

Regulamin tłumaczeń pisemnych i usług pokrewnych

Biura Tłumaczeń TranslavoX

Warunki ogólne

- 1.1 Niniejszy regulamin tłumaczeń pisemnych i usług pokrewnych Biura Tłumaczeń TranslavoX (zwany dalej Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi tłumaczeń pisemnych i usług pokrewnych, takich jak korekta językowa, weryfikacja poprawności wykonanego tłumaczenia, uwierzytelnienie tekstu tłumaczenia przez tłumacza przysięgłego, usługi copywritingu i inne (zwanym łącznie Usługami językowymi) na rzecz Klientów przez Biuro Tłumaczeń „TranslavoX Tłumaczenia Mariusz Listewnik” z siedzibą w Szczecinie przy ul. Parkowej 1/1, 71-600 Szczecin, NIP 8513010522 (zwane dalej Biurem), a także prawa i obowiązki Stron umowy o wykonanie zleconej Usługi Językowej.
- 1.2 Warunki świadczenia usługi tłumaczenia ustnego ujęte są w osobnym dokumencie („Regulamin tłumaczeń ustnych”).

Składanie zamówień na Usługi Językowe

- 2.1 Klient przesyła dokumenty do wykonania Usługi Językowej (zwane dalej „Tekstem Źródłowym”) oraz wszelkie dodatkowe materiały i informacje niezbędne do wykonania Usługi Językowej przesyłką pocztową lub pocztą elektroniczną na adres Biura. W przypadku tłumaczeń przysięgłych Klient zobowiązany jest dostarczyć oryginał dokumentu przesyłką pocztową.
- 2.2 Po otrzymaniu Tekstów Źródłowych Biuro przygotowuje wycenę Usługi Językowej z terminem wykonania (zwaną dalej „Wyceną”). Klient może oszacować wstępny koszt Usługi Językowej na podstawie cennika Biura, jednak ostateczna Wycena opiera się na analizie przesłanego Tekstu Źródłowego.
- 2.3 Biuro zastrzega sobie prawo do odmowy przygotowania Wyceny. W tym wypadku Biuro poinformuje Zleceniodawcę o przyczynie odmowy.
- 2.4 Zawarcie umowy o wykonanie Usługi Językowej następuje z chwilą doręczenia do Biura pisemnej akceptacji Wyceny. Pisemna akceptacja otrzymanej przez Zleceniodawcę Wyceny, zwana będzie dalej „Zamówieniem” i jest równoznaczna z akceptacją postanowień niniejszego regulaminu. Zamówienie należy doręczyć pocztą elektroniczną na adres Biura (biuro@translavoX.pl).
- 2.5 Czas realizacji Usług Językowych dla Zamówień wpływających po godzinie 16.00 jest liczony od godz. 8.00 rano dnia następującego.

- 2.6 W przypadku otrzymania Zamówienia w dni wolne od pracy, za początek realizacji Usługi Językowej uważa się pierwszy dzień roboczy następujący po tych dniach.
- 2.7 Biuro jest zobowiązane odesłać wykonaną Usługę Językową przesyłką pocztową lub pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Zleceniodawcę.
- 2.8 Biuro wraz ze stroną zlecającą Usługę Językową może stosować zasady inne niż zamieszczone w Regulaminie, na podstawie umowy sporządzonej w formie pisemnej w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

