

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES TRADUCTION

Les présentes conditions générales de prestation de services présentent les droits et les obligations de : **Ylenia MARCUCCI FAURE**, traductrice spécialisée, interprète de conférences et de liaison, enseignante de langues, exerçant sous la dénomination professionnelle **YM LANGUAGE SERVICES** (entreprise individuelle-EI),

10, rue Marius Maiffret – 06310 Beaulieu-sur-Mer (France)

SIRET : 512 454 539 00036 – TVA intracommunautaire : FR56512454539

Membre titulaire de la Société française des traducteurs (SFT), n° 002927

Membre titulaire de TradInFo – Association italienne de traducteurs et interprètes, n° 207

Interprète et traductrice certifiée conformément à la loi italienne n° 4 du 14 janvier 2013, publiée au Journal officiel de la République italienne n° 22 du 26 janvier 2013

(ci-après « le Prestataire »),

d'une part,

et toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier de ses services

(ci-après « le Donneur d'ordre »),

d'autre part.

1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales déterminent les conditions contractuelles applicables à la fourniture de Prestations de services de traduction (ci-après les « Prestations ») proposées par le Prestataire à ses clients professionnels ou consommateurs.

2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes conditions générales, les termes ci-après auront la signification suivante :

· *Prestataire* : désigne la traductrice identifiée ci-dessus qui va exécuter les Prestations de traduction selon les modalités définies par les présentes conditions générales et le devis accepté par le Donneur d'ordre.

· *Donneur d'ordre* : Professionnel ou Consommateur ayant commandé une Prestation conformément aux présentes conditions générales.

· *Consommateur* : « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole » selon le Code de la consommation.

· *Professionnel* : « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ». Cette définition inclut expressément les agences de traduction, d'interprétation et, plus généralement, tout intermédiaire mandaté pour la fourniture de prestations linguistiques, sauf lorsque des conditions particulières ont été préalablement négociées, proposées par l'agence et dûment signées par les deux parties.

· *Client final* : dans le cas d'une sous-traitance, désigne la personne ou l'entité destinataire des livrables commandés par le Donneur d'ordre dans le cadre des Prestations. Le Client final n'est pas partie au contrat conclu entre le Donneur d'ordre et le Prestataire. Les obligations issues des présentes ne concernent que le Donneur d'ordre et le Prestataire. Le Donneur d'ordre s'engage à informer le Client final des engagements prévus dans les présentes et à ce qu'il ne nuise pas au bon déroulement des Prestations. Seul le Donneur d'ordre est responsable vis-à-vis du Client final.

3. CHAMP D'APPLICATION – OPPOSABILITÉ

Les présentes Conditions générales s'appliquent à l'ensemble des Prestations fournies par le Prestataire. Toute commande implique l'acceptation pleine et sans réserve des présentes Conditions générales.

Lorsque le Donneur d'ordre est un professionnel, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer, à condition qu'elles soient communiquées au Prestataire au moment de l'acceptation de la mission.

Le contrat est constitué des présentes Conditions générales et du devis accepté. En cas de divergence d'interprétation, la version française prévaut sur toute traduction.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une clause ne vaut pas renonciation à son droit de l'invoquer ultérieurement.

Ylenia Marcucci Faure · YM LANGUAGE SERVICES

Traductrice spécialisée, interprète de conférences et de liaison, enseignante de langues

+33 (0)6 83 69 74 02 · +39 393 4842640

info@ym-language-services.com · www.ym-language-services.com/

SIRET : 512 454 539 00036 · TVA intracommunautaire : FR56512454539

4. DEVIS ET COMMANDE

4.1 Émission du devis

Chaque commande est précédée d'un devis établi sur la base des documents fournis ou des informations communiquées par le Donneur d'ordre.

Le devis précise notamment : l'objet de la Prestation, les langues source et cible, le nombre de mots source/pages, le tarif, les éventuelles majorations, le délai d'exécution, la collaboration avec d'autres professionnels qualifiés (traducteurs, relecteurs) ; le format de livraison et la durée de validité du devis. Les devis établis sans documents complets sont fournis à titre indicatif.

