unique responsable de l'usage du service ou produit fourni par ALTALINGUA, SL. ALTALINGUA, SL n'assume aucune responsabilité pour les erreurs causées par une éventuelle rédaction ambiguë ou défectueuse du document original fourni par le client. ALTALINGUA, SL s'engage à utiliser des programmes d'antivirus et de coupe-feux afin de se protéger contre de possibles attaques sur le disque dur ; Cependant, ALTALINGUA, SL n'est pas responsable des dommages causés par le possible transfert de virus, vers, troiens, logiciels espions, etc. Le client a l'obligation de vérifier que les fichiers informatiques ne comportent aucun virus ou logiciels malveillants avant de l'envoyer à ALTALINGUA, SL et s'engage aussi à vérifier que les fichiers informatiques soient nettoyés et présents dans leur intégralité avant de les utiliser. Les réclamations sont uniquement acceptées lorsqu'elles sont formulées dans les 30 jours suivants la remise de chaque commande ou une partie de la commande. Dans le cas où la réclamation est fondée, ALTALINGUA, SL est obligée et autorisée à corriger le travail. Toute modification de la traduction faite après qu'elle ait été rendue au client, dégage ALTALINGUA, SL de toutes responsabilités. ALTALINGUA, SL n'est aucunement responsable des dommages engendrés par la vente ou le transfert non-révisée du produit ou du service à des tierces parties. ALTALINGUA, SL ne sera pas tenue responsable des dommages suscités par la détérioration ou la perte d'information ou documents reçus par le client. Le client est responsable de toutes maladresses provoquées par des erreurs de sa propre terminologie.

#### **l) CLAUSE DE FORCE MAJEUR**

ALTALINGUA, SL n'assumera aucune responsabilité pour les occasions où, dû à l'hasard pur ou à quelque catastrophe naturelle, elle ne peut respecter toutes les obligations des présentes conditions générales.

#### **m) LOI APPLICABLE ET JURIDICTION**

Les présentes conditions générales sont régies par la législation espagnole. Tous différends ou litiges qui pourraient surgir des présentes conditions ou de la prestation des services correspondants, seront soumis aux juridictions de Madrid.

### **3. PROCÉDURES CONCERNANT LES SERVICES DE TRADUCTION**

#### **a) GÉNÉRALITÉS**

ALTALINGUA, SL garantit la conformité du contenu du budget négocié avec le consentement du client. ALTALINGUA, SL procèdera à une remise correcte et ponctuelle du travail contractuel. À cet effet, ALTALINGUA, SL s'appuiera sur son manuel de qualité.

#### **b) GESTION DES PROJETS DE TRADUCTION**

ALTALINGUA, SL dispose d'un mode opératoire précis afin de gérer les projets de traduction, le contact avec le client pendant le processus de traduction et l'assurance de la qualité pour vérifier que le service rendu a été correct et complet. La gestion de projets inclue la répartition des tâches aux membres du personnel (coordinateur de projet, traducteur, interprète, réviseur et correcteur), les outils techniques (outils informatiques, bases de données terminologiques, guides de style, matériel audiovisuel, etc.) nécessaires. Dans le cadre de la gestion du projet de traduction, ALTALINGUA, SL a le droit de solliciter les services de tierces parties afin de réaliser un travail sans être obligé d'aviser le client.

#### **c) PRÉPARATION**

ALTALINGUA, SL s'engage à respecter tous les aspects administratifs (élaboration d'une fiche de projet, parmi d'autres), les aspects techniques (localisation des ressources nécessaires) et linguistiques (analyse du texte d'origine et travail terminologique) propres à chaque projet de traduction.

**d) PROCESSUS DE TRADUCTION**

ALTALINGUA, SL s'engage à respecter la totalité du processus de traduction, qui comprend la traduction du texte et la vérification de celui-ci de la part du traducteur, une révision indépendante, la correction du concept et la vérification finale. De même, ALTALINGUA, SL s'engage à conserver les traductions pendant trois ans, et à cet effet, utilisera les moyens qu'elle considère raisonnables.

**e) FORMATS ET SERVICES DE VALEUR AJOUTÉE**

ALTALINGUA, SL maintient le format original du document envoyé par les clients pourvu qu'il s'agisse des programmes éditables suivants : Word, Excel, PowerPoint. Le reste des formats non-éditables sont envoyés en format Word sauf cas contraire, dans ce cas, les clients doivent embaucher des services de mise en page, considérés comme une valeur ajoutée à la traduction.

**4. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT**

ALTALINGUA, SL a le droit de changer à tout moment et sans notification préalable, les présentes conditions générales du contrat. Cependant, le client a toujours accès à une version actualisée sur la page web d'ALTALINGUA, SL. Toute nouvelle version des conditions générales du contrat emporte sur celles rédigées antérieurement. L'invalidité d'une des dispositions ici présente n'affecte en aucun cas la validité des autres dispositions. En aucun cas la relation entre ALTALINGUA, SL et le client ne sera régie par les conditions du client, sauf accord exprès et par écrit d'ALTALINGUA, SL.