



SOCIÉTÉ FRANÇAISE
DES TRADUCTEURS
syndicat professionnel

Conditions générales de prestation de services recommandées par la SFT - Travaux de traduction -

Ces conditions générales de prestation de services présentent les droits et les obligations de (*nom ou dénomination / forme d'exercice ou forme juridique / numéro SIRET ou immatriculation au RCS*) (le « Prestataire »),

d'une part,

et toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier de ses services (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.

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

- Prestataire : désigne le traducteur identifié 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* » au sens du même Code.
- 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.

2. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES – OPPOSABILITÉ

Le Donneur d'ordre déclare avoir pris connaissance des conditions générales de prestation de services et les avoir acceptées sans réserve avant de passer commande en retournant le devis ou l'offre faite par le Prestataire.

Toute commande passée implique l'adhésion entière et sans réserve du Donneur d'ordre aux présentes conditions générales de prestation de services à l'exclusion de tout autre document.

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

Le contrat formé entre le Prestataire et le Donneur d'ordre relatif aux Prestations est composé :

- du présent document fixant les conditions générales applicables aux Prestations ;
- des conditions particulières comprenant le devis qui une fois complété détermine notamment la description des Prestations, l'identité du Donneur d'ordre, ainsi que le prix convenu.

Le contrat ainsi formé définissant l'intégralité des obligations contractuelles des parties, le Donneur d'ordre renonce en signant le présent contrat à se prévaloir de tout autre document (autres conditions générales, bons de commande, etc.) pour imposer d'autres obligations contractuelles au Prestataire, sauf acceptation expresse du Prestataire.

Toute condition contraire opposée par le Donneur d'ordre sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Les présentes conditions générales sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

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.

3. PASSATION DES COMMANDES / DEVIS

3.1. Émission d'un devis

Chaque commande du Donneur d'ordre 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 Donneur d'ordre.

Aucun devis ne sera établi par le Prestataire avant d'avoir reçu des instructions claires et complètes du Donneur d'ordre sur son besoin. Le Donneur d'ordre est responsable des informations communiquées au Prestataire.

Les instructions transmises par le Donneur d'ordre seront précisées par écrit dans le devis adressé par le Prestataire au Donneur d'ordre, par courrier électronique ou postal.

Ce devis précise notamment :

- a) L'objet et les caractéristiques de la Prestation ;
- b) Le nombre de pages ou de mots soumis à traduction ;

- c) La langue du document à traduire (langue source) ;
- d) La langue de traduction (langue cible et, le cas échéant, sa variante) ;
- e) 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 tout logiciel de comptage de mots (ou tout autre outil convenu d'un commun accord), à la ligne ou à la page ;
- f) Le délai d'exécution de la Prestation de traduction ;
- g) Le format des documents à traduire en cas de demande de mise en page spécifique du document livré ;
- h) 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 ;
- i) La durée de validité du devis.

3.2. Acceptation de la commande

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Donneur d'ordre doit retourner au Prestataire le devis sans aucune modification, soit par courrier postal signé avec la mention « *bon pour accord* » lorsque le devis lui a été adressé 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 la durée de validité indiquée sur le devis ou à défaut dans un délai de _____ (_____) 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 Donneur d'ordre, de majorer les tarifs des Prestations et/ou de ne pas respecter la date de livraison figurant sur la confirmation de commande initiale du Donneur d'ordre, et ce, notamment dans les cas suivants :

- a) La modification ou l'ajout de documents supplémentaires par le Donneur d'ordre 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 ;
- b) 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) ;
- c) Une modification du calendrier des Prestations.

Dans ce cas, un devis complémentaire ou un devis modificatif (qui annulera et remplacera le devis initial) sera adressé au Donneur d'ordre.

À défaut d'accord exprès du Donneur d'ordre sur ces nouvelles conditions de livraison et/ou de facturation, le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer ou d'interrompre les Prestations.