Tłumaczenia Pisemne

- 3.1 Biuro wykonuje tłumaczenia pisemne zwykle i uwierzytelnione (przysięgłe).
- 3.2 Podstawą rozliczania objętości tłumaczenia pisemnego niewierzytelnionego jest liczba stron rozliczeniowych w Tekście Źródłowym. W przypadku pliku nieedytowalnego podstawą rozliczenia objętości jest liczba stron rozliczeniowych w tekście przetłumaczonym. Jedna strona rozliczeniowa tłumaczenia pisemnego niewierzytelnionego liczy 1800 znaków łącznie ze spacjami (wg statystyki MS Word). Objętość tłumaczenia jest zawsze zaokrąglana do pełnej strony, a zlecenia o objętości tekstu mniejszej niż 1800 znaków są rozliczane zawsze jako 1 strona obliczeniowa.
- 3.3 Biuro oferuje również możliwość rozliczenia tłumaczeń niewierzytelnionych wg stawki za słowo w Tekście Źródłowym.
- 3.4 Podstawą rozliczania objętości tłumaczenia pisemnego uwierzytelnionego jest liczba stron rozliczeniowych w przetłumaczonym tekście. Strona rozliczeniowa zawiera 1125 znaków łącznie ze spacjami. Objętość tłumaczenia jest zaokrąglana w górę do pełnej strony rozliczeniowej.
- 3.5 Zleceniodawca przekazuje Tekst Źródłowy do tłumaczenia w postaci wydruku, skanu lub pliku.
- 3.6 Za tłumaczenia tekstów specjalistycznych lub specjalistycznych o szczególnie wysokim stopniu trudności przysługuje dodatkowe wynagrodzenie uzgodnione ze zleceniodawcą, skutkujące podniesieniem stawki podstawowej.
- 3.7 Dodatkowe formatowanie tekstu, zmiana formatu pliku zawierającego Tekst Źródłowy lub gotowe jego tłumaczenia (konwersja), tworzenie formularzy, operacje na plikach graficznych, prace DTP, tworzenie pamięci tłumaczeniowej lub glosariusza dla klienta, obsługa administracyjna, weryfikacja tekstu przez drugiego tłumacza i wszelkie inne dodatkowe prace będą rozliczane osobno na godziny lub skutkowały podniesieniem stawki podstawowej, w zależności od uzgodnień ze Zleceniodawcą.
- 3.8 Wyróżnia się następujące tryby tłumaczeń:
 - a) tryb zwykły – tłumaczenie do 5 stron obliczeniowych na dzień roboczy (sobota traktowana jest jako dzień roboczy), nie licząc dnia otrzymania gotowej Usługi.
 - b) tryb pilny – tłumaczenie 6-8 stron obliczeniowych dziennie - powierzenie realizacji tłumaczenia w trybie przyspieszonym oznacza podniesienie stawki za tłumaczenie o 50% stawki podstawowej;
 - c) tryb ekspresowy oznacza podniesienie stawki o 100% stawki podstawowej i dotyczy:
 - tłumaczenia z dnia na dzień lub na ten sam dzień w przypadku tekstów do 5 stron