Un échange électronique (email ou messagerie) mentionnant clairement les éléments essentiels de la Prestation, y compris la tarification, tient lieu de devis au sens de la présente clause.

4.2 Acceptation de la commande

La commande devient ferme et définitive dès réception du devis signé ou de tout accord écrit émanant du Donneur d'ordre.

Toute modification des modalités de la Prestation (langues, format, délai de livraison, ajout de documents ou changement de consignes) entraîne l'émission d'un devis révisé. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de refuser la Prestation tant que les nouvelles conditions n'ont pas été expressément acceptées par le Donneur d'ordre.

Les Parties conviennent que l'acceptation peut être donnée par tout moyen de communication électronique et de messagerie, dès lors que la volonté du Donneur d'ordre est exprimée de manière claire et non équivoque. Toute confirmation électronique vaut engagement ferme et constitue preuve de la formation du contrat.

La Prestation ne commence qu'à compter de la confirmation expresse, par le Prestataire, de la bonne réception de la commande et de sa prise en charge. À défaut de cette confirmation, aucune obligation de commencement ne peut être présumée.

4.3 Droit de rétractation (uniquement pour les consommateurs)

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Donneur d'ordre consommateur dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de l'acceptation du devis, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

Le droit de rétractation n'est pas applicable :

- aux Donneurs d'ordre professionnels ;
- aux Prestations intégralement exécutées avant la fin du délai de rétractation, lorsque le Donneur d'ordre consommateur a demandé que la Prestation commence avant la fin du délai de rétractation et a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois la Prestation exécutée ;
- aux Prestations déjà commencées avant l'expiration du délai de rétractation, lorsque le Donneur d'ordre consommateur a demandé expressément leur commencement : en cas de rétractation, le Donneur d'ordre reste redevable du montant correspondant à la partie déjà exécutée à la date de la notification.

La demande d'exécution immédiate, impliquant la reconnaissance de la perte du droit de rétractation, peut être formulée par tout moyen écrit, y compris par la signature électronique du devis mentionnant un début de Prestation avant l'expiration du délai de rétractation.

4.4 Annulation

Toute demande d'annulation doit être formulée par écrit. Les conséquences financières de l'annulation varient selon l'état d'avancement de la Prestation.

a) Annulation avant le début de la Prestation

Si l'annulation intervient avant le début de la Prestation, le Prestataire pourra facturer les frais déjà engagés (analyse, préparation terminologique, coordination) ; une indemnité forfaitaire correspondant au préjudice lié au blocage du planning, fixée à 30 % du montant total du devis.

b) Annulation après le début de la Prestation

Si l'annulation intervient après le début de la Prestation le travail déjà réalisé est dû à 100 % ; le travail restant est dû à hauteur de 50 %, à titre d'indemnité compensatoire pour le temps réservé et la désorganisation du planning.

Ylenia Marcucci Faure · YM LANGUAGE SERVICES

Traductrice spécialisée, interprète de conférences et de liaison, enseignante de langues

+33 (0)6 83 69 74 02 · +39 393 4842640

info@ym-language-services.com · www.ym-language-services.com/

SIRET : 512 454 539 00036 · TVA intracommunautaire : FR56512454539

c) Annulation résultant d'un manquement du Donneur d'ordre

Le Prestataire pourra considérer la commande comme annulée par le Donneur d'ordre, avec application des indemnités ci-dessus, notamment en cas : d'absence de transmission des documents nécessaires dans les délais convenus ; de modifications substantielles du projet nécessitant un nouveau devis non accepté ; d'impossibilité de poursuivre la Prestation du fait d'instructions contradictoires ou incomplètes.

