

Ogólne warunki świadczenia usług tłumaczeniowych **Advance Małgorzata Kostrowska z siedzibą w Będzinie**

Niniejszy dokument określa ogólne warunki współpracy pomiędzy Advance Małgorzata Kostrowska z siedzibą w Będzinie, zwanym dalej Wykonawcą, a podmiotami gospodarczymi lub osobami fizycznymi, zwanymi dalej Zlecającym, w zakresie usług tłumaczeniowych, wykonywanych przez Wykonawcę na rzecz Zlecającego.

Art. 1. Zakres usług.

Przedmiotem usług świadczonych przez Wykonawcę jest wykonywanie tłumaczeń pisemnych, tłumaczeń pisemnych przysięgłych, ustnych oraz usług dodatkowych, takich jak: redakcja, korekta, weryfikacja tekstów, uwierzytelnianie tłumaczeń oraz usługi DTP.

Art. 2. Zasady składania zleceń.

§ 1. Warunkiem wykonania tłumaczenia przez Wykonawcę jest złożenie przez Zlecającego wypełnionego formularza zlecenia. Zlecający gwarantuje, że jest umocowany prawnie do reprezentowania firmy lub instytucji w zakresie składania zamówień na usługi tłumaczeniowe. Formularz zlecenia winien zostać podpisany przez Zlecającego oraz ostemplowany pieczęcią firmy lub instytucji na rzecz której Zlecający składa zlecenie tłumaczenia a następnie odesłany listownie, faksem lub elektronicznie na adres e-mailowy: biuro2@advance-mk.pl lub biuro@advance-mk.pl. Przed złożeniem zlecenia przez Zlecającego strony ustalają:

- 1) rodzaj zlecenia,
- 2) sposób wykonania zlecenia,
- 3) termin wykonania zlecenia lub czas wykonywania zlecenia,
- 4) sposób i miejsce przekazania wykonanej usługi lub sposób wykonania usługi ustnej.

§ 2. Zlecający jest zobowiązany przekazać Wykonawcy wszelkie inne, niezbędne, informacje dla prawidłowego wykonania usługi.

§ 3. 1) Zlecający każdorazowo otrzyma potwierdzenie przyjęcia zlecenia do realizacji. oraz przybliżoną kalkulację kosztów, jednak podstawą ostatecznego rozliczenia jest zawsze liczba stron wykonanego tłumaczenia pisemnego lub rzeczywisty czas trwania tłumaczenia ustnego, które mogą być znane dopiero po wykonaniu usługi.

- 2) Potwierdzenie przyjęcia zlecenia następuje w formie wskazanej przez Wykonawcę.
- 3) Potwierdzenie przyjęcia zlecenia jest równoznaczne z przystąpieniem Wykonawcy do realizacji usługi na warunkach wskazanych w zleceniu oraz niniejszym dokumencie.
- 4) Zlecenie uznaje się za skutecznie przyjęte z chwilą dostarczenia wypełnionego przez Zlecającego formularza zlecenia tłumaczenia znajdującego się na stronie Biura link: http://advance-mk.pl/zlecenie_tlumaczenia.php, zawierającego wszelkie informacje niezbędne do wykonania tej usługi, z uwzględnieniem warunków wskazanych w art. 2 §§ 1, 2 oraz § 3 pt. 1-4 niniejszego dokumentu.

§ 4. Na żądanie Wykonawcy (wyrażone w dowolnej formie, pisemnej, elektronicznej, bądź w formie rozmowy telefonicznej lub osobistej) Zlecający zobowiązany jest dostarczyć oryginał podpisanego formularza zlecenia bez zbędnej zwłoki.

§ 5. 1). Aby dochować ogólnych warunków świadczenia usług tłumaczeniowych Zlecający dostarczy wypełniony formularz zlecenia najpóźniej do godziny 16:00 w dniu ustalania warunków.

- 2) Potwierdzenie przyjęcia zlecenia następuje w formie wskazanej przez Wykonawcę.
- 3) W przypadku opóźnienia w przesłaniu podpisanego formularza zlecenia, Wykonawca ma prawo do ustalenia nowych warunków na wykonanie tej usługi lub do jej odstąpienia (w przypadku braku możliwości technicznych wykonania spóźnionego zlecenia), bądź też do obciążenia Zlecającego dodatkowymi kosztami związanymi z wykonaniem spóźnionego zlecenia.