obliczeniowych

- tłumaczenia powyżej 8 stron obliczeniowych w przeliczeniu na dzień roboczy (sobota traktowana jest jako dzień roboczy), nie licząc dnia otrzymania gotowej Usługi.
- 3.9 Zleceniodawca akceptuje możliwość wystąpienia błędów i uchybień (np. językowych lub stylistycznych), związanych z brakiem czasu na dodatkową analizę i weryfikację przetłumaczonego tekstu w trybie: przyspieszonym lub ekspresowym.
- 3.10 Jeżeli Usługa Językowa ma być wykonywane w niedziele i dni ustawowo wolne od pracy oraz w godzinach nocnych, stawka podstawowa wzrasta w następujący sposób:
- za pracę w niedziele i dni ustawowo wolne od pracy - +50%;
 - za pracę w godzinach nocnych (od 22:00 do 6:00) - +100%
- 3.11 W przypadku, gdy dokumenty przekazane do tłumaczenia są trudne do odczytania, Biuro po wcześniejszym kontakcie ze Zleceniodawcą, zastrzega sobie możliwość podwyższenia stawki podstawowej o 25% za każde utrudnienie w tłumaczeniu, np. za:
- teksty napisane odręcznie lub formularze wypełnione odręcznie;
 - teksty trudne do odczytania z powodu uszkodzeń lub wielkości czcionki;
 - teksty przesłane w formie nieedytowalnego skanu niskiej jakości (niewyraźne, pod kątem itp.)
 - przekłady wtórne (przekład przekładu) w przypadku dużej liczby błędów językowych utrudniających zrozumienie treści.
- 3.12 W przypadku tłumaczeń o szczególnym stopniu trudności, wymagających konkretnej wiedzy branżowej, wskazane jest przekazanie przez Zleceniodawcę materiałów zawierających słownictwo używane w branży bądź w działalności Zleceniodawcy (np. w formie glosariusza) oraz umożliwienie konsultacji z przedstawicielem firmy. W przypadku niedostarczenia źródeł fachowego słownictwa Biuro zastrzega sobie prawo do zastosowania słownictwa poprawnego zgodnie z najlepszą wiedzą i praktyką, jednak mogącego odbiegać od życzeń Zleceniodawcy.
- 3.13 Biuro nie ma obowiązku odtwarzania w tekście tłumaczenia rysunków, schematów, wykresów itp., których Zleceniodawca nie przekazał w wersji elektronicznej umożliwiającej edycję za pomocą pakietu Microsoft Office.
- 3.14 Tryb i termin przekazania tłumaczenia jest ustalany ze Zleceniodawcą indywidualnie. Przy ustalaniu trybu i terminu przekazania tłumaczenia nie uwzględnia się sobót, niedziel lub innych dni ustawowo wolnych od pracy, chyba że uzgodniono inaczej.
- 3.15 Zlecenia, które są wykonywane bez ustalonej ze Zleceniodawcą godziny realizacji, są przekazywane do godz. 18:00 w dniu ustalonym jako termin realizacji zlecenia, chyba że ustalono inaczej.
- 3.16 Tłumaczenia uwierzytelnione są przekazywane Zleceniodawcy w jednym egzemplarzu.
- 3.17 Tłumaczenia niewierzytelnione są przekazywane w wersji elektronicznej na adres e-mail Zleceniodawcy, o ile nie uzgodniono inaczej.

- 3.18 Na prośbę Zleceniodawcy, Biuro wykona więcej egzemplarzy tłumaczeń uwierzytelnionych za dodatkową opłatą, wynoszącą 30% ceny tłumaczenia.
- 3.19 W przypadku zleceń powyżej 100 stron obliczeniowych Biuro zastrzega sobie prawo do pobrania zaliczki (1/3 wartości tłumaczenia) przed przystąpieniem do tłumaczenia.
- Zaliczkę należy wpłacić przed przystąpieniem do realizacji zlecenia.
 - Biuro zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zlecenia, jeśli Zleceniodawca w określonym terminie nie wpłaci ustalonej kwoty zaliczki.
 - Pozostałą kwotę należności Zleceniodawca wpłaca po otrzymaniu faktury za wykonanie usługi przez Biuro.
- 3.20 W przypadku zleceń powyżej 100 stron obliczeniowych lub zleceń realizowanych w ramach stałego zamówienia, Biuro zastrzega sobie możliwość wystawienia rachunku na podstawie stawek za tłumaczenie obowiązujących w dniu dostarczenia Usługi Językowej.
- 3.21 Biuro nie pobiera żadnych dodatkowych opłat (na terenie Rzeczypospolitej Polskiej) za dostarczenie tłumaczenia uwierzytelnionego za pośrednictwem Poczty Polskiej listem priorytetowym lub poleconym.
- 3.22 Na życzenie Zleceniodawcy za dodatkową opłatą tłumaczenie uwierzytelnione Biuro może wysłać kurierem.
- 3.23 Opóźnienie w dotarciu przesyłki (przetłumaczonego dokumentu) do adresata nie może powodować późniejszej zapłaty.