4.5 Force majeure

En cas de force majeure ou de tout événement imprévisible et indépendant de la volonté des parties, tels que pannes techniques majeures, coupures de courant, grèves, intempéries, restrictions de déplacement, maladie ou accident, l'exécution de la Prestation peut être suspendue ou reportée sans que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée. Lorsque la mission ne peut être maintenue dans des conditions conformes aux usages professionnels, le Prestataire en informe immédiatement le Donneur d'ordre afin de convenir d'une solution adaptée.

Les sommes dues au titre des prestations déjà réalisées ou engagées restent exigibles et aucune indemnisation complémentaire ne peut être réclamée au Prestataire du fait de l'impossibilité temporaire ou définitive d'exécuter la mission dans les conditions initialement prévues. En tout état de cause, en cas d'interruption de la mission, les montants convenus pour les prestations effectuées ou engagées demeurent intégralement dus.

5. CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Détermination de la rémunération

Les tarifs sont indiqués dans le devis et ils sont déterminés en fonction de la technicité du sujet traité, du nombre de mots source ou du nombre des pages, de la langue source et de la langue cible ainsi que du délai de livraison.

5.2 Modalités de paiement

Pour assurer une gestion transparente et adaptée à chaque type de Donneur d'ordre, les modalités de facturation et de paiement suivent les principes exposés ci-dessous.

- *Donneur d'ordres professionnels* : les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf accord contraire conclu par écrit.
- *Donneur d'ordres consommateurs* : le paiement intégral et anticipé est exigé avant tout commencement de la Prestation. La facture est émise au moment du paiement.

La TVA est facturée au taux légal en vigueur au moment de l'exécution de la Prestation, toutefois les conditions suivantes sont applicables :

- *Donneur d'ordres européens professionnels* : facturation en autoliquidation (reverse charge) conformément à la Directive 2006/112/CE.
- *Donneur d'ordres européens consommateurs (particuliers sans numéro de TVA)* : facturation avec TVA française conformément aux règles de territorialité applicables aux prestations de services fournies à des non-assujettis.
- *Donneur d'ordres résidant hors Union européenne (particuliers ou professionnels)* : facturation hors TVA, les prestations étant situées hors du champ d'application de la TVA française.

Pour les Prestations de grande ampleur ou nécessitant une organisation particulière, le Prestataire peut solliciter le versement d'un acompte, dont le montant et les modalités sont précisés dans le devis.

En cas de retard de paiement, les sommes dues produisent de plein droit :

- *pour les Donneurs d'ordre consommateurs* : les intérêts légaux en vigueur ;
- *pour les Donneurs d'ordre professionnels* : des intérêts calculés au taux BCE majoré de 10 points, ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (art. L441-10 du Code de commerce).

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des Prestations en cas de non-paiement. Le livrable reste propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral.

6. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le Prestataire exécute les Prestations avec diligence, compétence et conformément aux usages professionnels, en tenant compte de la nature des documents, des contraintes techniques et des instructions communiquées.

Le délai de livraison indiqué est confirmé après réception de l'intégralité des documents, supports, références terminologiques et instructions nécessaires à la bonne exécution de la Prestation. En cas de transmission partielle, tardive ou non conforme du texte à traduire, les délais peuvent être révisés.

6.1 Livraison de la traduction

La livraison est effectuée par e-mail, au format convenu. Une version papier peut être fournie sur demande ; les frais d'impression et d'envoi sont facturés en supplément. La Prestation est réputée livrée à la date d'envoi du fichier.

Sauf accord écrit, les délais sont indicatifs et peuvent varier selon le volume réel, la complexité du texte, les demandes de modifications ou toute circonstance affectant la charge de travail. Le Prestataire n'est pas responsable des retards liés à la force majeure, aux défaillances techniques ou aux omissions du Donneur d'ordre.

La Prestation débute uniquement après confirmation expresse du Prestataire attestant la bonne réception de la commande, des documents et du délai accepté. À défaut, aucun délai ne peut être considéré comme ayant commencé à courir.