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 Donneur d'ordre.

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 Donneur d'ordre ne sauraient en aucun cas faire naître un droit acquis pour des Prestations postérieures.

L'acceptation de la commande entraîne pour le Donneur d'ordre l'acceptation des conditions générales de Prestation de services du Prestataire, la reconnaissance d'en avoir parfaitement connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de tout autre document.

Dans l'hypothèse où les Conditions générales de prestations de services ont été acceptées par le Donneur d'ordre en début de relation commerciale et qu'aucun devis préalable n'a été adressé au Donneur d'ordre 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 Donneur d'ordre dans l'échange de courriers électroniques. Toute validation par écrit du Donneur d'ordre des modalités de la Prestation communiquées par le Prestataire vaut commande.

3.3. Droit de rétractation uniquement pour le Donneur d'ordre consommateur

En cas de vente à distance des Prestations ou de vente à la suite d'un démarchage téléphonique ou en dehors du lieu habituel d'exercice du Prestataire, le Donneur d'ordre consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de l'acceptation de la commande.

Si le Donneur d'ordre souhaite faire usage de son droit de rétractation, il devra en informer le Prestataire par mail sans ambiguïté. Toute somme versée lors de l'exercice du droit de rétractation sera remboursée au Donneur d'ordre sauf application des règles ci-dessous.

Si le Donneur d'ordre consommateur souhaite que l'exécution de la Prestation commence avant la fin du délai de rétractation, le Prestataire recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au Donneur d'ordre consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

Le Donneur d'ordre consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'une Prestation dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au Prestataire un montant correspondant à la Prestation fournie jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la Prestation convenu dans le devis.

Le droit de rétractation n'est ni applicable aux Donneurs d'ordre professionnels ni aux Donneurs d'ordre consommateurs dès que la Prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et pour les Prestations qui ont commencé avec l'accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la Prestation aura été pleinement exécutée par le Prestataire.

3.4. Annulation d'une commande

En cas d'annulation d'une commande en cours de réalisation par le Donneur d'ordre, quelle qu'en soit la cause, signifiée par écrit au Prestataire, le travail déjà effectué est facturé au Donneur d'ordre à hauteur de 100 % (cent pour cent) et le travail restant à effectuer à hauteur de 50 % (cinquante pour cent).

4. PREUVE

Aux fins de la preuve de l'existence de cette acceptation de devis, le Donneur d'ordre admet de considérer comme équivalent à l'original et comme preuve parfaite, le courrier électronique, la copie

et le support informatique.

5. CONDITIONS FINANCIÈRES

Toute commande dont le montant hors taxes dépasse _____ (_____) euros peut être soumise à une demande d'acompte dont le pourcentage est précisé sur le devis. Dans ce cas, l'exécution des Prestations ne commence qu'après encaissement de l'acompte.

Sauf conditions particulières spécifiées sur le devis, les factures s'entendent établies net, sans escompte et sont payables à 30 (trente) jours à compter de la date d'émission de la facture.

En cas de paiement par chèque ou virement bancaire en provenance de l'étranger, l'intégralité des frais de change et bancaires sont à la charge du Donneur d'ordre.

Le livrable contenant la traduction reste la propriété du traducteur jusqu'au paiement complet du prix des Prestations.

En cas de retard de paiement, le Prestataire pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Il convient de préciser s'agissant d'un Donneur d'ordre professionnel, qu'en cas de retard de paiement, les commandes en cours sont interrompues de plein droit jusqu'au complet paiement et le Donneur d'ordre est redevable, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, d'intérêts de retard calculés au taux de la BCE en vigueur majoré de 10 (dix) points, appliqué au montant de la facture considérée, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 (quarante) euros.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable du Prestataire.

6. DÉLAI D'EXÉCUTION

Sous réserve de réception par le Prestataire de l'intégralité des documents objet des Prestations de traduction, la date d'exécution des Prestations est établie en fonction de la charge de travail du Prestataire et confirmée au Donneur d'ordre après réception du devis validé.