Odwoływanie zleceń na wykonanie Usługi Językowej

- 4.1 Zleceniodawca ma prawo odwołać realizację tłumaczenia w dowolnym momencie.
- Odwołanie uznaje się za skuteczne, jeżeli zostało złożone osobiście, telefonicznie lub wiadomością e-mail dostarczoną do Biura w godzinach jego pracy, tj. od poniedziałku do piątku w godz. 8.30 – 17.30.
- Odwołując realizację tłumaczenia w trakcie jego wykonywania Zleceniodawca jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za pracę wykonaną do momentu odwołania realizacji zlecenia, oraz do zwrotu innych kosztów poniesionych przez Biuro, a związanych z przygotowaniem do świadczenia zamówionych usług, jak również dodatkową rekompensatę w wysokości 10% pozostałej wartości zlecenia.
 - Odwołanie realizacji zlecenia musi nastąpić w formie pisemnej.

Współpraca z podwykonawcami

- 5.1 Zleceniodawca zobowiązuje się nie kontaktować bezpośrednio z podwykonawcami, z którymi Biuro współpracuje w celu wykonania Usługi Językowej, bez uzyskania uprzednio zgody Biura w formie pisemnej.

- 5.2 Jeżeli tożsamość podwykonawcy jest znana Zleceniodawcy, obowiązuje go zakaz współpracy handlowej z takim podwykonawcą przez cały okres trwania umowy o wykonanie Usługi Językowej i 12 miesięcy.

Płatności

- 6.1 Płatność za wykonane tłumaczenie jest dokonywana na podstawie rachunku wystawionego przez Biuro.
- 6.2 Rachunek za wykonaną usługę jest przesyłany do Zleceniodawcy drogą elektroniczną na podstawie rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2010 r., Nr 249, poz. 1661), i/lub na życzenie Zleceniodawcy pocztą tradycyjną.
- 6.3 Termin płatności rachunku wynosi 7 dni, chyba, że Biuro uzgodni inny termin ze Zleceniodawcą. Dłuższy termin płatności (do 30 dni) jest możliwy przy podpisaniu umowy o stałą współpracę i/lub w przypadku uzgodnień indywidualnych.
- 6.4 Biuro zastrzega sobie prawo – w porozumieniu ze Zleceniodawcą – do pobrania zaliczki lub całej płatności z góry i uzależnia przyjęcie zlecenia od jego otrzymania.
- 6.5 Biuro ma możliwość dochodzenia nieterminowo regulowanych należności i naliczania odsetek za zwłokę zgodnie z obowiązującymi przepisami, jak również korzystania z usług podmiotów zajmujących się windykacją należności.
- 6.6 W przypadku przekroczenia przez Zleceniodawcy terminu płatności Biuro może przekazać przeterminowaną należność do podmiotu zajmującego się windykacją należności, celem odzyskania należności.
- 6.7 Gdy windykacja okazuje się nieskuteczna Biuro ma możliwość zbycia zaległych należności osobie trzeciej na mocy cesji wierzytelności.

Reklamacje

- 7.1 Zleceniodawca ma prawo zgłosić reklamację wykonanego tłumaczenia w terminie siedmiu dni od dnia wykonania usługi.
- 7.2 Zleceniodawca jest zobowiązany do określenia reklamacji ze wskazaniem form, które jego zdaniem zostały nieprawidłowo użyte.
- 7.3 Reklamacja powinna zawierać:
- a. przedstawiony na piśmie, szczegółowy opis zastrzeżeń z konkretnymi wskazaniem błędów i ich uzasadnieniem:
 - może być zgłoszona w postaci odrębnej notatki, w której (w sposób konkretny i uzasadniony) zostaną wskazane błędy w tłumaczeniu.