§ 6. Z obowiązku każdorazowego dostarczenia podpisanego formularza zlecenia zwolnieni są jedynie Zlecający, którzy podpisali z Wykonawcą **Umowę o Stałej Współpracy**.

Art. 3. Podstawowe warunki wykonywania usług.

§ 1. Advance Biuro Tłumaczeń podejmuje się wykonać usługę tłumaczenia pisemnego w:

- 1) trybie zwykłym tj. w tempie do 7 stron obliczeniowych tłumaczenia dziennie;
- 2) trybie pilnym tj. w tempie do 10 stron obliczeniowych tłumaczenia dziennie;
- 3) trybie super pilnym tj. w tempie powyżej 10 stron obliczeniowych tłumaczenia dziennie.

§ 2. W przypadku tłumaczeń zwykłych (nieuwierzytelnionych) strona obliczeniowa tłumaczenia, to: 1500 znaków ze spacjami, gdzie znakiem jest każdy znak alfanumeryczny i interpunkcyjny oraz każda pojedyncza spacja między wyrazami. W rozliczeniu liczy się faktyczna liczba znaków w tekście wynikowym.

§ 3. W przypadku tłumaczeń nieuwierzytelnionych objętość tłumaczenia jest zaokrąglana w górę do 0,5 strony standardowej, a w przypadku tłumaczeń uwierzytelnionych - do 1 strony standardowej.

§ 4. W przypadku tłumaczeń uwierzytelnionych strona obliczeniowa tłumaczenia, to 1125 znaków ze spacjami liczonych według tekstu wynikowego.

§ 5. Stawka za tłumaczenie w trybie pilnym wynosi 150% odpowiedniej stawki za tłumaczenie w trybie zwykłym. Stawka za tłumaczenie w trybie super pilnym wynosi 200% odpowiedniej stawki za tłumaczenie w trybie zwykłym.

§ 6. 1) W przypadku tekstów zawierających rysunki, schematy, wykresy itp., których Zleceniodawca nie przekazał w wersji elektronicznej umożliwiającej edycję za pomocą pakietu Microsoft Office, Advance nie ma obowiązku odtwarzania tych elementów w tekście tłumaczenia.

2) W porozumieniu ze Zlecającym Advance ustala jednak taki sposób zapisu tłumaczenia, który pozwoli Zlecającemu bez wątpliwości przyporządkować poszczególne fragmenty tłumaczenia odpowiednim fragmentom tekstu stanowiącym część rysunku, schematu, wykresu itp.

3) Wykonawca przekazuje Zlecającemu tekst tłumaczenia zapisany w pliku Word for Windows lub - na życzenie Zlecającego - w pliku tekstowym lub pliku Excel. W razie konieczności zapisania tłumaczenia w innym programie Wykonawca zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny usługi w zależności od czasochłonności pracy w danym programie - po wcześniejszym ustaleniu tego ze Zlecającym. W przypadku tłumaczeń uwierzytelnionych tłumaczenie jest przekazywane na wydruku.

4) W przypadku tłumaczeń uwierzytelnionych tekst tłumaczenia przekazywany jest Zlecającemu na wydruku, w jednym egzemplarzu. Na życzenie Zlecającego Wykonawca może wykonać więcej egzemplarzy tłumaczenia uwierzytelnionego za dodatkową opłatą, wynoszącą 25% ceny tłumaczenia. Jeśli Zleceniodawca zamówi dodatkową kopię tłumaczenia uwierzytelnionego po upływie siedmiu dni od dnia wykonania tłumaczenia, Zleceniodawca ma prawo potraktować taki dodatkowy egzemplarz jako poświadczenie tłumaczenia (cena wynosi wtedy 50% ceny tłumaczenia).

§ 7. W przypadku tłumaczeń ustnych - konsekwentnych - jednostką rozliczeniową jest godzina. Minimalna stawka za tłumaczenie konsekwentne w jednym dniu jest równa stawce za dwie godziny tłumaczenia zwykłego. Każda rozpoczęta godzina tłumaczenia jest liczona jako cała.

§ 8. W przypadku tłumaczeń ustnych - symultanicznych - jednostką rozliczeniową jest blok czterogodzinny. Minimalna stawka za tłumaczenie symultaniczne w jednym dniu jest równa stawce za cztery godziny tłumaczenia zwykłego. W tłumaczeniu symultanicznym bierze udział dwóch tłumaczy. Praca każdego tłumacza liczona jest osobno.