Le Prestataire s'engage également, dans la mesure du possible, à signaler au Donneur d'ordre toute incohérence, omission ou ambiguïté détectée dans le texte source, afin de permettre les clarifications nécessaires.

6.2 Demande de modification

Le Donneur d'ordre dispose de dix (10) jours ouvrés à compter de la livraison pour signaler par écrit toute non-conformité objective. Passé ce délai, la Prestation est réputée conforme. Les réclamations doivent être motivées et illustrées par des exemples précis. Les variations de style, de terminologie ou de formulation, dès lors qu'elles respectent le sens et les usages professionnels, ne constituent pas une non-conformité.

Les demandes de modifications liées à des ajouts ou à des versions successives du texte source pourront être facturées sur la base d'un tarif horaire, lorsque ces interventions impliquent un travail de comparaison ou de vérification approfondie.

En cas de publication, toute version mise en page doit être soumise au Prestataire pour relecture et validation ; cette intervention peut faire l'objet d'une facturation complémentaire.

7. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Membre titulaire de la SFT et de TradInFo, deux associations professionnelles qui promeuvent des standards élevés de qualité, de transparence et de responsabilité dans les domaines de la traduction et de l'interprétation, le Prestataire applique les codes professionnels et déontologiques de ces deux organisations ([Code de déontologie de la SFT](#), [Code de déontologie de TradInFo](#)).

Le Prestataire réalise la Prestation avec soin, fidélité et conformément aux usages professionnels de la traduction spécialisée. Il intègre les éléments, instructions et références terminologiques fournis par le Donneur d'ordre, sous réserve qu'ils soient transmis de manière complète, exploitable et dans les délais convenus.

7.1 Compétence professionnelle

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des ambiguïtés, incohérences, omissions ou erreurs factuelles présentes dans le texte source, ni des conséquences d'un manque d'informations, d'instructions contradictoires ou de documents de référence insuffisants. Lorsque le texte source comporte des passages ambigus ou techniquement imprécis, le Prestataire peut demander des clarifications, procéder à une interprétation raisonnable ou signaler les incohérences. À défaut de réponse du Donneur d'ordre dans un délai raisonnable permettant le respect des impératifs de livraison, la version livrée est réputée conforme.

Le Prestataire n'est pas responsable des modifications apportées au texte après livraison par le Donneur d'ordre ou par des tiers (révision interne, mise en page, adaptation, publication). Toute altération du texte livré sans validation du Prestataire relève de la seule responsabilité du Donneur d'ordre. Lorsque la nature ou l'ampleur de la Prestation le justifie, le Prestataire peut travailler en collaboration avec d'autres traducteurs ou professionnels qualifiés, tout en demeurant responsable de la coordination et du respect des obligations contractuelles.

7.2 Collaboration avec des collègues

Lorsqu'un projet de traduction nécessite plusieurs professionnels pour la traduction et/ou la relecture des textes, le Prestataire collabore avec les autres professionnels, dans le respect des usages professionnels et des obligations de confidentialité.

8. OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

Le Donneur d'ordre s'engage à fournir l'ensemble des documents nécessaires, ainsi que toutes les informations techniques, terminologiques et contextuelles utiles à la bonne réalisation de la Prestation. Ces éléments doivent être transmis de manière complète, exploitable et dans les délais convenus. Le Donneur d'ordre garantit la légalité, la licéité et la disponibilité des documents soumis à traduction, ainsi que leur conformité aux droits d'auteur et aux droits de tiers. Il assume l'entière responsabilité des conséquences liées à l'utilisation de documents dont il ne détient pas les droits.

Le Donneur d'ordre informe le Prestataire de toute contrainte spécifique (terminologie interne, style rédactionnel, finalité du texte, public cible, normes sectorielles). À défaut d'instructions claires, le Prestataire applique les usages professionnels de la traduction spécialisée.

