



Regulamin korzystania z usług tłumaczeniowych Biura Tłumaczeń i Usług Edukacyjnych Traduedu

Niniejszy Regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady świadczenia usług tłumaczeniowych na rzecz Klientów w zakresie tłumaczeń pisemnych i ustnych świadczonych przez Biuro Tłumaczeń i Usług Edukacyjnych Traduedu (zwanym dalej Biuro Tłumaczeń).

§ 1. Zamówienia i realizacja

1. Przepisy wspólne

- 1.1 Biuro Tłumaczeń świadczy usługi tłumaczeń pisemnych i ustnych na podstawie zlecenia złożonego przez Klienta. Zlecenie może zostać złożone w papierowej lub za pomocą poczty elektronicznej.
- 1.2 Na podstawie złożonego zapytania biuro tłumaczeń ustala z Klientem szacunkowy koszt wykonania tłumaczenia w formie wyceny.
- 1.3 Szacowane ceny tłumaczenia kształtują się następująco:

	hiszpański → polski	polski → hiszpański
tłumaczenie niewierzytelne 1 strona tłumaczenia = 1 800 znaków		
tryb zwykły (do 5 stron dziennie)	38	45
tryb przyspieszony (6 do 10 stron dziennie)	57	67
tryb ekspresowy (pow. 10 stron dziennie)	76	90
tłumaczenie specjalistyczne, literackie 1 strona tłumaczenia = 1 800 znaków	stawka indywidualna ustalana w zależności od typu tekstu	

Tym niemniej, ceny te mają charakter informacyjny, a tłumaczenia są wyceniane indywidualnie w formie wyceny.

- 1.4 Na podstawie otrzymanej wyceny Klient może zlecić biuru tłumaczeń wykonanie tłumaczenia przesyłając wszelkie dokumenty i informacje niezbędne do wykonania tłumaczenia lub odstąpić od złożenia zlecenia. Zlecenie wykonania tłumaczenia przez Klienta następuje w takim wypadku z chwilą doręczenia biuru tłumaczeń akceptacji kosztu tłumaczenia oraz wszelkich dokumentów i informacji niezbędnych do wykonania tłumaczenia (**chwila przyjęcia zlecenia do realizacji**).
- 1.5 Dla Klientów, którzy podpisali z biurem tłumaczeń umowę o stałej współpracy, zlecenie wykonania danego tłumaczenia następuje poprzez przesłanie przez Klienta wszystkich dokumentów i informacji koniecznych do wykonania tłumaczenia. Chwilą przyjęcia zlecenia do realizacji jest w takim wypadku przesłanie wszelkich dokumentów i informacji niezbędnych do wykonania tłumaczenia (**chwila przyjęcia zlecenia do realizacji**).
- 1.6 Klient przekazuje dokumenty i informacje związane z tłumaczeniem na ustalony adres lub adres poczty e-mail.

2. Tłumaczenia pisemne

- 2.1. Podstawą rozliczania objętości tłumaczenia pisemnego **niewierzytelnionego** jest liczba stron rozliczeniowych w przetłumaczonym tekście.
- 2.2. Jedna strona rozliczeniowa tłumaczenia pisemnego **niewierzytelnionego** liczy 1800 znaków łącznie ze spacjami. Objętość tłumaczenia jest zaokrąglana w górę do pełnej strony rozliczeniowej.
- 2.3. Wyróżnia się następujące tryby tłumaczeń:
 - a) tryb zwykły – tłumaczenie 5 stron przeliczeniowych dziennie, dostarczenie tłumaczenia w ciągu minimum 2 dni roboczych;
 - b) tryb przyspieszony – tłumaczenie 10 stron przeliczeniowych dziennie – powierzenie realizacji tłumaczenia w trybie przyspieszonym oznacza dodatkową opłatę w wysokości 50% standardowej ceny tłumaczenia;
 - c) tryb ekspresowy - tłumaczenie 15 stron przeliczeniowych dziennie – powierzenie realizacji tłumaczenia w trybie ekspresowym oznacza dodatkową opłatę w wysokości 100% standardowej ceny tłumaczenia.;
 - d) tłumaczenie na następny dzień – powierzenie realizacji tłumaczenia w trybie na następny dzień oznacza dodatkową opłatę w wysokości 50% standardowej ceny tłumaczenia;
 - e) tłumaczenie na ten sam dzień - powierzenie realizacji tłumaczenia w trybie na ten sam dzień oznacza dodatkową opłatę w wysokości 100% standardowej ceny tłumaczenia.
- 2.4. Klient akceptuje możliwość wystąpienia błędów i uchybień (np. językowych lub stylistycznych), związanych z brakiem czasu na dodatkową analizę i weryfikację przetłumaczonego tekstu w trybie: przyspieszonym, ekspresowym, na następny dzień lub na ten sam dzień. Tym niemniej, biuro tłumaczeń jest zobowiązane do niezwłocznego usunięcia ewentualnych wad w tym zakresie.