- uwagi mogą też zostać czytelnie naniesione na tekst tłumaczenia wraz z wskazaniami błędów np. zaznaczonymi partiami tekstu.
 - b. imię i nazwisko, kontakt telefoniczny oraz internetowy osoby formułującej zastrzeżenia,
 - c. uwagi powinny być konkretne i ścisłe, i powinny dotyczyć usterek powstałych w czasie realizacji tłumaczenia.
- 7.4 W przypadku uzasadnionej reklamacji Biuro zobowiązane jest do wykonania nieodpłatnego i niezwłocznego usunięcia ewentualnych wad tłumaczenia (Działania Naprawcze), jednakże z zachowaniem terminu umożliwiającego rzetelne dokonanie poprawek. Termin ten jest ustalany indywidualnie dla każdego zlecenia i zależy od: objętości tekstu, jego specyfiki i liczby błędów wskazanych oraz uznanych przez Biuro za podlegające reklamacji.
- 7.5 Roszczenia przysługująca Zleceniodawcy z tytułu reklamacji są ograniczone do Działań Naprawczych. Jeżeli Działania Naprawcze okażą się nieskuteczne, Biuro ma prawo do ponownego dokonania Działań Naprawczych w zakresie wad wskazanych przez Zleceniodawcę w sposób określony w pkt. 3 powyżej.
- 7.6 Jeżeli Działania Naprawcze okażą się nieskuteczne po raz drugi, Zleceniodawca, po konsultacjach i uzyskaniu zgody Biura, może otrzymać upust lub zerwać umowę na wykonanie Usługi Językowej. W wypadku zerwania umowy, wszelkie prawa do tłumaczenia zostają zwrócone do Biura Tłumaczeń TranslavoX.
- 7.7 Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za poprawność tekstu tłumaczonego pod względem merytorycznym oraz fachowym.
- 7.8 Biuro nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w przetłumaczonym tekście będącym skutkiem: błędów merytorycznych w tekście tłumaczonym, występujących w przetłumaczonym tekście rozbieżności znaczeniowych oraz treściowych, nieuwzględnienia przez Zleceniodawcę sugestii Biura dotyczących zastosowania określonych korekt.
- 7.9 Biuro nie ponosi odpowiedzialności za wady w przedmiocie wykonania usługi będącej skutkiem przesłania przez Zleceniodawcę nieczytelnego tekstu.
- 7.10 Reklamacji nie podlegają tłumaczenia wykonane w trybie przyspieszonym, na ten sam dzień lub na następny dzień.
- 7.11 Biuro zastrzega sobie wyłączne prawo do dokonania poprawy tekstu poddanego reklamacji.

Prawa Autorskie

- 8.1 Wykonane tłumaczenie pozostaje własnością Biura do chwili uregulowania należności przez Zleceniodawcę. Wraz z dokonaniem należności Zleceniodawca uzyskuje prawa autorskie majątkowe do tłumaczenia.

Poufność

- 9.1 Przyjmując usługę tłumaczeniową od Zleceniodawcy i zawierając Umowę Biuro zobowiązuje się do zachowania i ochrony poufności tekstów i danych osobowych, które w żadnym przypadku nie mogą służyć innym celom niż te, dla których je uzyskano. Z wyjątkiem materiałów powszechnie dostępnych, wszystkie dokumenty i materiały pomocnicze powierzane przez Zleceniodawcę są traktowane jako poufne i nie są w żaden sposób udostępniane osobom trzecim.
- 9.2 Powyższe ograniczenia nie dotyczą informacji, które:
- były powszechnie dostępne w momencie ich uzyskania,
 - stały się powszechnie dostępne bez udziału Biura,
 - w momencie otrzymania były już znane stronie otrzymującej (Biuro i osoby przez nie upoważnione do wykonania Usługi Językowej), pod warunkiem że nie otrzymała ich pośrednio lub bezpośrednio od strony przekazującej (Zleceniodawca i osoby przez niego upoważnione),
 - muszą zostać przekazane z polecenia organów państwowych, urzędów lub sądów. W takim wypadku Biuro uprzednio powiadomi Zleceniodawcę o konieczności udostępnienia informacji.
- 9.3 Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, że w celu świadczenia usług przez Biuro dane osobowe Zleceniodawcy muszą być zapisywane na nośnikach danych. Zleceniodawca wyraża zgodę na zbieranie, przetwarzanie i wykorzystywanie danych osobowych. Biuro dokłada wszelkich starań, aby dochować poufności danych osobowych Zleceniodawcy. Zleceniodawca ma prawo do wycofania powyższej zgody w każdym momencie.
- 9.4 Na życzenie Zleceniodawcy Biuro może dostarczyć odrębny dokument stanowiący zobowiązanie Biura do zachowania poufności.
- 9.5 Biuro podejmuje wszelkie niezbędne środki do ochrony danych osobowych Zleceniodawcy wszelkich innych udostępnianych danych, w tym w szczególności tekstów zleczanych do tłumaczenia.
- 9.6 Biuro zastrzega sobie możliwość udostępnienia otrzymanych od Zleceniodawcy dokumentów i informacji osobom współpracującym z Biurem w celu wykonania usługi.

