

Spis treści

1. Ogólne zasady wykonywania tłumaczeń.....	2
2. Składanie zamówień.....	2
3. Realizacja Zamówień.....	3
4. Odbiór Zamówień.....	4
5. Płatność za zamówienie.....	5
6. Rezygnacja klienta z realizacji zamówienia.....	6
7. Reklamacje i odpowiedzialność Biura.....	6
8. Postanowienia końcowe.....	7

REGULAMIN REALIZACJI TŁUMACZEŃ OBOWIĄZUJĄCY W BIURZE TŁUMACZEŃ IN-TRANSLATE

Podstawowym przedmiotem działalności Biura Tłumaczeń In-Translate (zwanym dalej „**Biurem**”) jest wykonywanie tłumaczeń pisemnych zwykłych, poświadczonych (tzw. tłumaczeń przysięgłych) oraz tłumaczeń ustnych (symultanicznych i konsekwentnych).

Tłumaczenia zamówione przez Klienta w Biurze wykonywane są przez wykwalifikowanych profesjonalnych tłumaczy, którzy przy realizacji tłumaczeń mają obowiązek dochować wszelkich zasad staranności i etyki zawodowej oraz stosować się do ogólnie przyjętych zasad sztuki przekładu. Usługi świadczone przez Biuro wykonywane są zgodnie z niniejszym regulaminem.

Niniejszy Regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady świadczenia usług na rzecz Klientów w zakresie tłumaczeń pisemnych i ustnych przez Biuro, a także prawa i obowiązki Stron umowy o wykonanie zleconego tłumaczenia.

1. Ogólne zasady wykonywania tłumaczeń

Poniższe warunki współpracy mają na celu zapewnienie Państwu usług najwyższej jakości oraz sprawnej i skutecznej obsługi przez nasze Biuro.

2. Składanie zamówień

1. Zamówienia na wykonanie tłumaczenia pisemnego lub ustnego („**Zamówienia**”) można składać telefonicznie, za pośrednictwem poczty e-mail lub osobiście w godzinach pracy Biura, tj. od 9:30 do 17:30 od poniedziałku do piątku. Zamówienia można składać również za pośrednictwem poczty elektronicznej przez całą dobę, z zastrzeżeniem, że będą one obsługiwane w godzinach pracy Biura.
2. Zamówienia złożone do godziny 17:00 w dni robocze są przyjmowane do realizacji tego samego dnia. Zamówienia, które wpłyną po tej godzinie, uznawane są za przyjęte w następnym dniu roboczym.
3. Tekst do tłumaczenia poświadczonego powinien zostać dostarczony do Biura w oryginale, o ile Klient jest w jego posiadaniu. W przeciwnym razie tłumacz umieszcza w tłumaczeniu adnotację, że zostało ono wykonane na podstawie kopii.
4. Zamówienie zostaje przyjęte do realizacji po potwierdzeniu ustalonych warunków realizacji przez Klienta w formie pisemnej (wiadomość e-mail).
5. Zlecając wykonanie tłumaczenia za pomocą korespondencji e-mailowej, Klient wyraża zgodę na zawarte w niej ustalenia, a także potwierdza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem i go akceptuje.

6. Biuro jest zobowiązane potwierdzić otrzymanie dokumentów do przetłumaczenia oraz ustalić z Klientem termin i koszt wykonania tłumaczenia w formie Wyceny, przesłanej Klientowi pocztą e-mail na wskazany przez Klienta adres lub telefonicznie.
7. Biuro oraz wszystkie osoby wykonujące tłumaczenia pisemne lub ustne w jego imieniu, zobowiązują się do zachowania poufności dotyczącej wszystkich tłumaczonych tekstów i wypowiedzi, a także materiałów i informacji otrzymanych od Klienta. Biuro nie ponosi jednak odpowiedzialności za firmy kurierskie i Poczta Polska świadczących usługi kurierskie/pocztowe.
8. Czas realizacji Zamówienia nie obejmuje dnia przyjęcia i dnia wydania tłumaczenia przez Biuro oraz sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.

3. Realizacja Zamówień

Biuro przyjmuje Zamówienia na wykonanie tłumaczeń pisemnych zwykłych (niepoświadczonych) i poświadczonych oraz tłumaczeń ustnych.

