

## REGULAMIN SWIADCZENIA USŁUG

### § 1 Warunki ogólne

1. Biuro Tłumaczeń „ABC Lingua”, zwane dalej Biurem wykonuje tłumaczenia pisemne zgodnie z poniższym regulaminem, jak i aktualnym cennikiem publikowanym na stronie internetowej.
2. Korzystając z usług Biura Klient akceptuje w całości postanowienia Regulaminu.
3. Biuro zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby tekst tłumaczenia oddawał jak najwierniej tekst oryginalny.
4. Biuro wraz ze strona zlecająca tłumaczenie mogą stosować zasady inne niż zamieszczone w niniejszym Regulaminie, na podstawie umowy sporządzonej w formie pisemnej w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.
5. Biuro zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie, jak również w cenniku usług.
6. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego.

### § 2 Wykonywanie tłumaczeń pisemnych

1. Biuro wykonuje tłumaczenia pisemne: angielsko-polskie i polsko-angielskie, niemiecko-polskie i polsko-niemieckie, francusko-polskie i polsko-francuskie, rosyjsko-polskie i polsko-rosyjskie, białorusko -polskie i polsko-białoruskie, czesko-polskie i polsko-czeskie, słowacko-polskie i polsko-słowackie, hiszpańsko- polskie i polsko- hiszpańskie, hiszpańsko- polskie i polsko- hiszpańskie, ukraińsko- polskie i polsko- ukraińskie, włosko-polskie i polsko-włoskie, węgiersko- polskie i polsko- węgierskie, litewsko-polskie i polsko-litewskie, szwedzko-polskie i polsko-szwedzkie, holendersko-polskie i polsko-holenderskie, duńsko- polskie i polsko- duńskie, norwesko-polskie i polsko -norweskie.
2. Zakres usług tłumaczeniowych Biura może ulec poszerzeniu o inne języki odpowiednio do indywidualnego zapotrzebowania Klientów na usługi tłumaczeniowe.
3. Biuro wykonuje tłumaczenia pisemne: zwykłe, specjalistyczne i przysięgłe.
4. Biuro przystępuje do realizacji tłumaczenia wyłącznie po złożeniu przez Klienta wypełnionego formularza zlecenia na wykonanie tłumaczenia pisemnego.
  - a. Zlecenie może zostać przesłane przez Klienta pocztą, faksem lub emailem.
  - b. Zlecenie będzie uważane za przyjęte w momencie uzyskania przez Klienta potwierdzenia przyjęcia zlecenia (przekazanego przez Biuro faksem, emailem lub ustnie).
  - c. W przypadku tłumaczenia dla Klientów, którzy podpisali z Biurem umowę o stałej współpracy każdorazowe przesłanie tekstu do tłumaczenia jest równoznaczne ze złożeniem zlecenia, pod warunkiem przekazania przez Klienta wszystkich informacji koniecznych do wykonania tłumaczenia.
5. W przypadku dużych zleceń Biuro zastrzega sobie prawo do pobrania proporcjonalnej zaliczki przed przystąpieniem do tłumaczenia.
  - a. Zaliczkę należy wpłacić przed przystąpieniem do realizacji zlecenia.
  - b. Biuro zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zlecenia, jeśli Klient w określonym terminie nie wpłaci ustalonej kwoty zaliczki.
  - c. Pozostała kwotę należności Klient wpłaca po wykonaniu usługi przez Biuro.
6. W przypadku tłumaczeń o szczególnym stopniu trudności, wymagających konkretnej wiedzy branżowej, wskazane jest przekazanie Biuru przez Klienta źródła fachowego słownictwa oraz umożliwienie konsultacji z przedstawicielem firmy.
7. Termin realizacji zlecenia nie obejmuje sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.
  - a. Termin realizacji zlecenia jest ustalany po przyjęciu zlecenia i materiałów do tłumaczenia.

8. Tłumaczenie może zostać dostarczone:

! poczta elektroniczna

! faksem

! poczta tradycyjna (listem poleconym lub priorytetem).

9. Biuro nie pobiera żadnych dodatkowych opłat za dostarczenie przetłumaczonego tekstu (na terenie Rzeczypospolitej Polskiej).

a. W przypadkach przesyłania zlecenia pocztą, dzień, w którym Klient zostaje w dowolny sposób powiadomiony przez Biuro o zakończeniu tłumaczenia, jest dniem wywiązania się przez Biuro z Umowy, jeśli Umowa nie stanowi inaczej.

b. Opóźnienie w dotarciu przesyłki (przetłumaczonego tekstu) do adresata nie może powodować późniejszej zapłaty.

### § 3 Cennik i płatności

1. Biuro jest płatnikiem podatku VAT.

2. Cennik usług świadczonych przez Biuro jest dostępny na stronie internetowej.

3. Strona obliczeniowa w tłumaczeniu specjalistycznym i zwykłym obejmuje 1500 znaków wraz ze spacjami.

4. Strona obliczeniowa w tłumaczeniu przysięgłym obejmuje 1125 znaków wraz ze spacjami.

5. W przypadku tłumaczeń zwykłych i specjalistycznych rozliczenie tłumaczenia następuje na podstawie ilości znaków w tekście źródłowym.

6. W przypadku tłumaczeń przysięgłych rozliczenie tłumaczenia następuje na podstawie ilości znaków w tekście wyjściowym. Każda rozpoczęta strona jest liczona jako cała.