§ 9. 1) Jeśli czas trwania tłumaczenia w jednym dniu przekracza osiem godzin, za dodatkowe godziny pracy tłumacza do podstawowej stawki godzinowej dolicza się 50%.

2) Stawka jest wyższa o 50% również w przypadku tłumaczeń wykonywanych w tym samym dniu, w którym zostały zlecone, a także w przypadku tłumaczeń wykonywanych w godzinach nocnych (po godz. 20.00) oraz w soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy.

§ 10. Czas pracy tłumacza liczony jest od godziny, na którą został umówiony i zgłosił się w miejscu wykonywania tłumaczenia, do czasu zwolnienia go przez Zlecającego z wykonywania obowiązków.

§ 11. Składając zlecenie na wykonanie tłumaczenia ustnego, Zlecający informuje Advance o tematyce i charakterze tłumaczenia. W przypadku tłumaczeń o specjalistycznej tematyce Zlecający przekazuje materiały, które pomogą tłumaczowi przygotować się do tłumaczenia.

§ 12. W przypadku tłumaczeń symultanicznych Zleceniodawca przed rozpoczęciem tłumaczenia dostarcza program konferencji.

§ 13. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności wszystkich materiałów powierzonych przez Zlecającego.

§ 14. 1) Wykonawca podejmie wszelkie niezbędne środki do ochrony danych osobowych Zlecającego i wszelkich innych udostępnianych danych, w tym w szczególności materiałów źródłowych przekazywanych przez Zlecającego.

2) Wykonawca zastrzega sobie prawo do udostępnienia tych materiałów podwykonawcom i pracownikom zaangażowanym w realizację zlecenia.

§ 15. Wszyscy podwykonawcy, którym wykonanie zadań powierza Wykonawca, podpisują oświadczenie o przyjęciu i wykonywaniu zasad poufności.

§ 16. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług przy zachowaniu najwyższej staranności.

§ 17. Zlecający zobowiązuje się odebrać wykonane zlecenie oraz zapłacić na rzecz Wykonawcy ustalone przez Wykonawcę wynagrodzenie w terminie uzgodnionym w zleceniu lub umowie o współpracy.

§ 18. Podstawą do zapłaty za wykonaną usługę jest faktura, bądź paragon wystawiony przez Wykonawcę.

1. **Płatność** za każdorazowe zlecenie wykonane na rzecz firmy lub instytucji **nieposiadającej Umowy o Stałej Współpracy** z Wykonawcą dokonywana jest przez Zlecającego przelewem na podstawie faktury ze wskazanym na niej numerem rachunku Wykonawcy - bądź gotówką w siedzibie Wykonawcy.

2. Termin płatności mija w siódmym dniu od dnia wystawienia faktury. Faktura jest wysyłana do Zlecającego elektronicznie chyba że ustalono inaczej.

3. Stałym Klientom, Wykonawca oferuje dłuższe terminy płatności, rabaty oraz inne atrakcyjne warunki współpracy. Więcej informacji o **Umowie VIP**.
 4. W przypadku przekroczenia terminu płatności przez Zlecającego będącego firmą lub instytucją, Wykonawca ma prawo do naliczenia odsetek umownych w wysokości czterokrotności stopy kredytu lombardowego.
 5. Jeśli Zlecający uchyli się od zapłaty za wykonanie tłumaczenia Wykonawca może zlecić firmie zewnętrznej usługę odzyskania należności obciążając kosztami tejsze usługi Zlecającego.
 6. W przypadku firm, konsumentów oraz instytucji nieposiadających **Umowy o Stałej Współpracy z Wykonawcą**, Wykonawca zastrzega sobie prawo do pobrania zaliczki przed rozpoczęciem tłumaczenia.
- § 19. 1) Wykonane tłumaczenie pozostaje własnością Advance Biuro Tłumaczeń.
- 2) Wykonawca zastrzega sobie prawo do udostępnienia materiałów przekazanych przez Zlecającego podwykonawcom i pracownikom zaangażowanym w realizację zlecenia.
 - 3) Wraz z dokonaniem płatności Zlecający uzyskuje prawo do dysponowania otrzymanym tłumaczeniem.

Art. 4. Opis wykonywanych usług.