Les dates d'exécution indiquées sur le devis sont en tout état de cause indicatives et leur non-respect ne saurait donner lieu à quelque sanction, pénalité et/ou indemnité que ce soit au profit du Donneur d'ordre.

Les dispositions du présent article sont inapplicables au Donneur d'ordre Consommateur.

7. RÉCEPTION

7.1. Livraison de la traduction

La traduction est livrée par courrier électronique au format du document source ou tout autre format convenu entre les parties.

Sur demande, elle peut être livrée 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.

La Prestation est considérée comme finalisée dès envoi par le Prestataire du livrable au Donneur d'ordre ou au Client final, sur demande expresse du Donneur d'ordre. Cet acte déclenche l'émission

de la facture.

7.2. Relecture et Corrections

Le Donneur d'ordre dispose d'un délai de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la réception de ses documents traduits ou relus pour manifester par écrit une éventuelle correction ou modification.

Il est rappelé que la Prestation peut impliquer des tournures de style ou des formulations propres au Prestataire qui n'altèrent pas le sens des propos. Ces tournures ou formulations ne peuvent pas être considérées comme une non-conformité.

Passé ce délai, la Prestation est considérée comme ayant été dûment exécutée et aucune contestation ne peut être admise. À cet effet, le Donneur d'ordre admet de considérer comme preuve de la livraison tout accusé de réception par voie postale ou courrier électronique.

En cas de désaccord sur certains points de la Prestation, le Prestataire se réserve le droit de corriger celle-ci en coopération avec le Donneur d'ordre.

Lorsque la traduction doit faire l'objet d'une édition, le Prestataire doit recevoir l'épreuve d'imprimerie pour relecture.

Sauf disposition écrite contraire, toute correction ou relecture après la livraison fera l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base du tarif horaire en vigueur au jour de la correction ou de la relecture.

8. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

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.

Le Donneur d'ordre reconnaît que la Prestation de traduction peut conduire à des formulations diverses. Celles-ci ne sauraient constituer une non-conformité des Prestations.

Le Prestataire met tout en œuvre pour tenir compte et intégrer dans la traduction les éléments d'information fournis par le Donneur d'ordre (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 Donneur d'ordre.

9. OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

Le Donneur d'ordre 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 Donneur d'ordre à son obligation d'informer le Prestataire, celui-ci ne peut être tenu responsable des éventuelles non-conformités ou d'un dépassement de la date d'exécution de la Prestation.

10. 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 Donneur

d'ordre 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 Donneur d'ordre 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.

11. RESPONSABILITÉ

Le Prestataire est responsable des fautes prouvées qu'il commet dans le cadre des Prestations et s'engage à ce titre à réparer les dommages directs exclusivement causés au Donneur d'ordre. Sont exclus les dommages indirects tels que notamment les pertes d'exploitation, préjudice d'image, etc.

La responsabilité du Prestataire se limite uniquement au montant des Prestations.

La responsabilité du Prestataire ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations qui est due, soit au fait du Donneur d'ordre, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat (le Client final par exemple), soit à un cas de force majeure tel que défini par le Code civil.

En aucun cas, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des réclamations motivées par des nuances de style. Ces réclamations ne pourront être considérées comme des non-conformités justifiant l'absence de paiement de la facture.

En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de dommages directs ou indirects causés au Donneur d'ordre ou à des tiers du fait d'un cas de force majeure, d'un éventuel problème d'acheminement, ou relevant de la responsabilité du Donneur d'ordre.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Avant de soumettre un document pour traduction au Prestataire, le Donneur d'ordre doit s'assurer qu'il en a le droit et garantit le Prestataire contre toute réclamation à ce titre. 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 Donneur d'ordre venait à violer le droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit d'un tiers ou toute réglementation applicable. Le cas échéant, le Donneur d'ordre assumerait seul les éventuels dommages et les conséquences financières qui découleraient de sa seule négligence.