Le Donneur d'ordre fournit des instructions complètes et cohérentes. Les ambiguïtés, incohérences, omissions ou instructions tardives relèvent de sa responsabilité et peuvent entraîner des retards ou des surcoûts. À défaut d'instructions claires, le Prestataire applique les usages professionnels, sans pouvoir être tenu responsable d'un usage ultérieur différent de celui déclaré

9. CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire respecte la confidentialité absolue des informations, documents et données portés à sa connaissance avant, pendant ou après la Prestation. Ces éléments ne sont ni divulgués, ni transmis à des tiers, sauf obligation légale ou accord écrit du Donneur d'ordre.

Le Prestataire met en œuvre des mesures raisonnables de sécurité pour protéger les fichiers et échanges électroniques. Toutefois, il ne saurait être tenu responsable des interceptions, pertes de données, accès non autorisés ou altérations résultant de transmissions électroniques (e-mail, plateformes de transfert, réseaux externes), qui présentent des risques inhérents indépendants de sa volonté.

Les documents originaux confiés au Prestataire peuvent être restitués sur demande écrite du Donneur d'ordre. Sauf instruction contraire, les fichiers de travail et copies intermédiaires peuvent être conservés pour des raisons administratives ou de continuité terminologique.

À la demande du Donneur d'ordre, le Prestataire peut procéder à la suppression définitive des fichiers après livraison, sous réserve que cette suppression ne contrevienne pas à ses obligations légales de conservation.

Le Donneur d'ordre demeure responsable de la légalité, licéité et conformité des documents transmis, ainsi que de toute donnée personnelle qu'ils contiennent. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité pour les violations de droits ou de confidentialité imputables au Donneur d'ordre ou à des tiers.

Les documents et supports fournis par le Donneur d'ordre peuvent être conservés par le Prestataire pour des raisons administratives ou de continuité terminologique, sauf demande écrite contraire du Donneur d'ordre.

10. RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Prestataire est strictement limitée au montant facturé pour la Prestation concernée. Elle ne saurait en aucun cas être engagée au-delà de cette limite, même en cas de réclamation fondée. Sont exclus tous dommages indirects, tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données, atteinte à l'image, préjudice commercial ou tout dommage consécutif à l'utilisation ou à l'impossibilité d'utiliser la traduction.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable en cas de force majeure, de faute, de négligence, de retard, d'instructions contradictoires ou d'informations incomplètes fournies par le Donneur d'ordre. Il n'assume aucune responsabilité lorsque la traduction est utilisée à des fins non déclarées, modifiée par des tiers ou intégrée dans un support (mise en page, publication, adaptation) sans validation préalable.

Le Prestataire n'est pas responsable des conséquences résultant de choix terminologiques imposés par le Donneur d'ordre, de contraintes stylistiques spécifiques, ni des incohérences ou erreurs présentes dans les documents sources. En cas de publication, il ne saurait être tenu responsable des modifications apportées au texte sans son accord, ni des erreurs introduites lors de la mise en page ou de l'intervention de tiers.

La limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de faute lourde ou de faute intentionnelle du Prestataire.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Donneur d'ordre garantit qu'il détient l'ensemble des droits nécessaires pour faire traduire, adapter ou exploiter les documents transmis et qu'il ne porte atteinte à aucun droit d'auteur ou droit de tiers. Il assume l'entière responsabilité des conséquences liées à l'utilisation de documents dont il ne détient pas les droits.

La traduction réalisée constitue une œuvre protégée au sens du Code de la propriété intellectuelle. Les droits d'auteur patrimoniaux et moraux afférents à la traduction appartiennent au Prestataire, sauf cession expresse, écrite et dûment acceptée dans le devis ou le contrat.

Aucune cession de droits n'est implicite : toute cession, licence ou transfert de droits d'exploitation (reproduction, représentation, adaptation, diffusion, publication, mise en ligne, intégration dans un logiciel ou un support numérique) doit faire l'objet d'une mention spécifique, d'un périmètre défini et d'une rémunération distincte.