- § 1. 1) Tłumaczenia, które mają być przeznaczone do publikacji, muszą podlegać dodatkowej weryfikacji i procesom po stronie Wykonawcy oraz wymagają akceptacji Zlecającego.
- 2) Wykonawca może wymagać możliwości konsultacji ze Zlecającym w trakcie realizacji zlecenia przeznaczonego do publikacji.
 - 3) O przeznaczeniu tłumaczenia do publikacji Zlecający musi poinformować Wykonawcę.
- § 2. 1) Zlecający może zrezygnować z dodatkowych procesów zapewnianych w przypadku tłumaczeń przeznaczonych do publikacji, co jednak musi zostać wyraźnie wskazane w formularzu zlecenia.
- 2) Oświadczenie Zlecającego – wskazane w punkcie powyższym - oznacza, iż rozumie on i akceptuje ryzyko powstałe na skutek pominięcia procesów stosowanych w przypadku tłumaczeń przeznaczonych do publikacji, a tym samym rezygnuje z prawa do złożenia reklamacji.
- § 3. W przypadku braku informacji o przeznaczeniu tekstu do publikacji, Wykonawca zakłada, iż tekst nie będzie publikowany i nie wiążą go inne warunki tłumaczenia, aniżeli wskazane w zleceniu i niniejszym dokumencie.
- § 4. 1) W przypadku życzenia Zlecającego dotyczącego zastosowania w tłumaczeniu terminologii specjalistycznej, stosowanej w firmie lub dokumentacji Zlecającego lub dostosowania terminologii do terminologii stosowanej w firmie Zlecającego, etc., Zlecający powinien dostarczyć glosariusz z zakresem słownictwa, które należy uwzględnić podczas wykonywania tłumaczenia.
- 2) W przypadku niedostarczenia takiego glosariusza przed realizacją zlecenia, Wykonawca zastrzega sobie prawo do zastosowania słownictwa poprawnego, jednak mogącego odbiegać od życzeń Zlecającego, zgodnie z najlepszą wiedzą i praktyką zawodową tłumacza.

Art. 5. Termin wykonania tłumaczenia.

- § 1. Za termin wykonania tłumaczenia uznaje się termin wskazany na formularzu zlecenia i potwierdzony przez Wykonawcę.
- § 2. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania tłumaczenia przed upływem terminu wskazanym w potwierdzeniu przyjęcia zlecenia, a przekazania wykonanego tłumaczenia najpóźniej w dniu oznaczonym w zleceniu.

Art. 6. Reklamacje.

- § 1. 1) Wszelkie reklamacje dotyczące jakości wykonanego zlecenia muszą zostać zgłoszone Wykonawcy do 7 dni roboczych od daty przekazania wykonanego zlecenia.
- 2) Brak zgłoszenia zastrzeżeń w ciągu 7 dni roboczych od daty udostępnienia wykonanego zlecenia oznacza, że Zlecający przyjmuje wykonane zlecenie bez zastrzeżeń.
- § 2. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących konsumentów, po upływie terminu wymienionego w pkt. 1. wszelkie uprawnienia Zlecającego, wynikające z wad zlecenia, wygasają.
- § 3. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonanego tłumaczenia muszą zostać zgłoszone w formie pisemnej i dostarczone do Wykonawcy osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem, przy czym Zlecający zobowiązany jest do przedstawienia pełnej listy zastrzeżeń w reklamowanej usłudze, wraz z informacją o typie i charakterze usterki.
- § 4. Otrzymanie informacji o zastrzeżeniach Wykonawca potwierdza w możliwie najkrótszym terminie.
- § 5. 1) W przypadku zgłoszenia uzasadnionej reklamacji Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wad w możliwie najkrótszym terminie.
- 2) Wykonawca może odstąpić od prawa do usunięcia wad, przy czym w takim wypadku Zlecający ma prawo do otrzymania rekompensaty w wysokości do 30% zapłaconej kwoty odpowiadającej fragmentom przetłumaczonego tekstu, które zostały uznane za wadliwe.
- § 6. Wykonawca rozpatruje reklamację od Zlecającego, a następnie przedstawia Zlecającemu swoje stanowisko

w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji.

- 2) Jeżeli w terminie 5 dni roboczych od przedstawienia ww. stanowiska Zlecający nie ustosunkuje się do odpowiedzi Wykonawcy, Wykonawca wystawi fakturę zgodnie z przedstawionym Zlecającemu stanowiskiem dotyczącym złożonej reklamacji.