Odpowiedzialność

- 10.1 Za wykonane Usługi Językowe Biuro ponosi odpowiedzialność ograniczoną do wysokości kosztu netto wykonanej usługi.
- 10.2 Biuro nie ponosi odpowiedzialności, jeśli nie otrzymało od Zleceniodawcy przedmiotowo istotnych informacji pozwalających na rzetelne wykonanie usługi.
- 10.3 Odpowiedzialność odszkodowawcza nie obejmuje błędów w tłumaczeniach wykonywanych w trybie pilnym, na ten sam dzień lub na następny dzień.
- 10.4 Biuro nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania (np. opóźnienia, zniszczenia dokumentów) podmiotów, którym powierzono dostarczenie tłumaczenia, tj. operatorzy pocztowi, firmy kurierskie.

- 10.5 Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez medium komunikacyjne wybrane przez klienta (telefon/e-mail/elektroniczna wymiana danych) i/lub za poziom zabezpieczeń zastosowane przez Zleceniodawcę.
- 10.6 Biuro nie sprawdza czy dokumenty i informacje dostarczone przez Zleceniodawcę na potrzeby wykonania Usługi Językowej lub efekt końcowy Usługi Językowej łamią prawa własności przemysłowej osób trzecich w jakimkolwiek zakresie ani też czy nie łamią jakichkolwiek przepisów ustawowych.
- 10.7 Biuro nie sprawdza również poprawności Tekstu Źródłowego ani jego kompletności pod kątem merytorycznym; to samo dotyczy również dokumentów lub informacji dostarczonych przez Zleceniodawcę na potrzeby wykonania Usługi Językowej.
- 10.8 Zleceniodawca zwalnia Biuro od odpowiedzialności poniesionej z tytułu naruszenia opisanego w pkt. 10.6
- 10.9 Biuro może zwrócić uwagę Zleceniodawcy na możliwe naruszenia, pominięcia lub braki występujące w dostarczonych dokumentach lub informacjach, jednakże bez gwarancji poprawności takich uwag. Jednocześnie takie uwagi nie zwalniają Zleceniodawcy od odpowiedzialności za samodzielne sprawdzenie ani też nie unieważniają postanowień pkt. 10.5.
- 10.10 Biuro nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i opóźnienia w świadczeniu usług wynikającego z przyczyn, na które nie ma wpływu, takie jak działanie siły wyższej, problemy techniczne (np. awarie sprzętu komputerowego, awarie łączы internetowych i telefonicznych, przerwy w dostawie prądu, opóźnienia spowodowane przez firmy kurierskie, zniszczenie dokumentów przez pocztę itp.).

Postanowienia końcowe

- 11.1 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Ustawy Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 64.16.93 ze zm.) oraz Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z 4 lutego 1994 r.(Dz.U. Nr 24, poz. 83 ze zmianami).
- 11.2 Biuro zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie bez wcześniejszego powiadomienia swoich obecnych klientów.
- 11.3 Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2017.
- 11.4 Wszelkie ewentualne spory wynikające z niniejszej Umowy rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby Biura