

Conditions générales de vente (CGV)

PROCOM – Fondation d'aide à la communication pour sourds

(État : novembre 2025)

I. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la Fondation PROCOM (ci-après « PROCOM ») et ses clientes et clients (ci-après « Client ») dans le cadre de la fourniture de prestations pour les personnes sourdes et malentendantes.

Par Client, on entend toute personne physique ou morale qui commande ou utilise une prestation de PROCOM, ladite prestation étant payée par cette personne physique ou morale ou par un tiers (p. ex. AI, assurance, autorité).

Les prestations de PROCOM comprennent notamment les services d'interprétation, le relais vidéo et le relais texte, l'interprétation en ligne, les traductions, la médiation culturelle, le service d'urgence et le relais SMS, l'abonnement inclusif et PROCOM NOW.

En passant une commande ou en utilisant une prestation, le Client déclare accepter les présentes CGV. Les conditions divergentes du Client sont applicables uniquement si PROCOM les a expressément confirmées par écrit.

Sauf convention contraire expresse et écrite, les présentes CGV s'appliquent à toutes les relations contractuelles actuelles et futures entre PROCOM et ses clientes et clients. En cas de contradiction, les accords individuels complémentaires priment les présentes CGV.

II. Passation de commande et conclusion du contrat

Selon le type de prestation, PROCOM reçoit les commandes oralement, par téléphone, par écrit, par e-mail ou via des formulaires de commande numériques.

Selon le type de prestation, PROCOM décide de soumettre une offre au Client dans un premier temps ou de confirmer directement la commande.

Le contrat est conclu soit après acceptation de l'offre par le Client, soit après confirmation de la commande par PROCOM.

Les confirmations et communications transmises par voie électronique (p. ex. par e-mail ou via un formulaire en ligne) sont considérées comme juridiquement contraignantes.

PROCOM se réserve le droit de refuser des commandes pour des raisons organisationnelles, éthiques ou techniques.

Le Client est tenu de transmettre de manière complète et véridique les informations nécessaires à la réalisation de la prestation.

Les modifications de l'étendue de la prestation ou les commandes supplémentaires sont convenues avec le Client conformément à l'offre ou à l'accord individuel. Par ailleurs, les

frais sont facturés sur la base des tarifs publiés sur le site Internet www.procom.ch au moment de la conclusion du contrat.

Si les coûts sont pris en charge par un tiers (p. ex. AI, assurance, autorité), le Client reste néanmoins un partenaire contractuel eu égard à l'utilisation de la prestation.

III. Prestations

PROCOM fournit des prestations dans le domaine de la communication sans barrières avec professionnalisme, en appliquant le plus grand soin et en garantissant la confidentialité.

Les prestations sont réalisées par des interprètes qualifiés, neutres et soumis au devoir de discrétion.

PROCOM peut faire appel à des entreprises partenaires afin de fournir les prestations commandées.

PROCOM se réserve le droit d'adapter ou de limiter l'étendue des prestations pour des raisons techniques ou organisationnelles (p. ex. travaux de maintenance, mises à jour de sécurité).

Il n'existe aucun droit concernant l'attribution de prestations d'interprétation à des personnes spécifiques.

IV. Prix et facturation

La rémunération s'appuie sur les tarifs publiés sur le site Internet de PROCOM (www.procom.ch), pour autant qu'aucun autre prix n'ait été convenu dans l'offre ou l'accord individuel conclu avec le Client. Le cas échéant, la rémunération est régie par le mandat de prestations de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS).

Lorsqu'une intervention a lieu pendant la pause de midi (11h45 à 13h45, temps de déplacement inclus) et le soir (17h30 à 20h00, temps de déplacement inclus), un forfait repas est facturé.

Si l'arrivée / le départ de l'interprète en transports publics n'est plus possible ou n'est pas judicieux en raison d'une mission ultérieure, l'hébergement et les frais de nuitée de l'interprète doivent être organisés ou pris en charge par le Client.

PROCOM est en droit d'adapter les prix en cas de modification des coûts ou des conditions du marché moyennant un préavis de 30 jours.

Si les coûts ne sont pas pris en charge par un tiers, le Client qui commande la prestation est tenu de payer la rémunération convenue.

Sauf accord contraire, les temps de déplacement et d'attente sont considérés comme du temps de travail. Les frais peuvent être facturés séparément.

Les factures sont payables dans les 30 jours. En cas de retard de paiement, des frais de rappel et des intérêts moratoires (5 %) peuvent être facturés.