- 2.5. W przypadku, gdy dokumenty przekazane do tłumaczenia są trudne do odczytania, biuro tłumaczeń po wcześniejszym ustaleniu z Klientem, zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny tłumaczenia do 50% w zależności od trudności w odczytaniu tekstu.
- 2.6. W przypadku konieczności zastosowania specyficznej nomenklatury w tłumaczeniu, Klient powinien dostarczyć glosariusz zawierający wszystkie zakresy słownictwa, które należy uwzględnić podczas wykonywania tłumaczenia. W przypadku niedostarczenia glosariusza, biuro tłumaczeń zastrzega sobie prawo do zastosowania słownictwa poprawnego zgodnie z najlepszą wiedzą i praktyką, jednak mogącego odbiegać od życzeń Klienta.
- 2.7. Biuro tłumaczeń nie ma obowiązku odtwarzania w tekście tłumaczenia rysunków, schematów, wykresów itp., których Klient nie przekazał w wersji elektronicznej umożliwiającej edycję za pomocą pakietu Microsoft Office. Biuro tłumaczeń w porozumieniu z Klientem ustala taki sposób zapisu tłumaczenia, który pozwoli Klientowi bez wątpliwości przyporządkować poszczególne fragmenty tłumaczenia odpowiednim fragmentom tekstu stanowiącym część rysunku, schematu, wykresu etc.
- 2.8. Tryb i termin przekazania tłumaczenia jest ustalany z Klientem indywidualnie. W takim wypadku, dzień uzgodniony z Klientem na przekazanie tłumaczenia jest to **dzień wykonania usługi**. Przy ustalaniu trybu i terminu przekazania tłumaczenia nie uwzględnia się sobót, niedziel lub innych dni ustawowo wolnych od pracy, chyba że uzgodniono inaczej.
- 2.9. O wykonaniu usługi biuro tłumaczeń powiadamia Klienta telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej e-mail, nie później niż w dniu wykonania usługi.
- 2.10. Zlecenia, które są wykonywane bez ustalonej z Klientem godziny realizacji, są przekazywane do godz. 17:00 w dniu ustalonym jako termin realizacji zlecenia, chyba, że ustalono inaczej.
- 2.11. Biuro tłumaczeń ustala sposób dostarczenia tłumaczenia indywidualnie z Klientem, np. przez Klienta w siedzibie biura tłumaczeń, osobiście przez osobę oddelegowaną lub operatora pocztowego, firmę kurierską czy pocztą e-mail (np. plik w formacie PDF).
- 2.12. Tłumaczenia nieuwierzytelnione są przekazywane w wersji elektronicznej na adres e-mail Klienta, o ile nie uzgodniono inaczej. Biuro tłumaczeń przechowuje tłumaczenia nieuwierzytelnione w formie elektronicznej przez 14 dni.
- 2.13. W przypadku zamówienia dodatkowego egzemplarza po upływie czternastu dni od dnia wykonania usługi, biuro tłumaczeń ponownie wycenia tłumaczenie i wykonuje je na nowo.

3. Tłumaczenia ustne

- 3.1. Zlecając wykonanie tłumaczenia ustnego, Klient przekazuje wszelkie informacje o tematyce i charakterze tłumaczenia, a w przypadku tłumaczeń o specjalistycznej tematyce przekazuje również materiały, które pomogą tłumaczowi przygotować się do tłumaczenia. Natomiast, w przypadku **tłumaczeń symultanicznych** Klient z odpowiednim, minimum dwudniowym, wyprzedzeniem przed rozpoczęciem tłumaczenia dostarcza materiały konferencyjne, tj. program konferencji, liczbę uczestników i teksty wygłaszanych referatów itp.