Les mémoires de traduction, glossaires, corpus terminologiques et ressources linguistiques créés ou enrichis dans le cadre de la Prestation demeurent la propriété exclusive du Prestataire, sauf stipulation contraire écrite.

Il est strictement interdit d'utiliser la traduction, en tout ou en partie, ainsi que les segments, corpus ou extraits, dans des systèmes d'intelligence artificielle, des modèles d'apprentissage automatique, des bases de données linguistiques ou des outils de TAO appartenant au Donneur d'ordre ou à des tiers, sauf accord écrit du Prestataire. En cas de publication, le Prestataire peut demander la mention de son nom conformément aux usages professionnels et au droit moral de paternité.

6

12. DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Le Prestataire traite les données personnelles strictement nécessaires à l'exécution des Prestations, à la gestion administrative des commandes et au respect de ses obligations légales. Les données peuvent inclure les coordonnées du Donneur d'ordre, les informations contenues dans les documents transmis et les échanges intervenus dans le cadre de la Prestation.

Les données sont conservées pendant une durée maximale de trois (3) ans après la dernière commande, sauf obligation légale de conservation plus longue ou demande de suppression conforme au RGPD. Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité, dans les conditions prévues par le RGPD. Toute demande peut être adressée au Prestataire par écrit.

Le Prestataire met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées pour protéger les données contre la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé. Toutefois, les transmissions électroniques comportent des risques inhérents indépendants de la volonté du Prestataire. Le Donneur d'ordre demeure responsable de la légalité, licéité et conformité des données personnelles contenues dans les documents fournis, ainsi que de l'information des personnes concernées lorsque cela est requis.

À la demande du Donneur d'ordre, le Prestataire peut procéder à la suppression définitive des fichiers après livraison, sous réserve des obligations légales de conservation.

13. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions générales sont régies par le droit français. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux de Nice, sauf disposition légale

Ylenia Marcucci Faure · YM LANGUAGE SERVICES

Traductrice spécialisée, interprète de conférences et de liaison, enseignante de langues

+33 (0)6 83 69 74 02 · +39 393 4842640

info@ym-language-services.com · www.ym-language-services.com/

SIRET : 512 454 539 00036 · TVA intracommunautaire : FR56512454539

impérative contraire. En cas de divergence d'interprétation entre différentes versions linguistiques, seule la version française fait foi.

13.1 À l'égard du Donneur d'ordre professionnel

En cas de litige relatif aux présentes conditions générales, et aux engagements qu'elles régissent, en particulier les Prestations, les parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la notification écrite d'une partie à l'autre partie. Tout différend non réglé amiablement entre les parties dans le délai ainsi fixé, pourra être soumis par une partie au Tribunal de commerce situé dans le ressort du siège social du Prestataire, auquel les parties attribuent compétence exclusive, sauf disposition contraire d'ordre public. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement.

13.2 À l'égard du Donneur d'ordre consommateur

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel. Pour recourir à cette procédure de médiation, le Donneur d'ordre doit au préalable adresser sa réclamation au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut de réponse satisfaisante du Prestataire dans un délai d'un mois, le Donneur d'ordre peut saisir le médiateur indiqué ci-dessus selon les modalités prévues par ce dernier. Cette médiation est gratuite pour le Donneur d'ordre, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à sa charge.

Conformément à l'article L. 611-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra être examiné par le médiateur lorsque :

- le Donneur d'ordre ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le Donneur d'ordre a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

YLENIA MARCUCCI FAURE EI a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 18255/VM/2603 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
- soit par mail à : mediation@sasmediationsolution-conso.fr
- soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

Par ailleurs, conformément à l'article L. 616-2 et l'article 14 du Règlement européen n°524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, le Donneur d'ordre a la possibilité de recourir au système de médiation en ligne proposé par la plateforme Règlement des litiges en ligne en se connectant au moyen du lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu> ou sur <https://signal.conso.gouv.fr>.

[Version 01 – applicable à compter du 01 mars 2026]