7. Biuro podejmuje się wykonać tłumaczenie pisemne w następujących terminach:

- standardowym – od 3 do 5 stron dziennie (nie licząc dnia przyjęcia i oddania tłumaczenia)

-pilnym – powyżej 5 stron dziennie

- ekspresowym- powyżej 10 stron dziennie

8. Klient ma prawo odwołać realizację tłumaczenia w dowolnym momencie.

a. Odwołując realizację tłumaczenia w trakcie jego wykonywania Klient będzie zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za prace rzeczywiście wykonane do momentu odwołania realizacji zlecenia, oraz do zwrotu innych kosztów poniesionych przez Biuro, a związanych z przygotowaniem do świadczenia zamówionych usług.

b. Odwołanie realizacji zlecenia musi nastąpić w formie pisemnej.

9. Płatność za wykonane tłumaczenie jest dokonywana na podstawie faktury VAT wystawionej przez Biuro za tłumaczenie na kwotę wynikającą z ilości stron umownych (tekstu źródłowego), która z kolei wynika z ilości znaków ze spacjami odczytanej w edytorze tekstu, najczęściej Word, przy wykorzystaniu opcji "statystyka wyrazów". Odczytana ilość znaków ze spacjami jest dzielona przez 1500, a otrzymany wynik zaokrąglany w górę z dokładnością do 0,5 strony.

10. Zleceniodawca uiszcza należność przelewem na numer konta podany na fakturze VAT.

11. Licząc od daty wystawienia faktury VAT termin płatności mija:

D w 7 dniu – dla klientów krajowych

D w 21 dniu – dla klientów zagranicznych

a. Dłuższy termin płatności jest możliwy przy podpisaniu umowy o stałą współpracę i/lub w przypadku uzgodnień indywidualnych.

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

13. W przypadku przekroczenia terminu płatności Biuro ma prawo do naliczenia odsetek umownych w wysokości 0,5% wartości zlecenia za każdy dzień zwłoki.

#### **§ 4 Reklamacje**

1. Korzystanie w jakikolwiek sposób z tłumaczenia wykonanego przez Biuro przed dokonaniem zapłaty – w tym przekazanie lub udostępnienie tłumaczenia osobom trzecim – jest uważane za przyjęcie tłumaczenia bez zastrzeżeń.
2. Zleceniodawca ma prawo zgłosić reklamacje wykonanej usługi do siedmiu dni po jej wykonaniu.
3. Reklamacja uwzględniana jest tylko wtedy, gdy nie przekroczony został termin płatności za wykonane tłumaczenie.
4. Reklamacja musi być zgłoszona w formie pisemnej:
  - D poczta,
  - D faksem,
  - D dopuszczalna jest wersja elektroniczna (e-mail)
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - D przedstawiony na piśmie, szczegółowy opis zastrzeżeń z konkretnymi wskazaniami błędów i ich uzasadnieniem:
    - może być zgłoszona w postaci odrębnej notatki, w której (w sposób konkretny i uzasadniony) zostaną wskazane błędy w tłumaczeniu oraz miejsce ich wystąpienia ( z podaniem numeru strony i wiersza, w którym błąd występuje).
    - Uwagi mogą te zostać czytelnie naniesione na tekst tłumaczenia wraz z wskazaniami błędów np. zaznaczonymi partiami tekstu.
  - D dane osobowe i kontakt telefoniczny oraz internetowy lub listowy i podpis osoby formułującej zastrzeżenia,
  - D Uwagi powinny być konkretne i ścisłe, i powinny dotyczyć błędów, powstałych wyłącznie z winy tłumaczącego.
6. W przypadku uznania reklamacji za słuszną Biuro jest zobowiązane do nieodpłatnego i niezwłocznego usunięcia ewentualnych wad tłumaczenia, jednak e z zachowaniem terminu umożliwiającego rzetelne ich rozpatrzenie.
  - a. Biuro zastrzega sobie wyłączne prawo do dokonania poprawy tekstu poddanego reklamacji.
  - b. Reklamacje tłumaczeń wykonywanych w trybie pilnym nie są uwzględniane.
  - c. Złożenie reklamacji nie stanowi podstawy do odmowy zapłaty należności za tłumaczenie, ani w żaden sposób nie może tej zapłaty zmniejszyć czy opóźnić.

#### **§ 5 Odpowiedzialność**

1. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu powstałe wskutek niejasności bądź błędów w tekście oryginału.
2. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwą jakość i terminowość usług, lub 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 łączy internetowych i telefonicznych, przerwy w dostawie prądu, opóźnienia spowodowane przez firmy kurierskie, zniszczenie dokumentów przez pocztę itp.)
3. Odpowiedzialność odszkodowawcza Biura nie obejmuje błędów w tłumaczeniach wykonywanych w trybie pilnym.
  - a. Klient zamawiający tłumaczenie w trybie pilnym przyjmuje ryzyko wystąpienia błędów w tłumaczeniu.

#### **§ 6 Poufność**

1. Przyjmując zlecenie Klienta i zawierając Umowę Biuro zobowiązuje się do

zachowania i ochrony poufności tekstów i danych, 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 Klienta są traktowane jako poufne i nie są w żaden sposób udostępniane osobom trzecim.

2. Na życzenie klienta Biuro może dostarczyć odrębny dokument stanowiący zobowiązanie Biura do zachowania poufności.