- 3.2. Czas pracy tłumacza liczony jest od godziny, na którą został zamówiony i zgłosił się do wykonania usługi, do godziny, w której został zwolniony z wykonywania tłumaczenia i obejmuje wszystkie ewentualne przerwy w tłumaczeniu (przerwy kawowe, obiadowe, czas przejazdu Klienta z tłumaczem).
- 3.3. Każda rozpoczęta godzina tłumaczenia jest liczona jako cała. W przypadku tłumaczeń odbywających się przez kilka dni jest możliwe rozliczanie godzinowe.
- 3.4. W przypadku **tłumaczeń symultanicznych** jednostką rozliczeniową jest blok czterogodzinny. W rezultacie, minimalna stawka za tłumaczenie symultaniczne w jednym dniu jest równa stawce za cztery godziny pracy.
- 3.5. W przypadku **tłumaczeń konsekutywnych** jednostką rozliczeniową jest blok czterogodzinny. W rezultacie, minimalna stawka za tłumaczenie konsekutywne w jednym dniu jest równa stawce za cztery godziny pracy.
- 3.6. Do podstawowej stawki godzinowej dolicza się 50%:
 - a) za dodatkowe godziny pracy tłumacza, ponad osiem godzin w jednym dniu;
 - b) w przypadku tłumaczeń wykonywanych w tym samym dniu, w którym zostały zlecone;
 - c) za godziny tłumaczeń wykonywane w godzinach nocnych (po godz. 20.00) oraz tłumaczenia wykonywane w soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy;
- 3.7. W przypadku **tłumaczeń asystenckich** stawka za tłumaczenie jest ustalana indywidualnie w zależności od zakresu obowiązków tłumacza.
- 3.8. **Dniem wykonania usługi** tłumaczenia ustnego jest ostatni dzień, w którym tłumaczenie było realizowane.

§ 2. Odwołanie tłumaczenia

1. Przepisy wspólne

- 1.1. Klient ma prawo do odwołania złożonego zlecenia.
- 1.2. Odwołanie uznaje się za skuteczne jeżeli biuro tłumaczeń miało możliwość dowiedzenia się o jego odwołaniu, tj. gdy zostało ono złożone w biurze tłumaczeń osobiście, telefonicznie lub wiadomością e-mail z potwierdzeniem odbioru.

2. Tłumaczenia pisemne

- 2.1. W przypadku odwołania zlecenia w trakcie lub po jego wykonaniu Klient jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za faktycznie wykonaną pracę, tj. za część tłumaczenia, którą tłumacz zdażył wykonać oraz do zwrotu innych kosztów poniesionych przez biuro tłumaczeń w związku z przygotowaniem do świadczenia zamówionych usług (np. koszty firmy kurierskiej, koszty obróbki graficznej, koszty przygotowania tekstu do tłumaczenia).

3. Tłumaczenia ustne

- 3.1. W wypadku odwołania zlecenia przez Klienta w dniu jego realizacji lub w dniu poprzedzającym realizację, Klient opłaca pełną kwotę wynagrodzenia.
- 3.2. W wypadku odwołania zlecenia przez Klienta dwa dni przed jego realizacją Klient płaci 50% należnego wynagrodzenia.
- 3.3. Powyższe nie wyklucza obowiązku pokrycia przez Klienta ewentualnych kosztów dodatkowych powstałych w przypadku tłumaczeń wykonywanych poza Trójmiastem.
- 3.4. W przypadku tłumaczeń, których planowany czas trwania wynosi od dwóch do siedmiu dni, Klient może odwołać zlecenie bez konsekwencji na pięć dni roboczych przed rozpoczęciem tłumaczenia. Odwołanie zlecenia w terminie późniejszym powoduje konieczność pokrycia 30% należnego wynagrodzenia.
- 3.5. W przypadku tłumaczeń, których planowany czas trwania wynosi powyżej siedmiu dni, Klient może odwołać zlecenie bez konsekwencji na siedem dni roboczych przed rozpoczęciem tłumaczenia. Odwołanie zlecenia w terminie późniejszym powoduje konieczność pokrycia 20% należnego wynagrodzenia.

§ 3. Reklamacje

- 1.1. Reklamacje dotyczące jakości wykonanego tłumaczenia muszą zostać zgłoszone w biurze tłumaczeń w terminie do czternastu dni od dnia wykonania usługi.
- 1.2. Klient zobowiązany jest do przedstawienia listy reklamowanych uchybień w języku polskim lub w języku, w którym tłumaczenie zostało wykonane.
- 1.3. W przypadku uzasadnionej reklamacji, biuro tłumaczeń usuwa wady tłumaczenia w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym jednak niż czternaście dni od dnia złożenia reklamacji lub według wyboru może odstąpić od prawa do usunięcia wad zwracając zapłaconą kwotę.
- 1.4. Uwzględniając reklamację biuro tłumaczeń może udzielić Klientowi rabatu.
- 1.5. Reklamacji podlegać mogą: błędy ortograficzne, błędy gramatyczne, błędy merytoryczne, luki w tłumaczeniu, zgubione podczas tłumaczenia fragmenty tekstu.
- 1.6. Reklamacji nie podlegają: stylistyka tłumaczenia, układ graficzny dokumentu przetłumaczonego, nomenklatura użyta w tłumaczeniu jeśli jest poprawna.
- 1.7. Reklamacji nie podlegają tłumaczenia wykonane w trybie przyspieszonym, ekspresowym, na ten sam dzień lub na następny dzień.