Tous les prix s'entendent hors TVA légale si celle-ci est due.

Les factures peuvent être transmises par voie électronique et sont réputées remises dès lors qu'elles ont été envoyées.

V. Modifications, annulations et reports

Toute modification ou annulation doit être communiquée dès que possible, et au plus tard 72 heures avant le début de l'intervention.

En cas d'annulation communiquée moins de 72 heures avant la prestation, PROCOM facture la totalité de l'intervention. PROCOM se réserve le droit de facturer les frais déjà engagés.

PROCOM se réserve le droit de reporter ou d'annuler des interventions pour de justes motifs (p. ex. maladie, panne technique, force majeure).

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les catastrophes naturelles, les prescriptions des autorités, les pandémies, les conflits de travail, les pannes de courant ou d'Internet.

En cas d'annulations répétées de dernière minute, PROCOM peut refuser de futures commandes.

VI. Protection des données et confidentialité

PROCOM protège les données à caractère personnel conformément à la loi suisse sur la protection des données (LPD).

Les interprètes ainsi que les collaboratrices et collaborateurs sont soumis au devoir de discrétion.

PROCOM prend les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, toute perte ou toute utilisation abusive.

Toutes les informations et données transmises dans le cadre d'une commande sont traitées de manière confidentielle ; cette obligation est valable pour une durée illimitée, même après la fin de la relation contractuelle.

Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données dans la déclaration de protection des données de PROCOM, disponible sur www.procom.ch.

VII. Responsabilité

PROCOM n'est responsable que des dommages dont il est prouvé qu'ils résultent d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle.

Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages indirects, les dommages consécutifs ou la perte de gain.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de dérangements techniques, de défaillances de prestataires tiers, de pannes du réseau et de report ou d'annulation d'interventions pour de justes motifs.

Toute responsabilité pour le comportement d'auxiliaires au sens de l'art. 101 CO est exclue.

PROCOM décline toute responsabilité en cas de perte de données ou de perturbations en dehors de sa sphère d'influence.

VIII. Utilisation des services numériques

L'utilisation des services numériques de PROCOM présuppose le respect des conditions d'utilisation correspondantes.

PROCOM peut restreindre temporairement l'accès aux services numériques pour des raisons de sécurité ou de maintenance.

Le Client est tenu de traiter les données d'accès de manière confidentielle et de prévenir toute utilisation abusive.

Le Client s'engage à protéger ses systèmes contre tout accès non autorisé et à garantir que ses terminaux et connexions répondent aux standards actuels de sécurité.

IX. Révocation et résiliation du contrat

Le Client peut révoquer une commande jusqu'à l'exécution de la prestation. Les frais déjà engagés doivent être remboursés conformément aux dispositions des présentes CGV.

PROCOM peut résilier le contrat avec effet immédiat pour de justes motifs, notamment en cas d'utilisation abusive des services ou en cas de violation des présentes CGV.

Après la fin du contrat, les éventuelles données à caractère personnel sont supprimées conformément aux dispositions relatives à la protection des données, pour autant qu'il n'existe pas d'obligation légale de conservation. Les créances déjà exigibles demeurent inchangées.

X. Dispositions particulières relatives aux différentes prestations

PROCOM propose différentes prestations dans le domaine de la communication sans barrières, notamment des services d'interprétation sur place et en ligne, le relais vidéo et le relais texte, des traductions, la médiation culturelle, le service d'urgence et le relais SMS, des abonnements inclusifs et PROCOM NOW.

Les descriptions des prestations, les conditions techniques et les tarifs applicables sont publiés sur le site www.procom.ch et font partie intégrante des présentes CGV.

En cas de contradiction entre les CGV et les descriptions des prestations publiées en ligne, ces dernières prévalent.

XI. Clause salvatrice

Si l'une des dispositions des présentes CGV est ou devient invalide ou inapplicable (totalement ou partiellement), la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.

La disposition invalide ou inapplicable est remplacée par une disposition se rapprochant le plus possible de l'objectif économique de la disposition initiale.

Il en va de même par analogie en cas de lacunes réglementaires.

XII. Dispositions finales

PROCOM se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications sont publiées sur le site www.procom.ch et entrent en vigueur dès leur publication.

Si certaines dispositions deviennent invalides, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.

La version allemande fait foi pour la traduction des présentes CGV dans d'autres langues.

Seul le droit suisse est applicable. Le for est Olten.

Zusatz:

Les conditions générales de vente de PROCOM s'appliquent et peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://procom.ch>.