Par ailleurs, le Donneur d'ordre reconnaît que la traduction produite par le Prestataire constitue une œuvre originale protégée par des droits d'auteur qui sont la propriété exclusive du Prestataire.

Les droits d'auteur ainsi détenus par le Prestataire sont constitués conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle de droits moraux et de droits patrimoniaux. Plus globalement, tout élément réalisé ou appartenant au Prestataire, dont le Donneur d'ordre pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de la Prestation, notamment la mémoire ou les segments de traduction du Prestataire, est la propriété exclusive du Prestataire.

La commande et la réalisation de la Prestation ne constituent en aucun cas une cession des droits d'auteur sur la traduction ou sur tout élément du Prestataire au profit du Donneur d'ordre, sauf si stipulation contraire expresse dans le devis émis par le Prestataire préalablement à la réalisation des Prestations.

En conséquence, toute utilisation par le Donneur d'ordre de la traduction et/ou de tout élément du Prestataire est soumis à l'accord préalable du Prestataire en fixant les modalités, par exemple sur le devis émis par le Prestataire.

Le Donneur d'ordre s'interdit toute utilisation en dehors des conditions fixées et autorisées par le Prestataire.

Conformément au droit de paternité dont il jouit au titre des droits moraux, le Prestataire peut exiger que son nom soit mentionné comme auteur de l'œuvre lui appartenant et exploitée par le Donneur d'ordre.

Dans tous les cas, le Donneur d'ordre s'interdit toute utilisation de la traduction réalisée par le Prestataire ou d'éléments appartenant au Prestataire, par exemple la mémoire de traduction du Prestataire, dans le cadre d'un logiciel de traduction ou d'une solution fonctionnant à partir d'une technologie d'intelligence artificielle, notamment afin de compléter les données sur la base desquelles celle-ci fonctionne.

Toute violation des droits de propriété intellectuelle du Prestataire ou plus globalement des dispositions du présent article est constitutive d'une contrefaçon répréhensible civilement et pénalement, et/ou d'un manquement contractuel pouvant engager la responsabilité du Donneur d'ordre.

13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Aux fins d'exécution des Prestations, le Prestataire traite des données personnelles de ses interlocuteurs personnes physiques, salariés chez son Donneur d'ordre. Ce traitement est effectué sur le fondement de l'exécution des présentes conditions générales ainsi que sur le fondement du respect des obligations légales (notamment en matière fiscale) du Prestataire. Ces données pourront être communiquées à l'administration (DGCCRF, CNIL, administration fiscale, ...) ou à une juridiction dans le cadre d'un litige.

Chaque Partie s'engage à informer l'autre Partie de toute mise à jour relative aux données personnelles des personnes et/ou salariés concernés et à informer personnellement chacune de ces personnes, des dispositions de la présente clause. Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de modification ainsi que de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles en adressant un courrier électronique à l'adresse habituelle du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques appropriées permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles. Le Prestataire s'engage à conserver les données personnelles de ses interlocuteurs chez ses Donneurs d'ordres et prospects pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées et en tout état de cause dans un délai maximum de 3 (trois) années à compter de la dernière commande de produits par le Donneur d'ordre. Les données personnelles pourront néanmoins être conservées pour une durée plus longue en vue de respecter les obligations légales, en particulier fiscales.

14. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et doivent être interprétées conformément à celui-ci.

14.1 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.

14.2 À l'égard du Donneur d'ordre Consommateur

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Donneur d'ordre a la faculté de recourir directement à une procédure de médiation conventionnelle pour tout litige qui surviendrait avec le Prestataire.

À cet effet, le Donneur d'ordre peut recourir au service du médiateur suivant désigné par le Prestataire :

Médiation de la consommation _____

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.

A 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.

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/fr>.