§ 4. Odpowiedzialność

- 1.1. Odpowiedzialność materialna biura tłumaczeń związana z wykonywaniem usług jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia netto (bez podatku VAT) należnego za wykonanie tłumaczenia.

- 1.2. Odpowiedzialność odszkodowawcza nie obejmuje błędów w tłumaczeniach wykonywanych w trybie przyspieszonym, ekspresowym, na ten sam dzień lub na następny dzień.
- 1.3. Biuro tłumaczeń nie uwzględnia kosztów (np. faktur, rachunków) związanych z przeprowadzeniem poprawek przez inną firmę powołaną przez Klienta.
- 1.4. Biuro tłumaczeń nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu, które są konsekwencją błędów występujących w tekście oryginału.
- 1.5. Biuro tłumaczeń nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania (np. opóźnienia, zniszczenia dokumentów) podmiotów, którym powierzono dostarczenie tłumaczenia, tj. operatorzy pocztowi, firmy kurierskie.
- 1.6. Biuro tłumaczeń nie odpowiada za zdarzenia (np. opóźnienia, zniszczenia dokumentów, plików etc.) wynikłe z przyczyn, na które nie ma wpływu, takie jak działania siły wyższej, awarie sprzętu komputerowego, awarie łączy internetowych i telefonicznych oraz przerwy w dostawie prądu.

§ 5. Płatności

- 1.1. Wynagrodzenie biura tłumaczeń jest dokumentowane za pomocą dowodów sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami (tj. faktura VAT). Termin i sposób zapłaty jest każdorazowo ustalony z Klientem.
- 1.2. Biuro tłumaczeń ma możliwość pobrania wynagrodzenia w całości lub w części z góry i uzależnienia przyjęcia zlecenia od jego otrzymania, np. w sytuacji pierwszego zlecenia od danego Klienta.
- 1.3. Biuro tłumaczeń ma możliwość dochodzenia nieterminowo regulowanych należności oraz naliczania odsetek za zwłokę zgodnie z obowiązującymi przepisami, jak również korzystania w tym zakresie z usług podmiotów zajmujących się windykacją należności.
- 1.4. W rezultacie, w przypadku przekroczenia przez Klienta terminu płatności, biuro tłumaczeń ma możliwość przekazania przeterminowanej należności do podmiotu zajmującego się windykacją należności, celem odzyskania należności drogą polubowną.
- 1.5. W przypadku nieskutecznej windykacji, biuro tłumaczeń ma możliwość zbycia zaległych należności osobie trzeciej na mocy cesji wierzytelności.

§ 6. Prawa autorskie i poufność

- 1.1. Majątkowe prawa autorskie oraz pozostałe prawa własności intelektualnej do wykonanego tłumaczenia są przenoszone na Klienta bezpośrednio po uregulowaniu pełnej kwoty należności na podstawie wystawionego przez biuro tłumaczeń dowodu sprzedaży.
- 1.2. Wszystkie dokumenty i informacje przekazane przez Klienta oraz treść spotkań tłumaczonych przez tłumaczy ustnych są traktowane jako poufne i nie są udostępniane osobom trzecim, z wyłączeniem materiałów powszechnie dostępnych (publikacje prasowe i internetowe, ogólnie dostępne akty prawne itp.).

- 1.3. Wszelkie dane Klienta są gromadzone i przetwarzane w celu prawidłowego wykonania usług.
- 1.4. Biuro tłumaczeń podejmuje wszelkie niezbędne środki do ochrony danych osobowych Klienta i wszelkich innych udostępnianych danych, w tym w szczególności tekstów zleczanych do tłumaczenia.
- 1.5. Biuro tłumaczeń zastrzega sobie możliwość do udostępnienia otrzymanych od klienta dokumentów i informacji osobom współpracującym z biurem tłumaczeń w celu wykonania usług.

§ 7. Postanowienia końcowe

- 1.1. Niniejszy regulamin ma zastosowanie w kwestiach nieuregulowanych odrębnie pomiędzy biurem tłumaczeń a Klientem. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 1.2. Jeżeli jedno z postanowień niniejszego Regulaminu uznane zostanie za nieważne w całości lub w części bądź za niemożliwe do spełnienia, pozostałe postanowienia zachowują ważność i pozostają w mocy, zaś postanowienia dotknięte nieważnością lub niemożliwością zastępują postanowienia najbardziej zbliżone uwzględniające bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
- 1.3. Wszelkie spory na tle postanowień niniejszego Regulaminu lub świadczonych usług będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby biura tłumaczeń. Tym niemniej, biuro tłumaczeń i Klient będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia sporów.