§ 7. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących konsumentów, wysokość odszkodowania za wszelkie poniesione szkody związane z wykonaniem zlecenia przez Wykonawcę ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia netto (bez podatku VAT) należnego Wykonawcy za wykonanie tego zlecenia.

§ 8. Reklamacji nie podlegają: stylistyka tłumaczenia, układ graficzny przetłumaczonego dokumentu, chyba, że w zleceniu ustalono inaczej, nomenklatura użyta w tłumaczeniu, jeżeli jest poprawna.

§ 9. Reklamacji mogą podlegać: opóźnienie w terminie wykonania tłumaczenia, błędy ortograficzne, gramatyczne, merytoryczne, braki w tłumaczeniu, pominięte w trakcie tłumaczenia fragmenty tekstu itp.

§ 10. Zlecający, który wymaga wykonania usług w trybach przyspieszonych rozumie i akceptuje, iż istnieje możliwość różnic w terminologii z uwagi na wykonanie usługi przy udziale kilku podwykonawców, co tym samym wyklucza reklamację z powyższego tytułu.

§ 11. Wyłączona jest odpowiedzialność Wykonawcy za brak spójności w terminologii użytej w tłumaczeniu w stosunku do terminologii stosowanej przez Zlecającego.

- 2) Konieczność zachowania spójności powinna być zgłoszona przez Zlecającego w momencie ustalania warunków tłumaczenia, co wiąże się z dostarczeniem obowiązującego u Zlecającego glosariusza, bądź jego wykonaniem na potrzeby Zlecającego.

§ 12. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty kwoty i w terminie wynikających z przedstawionej przez Wykonawcę faktury VAT, bądź paragonu.

Art. 7. Wyłącznieść, odpowiedzialność, odstąpienie od umowy.

§ 1. Advance Biuro Tłumaczeń Specjalistycznych nie odpowiada za opóźnienia i usterki wynikłe z przyczyn, na które Advance nie ma wpływu, takie jak działania siły wyższej, awarie sprzętu komputerowego, awarie łączy internetowych i telefonicznych, przerwy w dostawie prądu itp.

§ 2. Advance Biuro Tłumaczeń Specjalistycznych nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu, które są konsekwencją błędów występujących w tekście oryginału.

§ 3. Zlecający ma prawo do odstąpienia od realizacji zlecenia w przypadku, gdy zlecenie obejmowało realizację tłumaczeń pisemnych, przy czym uiszcza on na rzecz Wykonawcy odstępne w kwocie odpowiadającej wartości wykonanego tłumaczenia wg stanu jego zaawansowania w momencie otrzymania przez tłumacza informacji o rezygnacji z tłumaczenia.

§ 4. 1) Zlecający ma prawo odstąpić od zlecenia tłumaczenia ustnego najpóźniej w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym wykonanie usługi nie ponosząc kosztów anulowania zlecenia, przy czym uiszcza na rzecz Wykonawcy wszelkie kwoty wynikające z już poniesionych przez Wykonawcę nakładów poniesionych na przygotowanie wykonania zlecenia.

- 2) Jeżeli Zlecający odwoła tłumaczenie ustne w dniu wykonania usługi, zobowiązany jest zapłacić sumę odpowiadającą 100% wartości ustalonego zlecenia ustnego.

Art. 8. Postanowienia końcowe.

§ 1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 2. Wszelkie spory wynikające z treści zleceń rozpoznawać będzie właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny dla siedziby Wykonawcy.

§ 3. Niniejszy Regulamin nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

§ 4. Regulamin jest wiążący dla Stron z chwilą podpisania zlecenia.

§ 5. Postanowienia Regulaminu mogą być zmieniane przez Strony z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 6. 1) Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w trakcie jego obowiązywania.

- 2) Wykonawca zastrzega sobie prawo do udostępnienia tych materiałów podwykonawcom i pracownikom zaangażowanym w realizację zlecenia.
- 3) O każdej zmianie Regulaminu Zlecający zostaną poinformowani pisemnie na obowiązujący adres korespondencyjny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy, na które wysyłane były tłumaczenia wykonane przez Wykonawcę.

§ 7. Wykonawca może podjąć się realizacji zlecenia na warunkach innych niż określone w niniejszym Regulaminie lub obowiązującym cenniku; ustalenie takich warunków następuje wtedy w drodze indywidualnych ustaleń pomiędzy Wykonawcą a Zlecającym i dla swej ważności wymaga formy pisemnej.

§ 8. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 grudnia 2012 roku.