Tłumaczenia pisemne

1. Tłumaczenia pisemne zwykle rozliczane są na podstawie stron obliczeniowych. Strona obliczeniowa zawiera 1600 znaków ze spacjami (znakiem jest każda litera, cyfra, symbol oraz znak interpunkcyjny). Ostateczna liczba stron obliczeniowych zaokrąglana jest w górę z dokładnością do pół strony.
2. Koszt weryfikacji tłumaczenia zwykłego dostarczonego przez Klienta ustalany jest indywidualnie.
3. Tłumaczenia poświadczane rozliczane są na podstawie stron obliczeniowych poświadczonych, tj. 1125 znaków ze spacjami. Ostateczna liczba stron obliczeniowych zaokrąglana jest w górę z dokładnością do jednej strony.
4. Dostępne są następujące tryby wykonania tłumaczeń pisemnych:
 - a) zwykły – do 8 stron obliczeniowych dziennie
 - b) przyspieszony – do 14 stron obliczeniowych dziennie
 - c) ekspresowy – od 15 stron obliczeniowych dziennie oraz
 - d) specjalny – tłumaczenia wykonywane w nocy lub w święta
5. Koszt weryfikacji tłumaczenia dostarczonego przez Klienta oraz jego poświadczenia ustalany jest indywidualnie.
6. Biuro zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia tekstu do weryfikacji.

Tłumaczenia ustne

1. Czas pracy tłumacza liczy się od godziny, na którą został zamówiony i zgłosił się, aby wykonać pracę, do godziny, w której opuszcza miejsce wykonywania tłumaczenia, i obejmuje wszystkie ewentualne przerwy w tłumaczeniu (np. przerwy na posiłki, przerwy w spotkaniu, czas przejazdu tłumacza z Klientem).

2. Zlecenie tłumaczenia ustnego w terminie krótszym niż dwa dni robocze przed terminem tłumaczenia może spowodować zwiększenie kosztów.
3. Tłumaczenia ustne rozlicza się według 4-godzinnych bloków tłumaczeniowych.
4. Każdy rozpoczęty blok jest rozliczany jako cały (czterogodzinny) blok.
5. W wyjątkowych sytuacjach istnieje możliwość uzgodnienia krótszej jednostki rozliczeniowej.
6. W przypadku tłumaczeń wyjazdowych Klient pokrywa koszty przejazdu, zakwaterowania i posiłków tłumacza/-y na miejscu tłumaczenia.
7. W razie konieczności dojazdu lub powrotu w dniu innym niż dzień tłumaczenia, Biuro zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za czas spędzony przez tłumacza w podróży.
8. Wynagrodzenie za pracę tłumacza ustnego w soboty oraz w dni robocze w godzinach od 17.00 do 22.00 jest podwyższone o 50% od podstawowej stawki za tłumaczenie, zaś w dni wolne od pracy lub w nocy, tj. w godzinach od 22.01 do 8.00 – o 100% podstawowej stawki za tłumaczenie.
9. Klienci korzystający z usług Biura zobowiązują się nie kontaktować się z tłumaczem wykonującym zlecenie bez pośrednictwa Biura przez 12 (słownie: dwanaście) miesięcy od daty ostatniego zlecenia.
10. Klient zobowiązuje się do dostarczenia materiałów umożliwiających tłumaczowi zapoznanie się z tematyką zlecenia, najpóźniej na dwa dni przed terminem wykonania tłumaczenia ustnego.
11. W przypadku organizacji większej grupy tłumaczy warunki tłumaczeń ustnych są uzgadniane indywidualnie.
12. Klient zobowiązuje się do poinformowania Biura o przebiegu i czasie trwania tłumaczenia najpóźniej w następnym dniu roboczym po zakończeniu tłumaczenia ustnego.

4. Odbiór Zamówień

1. Tłumaczenia zwykle wykonane w ramach złożonych Zamówień są przekazywane Klientowi w uzgodnionym terminie za pośrednictwem poczty elektronicznej. Tłumaczenia poświadczone przekazywane są Klientowi lub wyznaczonej przez niego osobie w formie papierowej. W przypadku stałej współpracy Biuro przesyła wykonane tłumaczenie poświadczone także w formie skanu.
2. Biuro może dostarczyć Klientowi wykonane tłumaczenie poświadczone poprzez przesyłkę pocztową lub kurierem na adres wskazany przez Klienta. Dostarczenie tłumaczenia przesyłką pocztową lub kurierem odbywa się na koszt Klienta.
3. Godzina odbioru tłumaczenia pisemnego poświadczonego, o ile została wyznaczona, dotyczy terminu, w jakim Zamówienie jest gotowe do odbioru w siedzibie Biura. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z wydłużonego czasu dojazdu kuriera lub innej osoby wydelegowanej przez Klienta do odbioru tłumaczenia.
4. Tłumaczenia poświadczone oddawane są Klientowi zawsze w postaci 1 (słownie: jednego) egzemplarza wydruku. Klient może zamówić dodatkowe egzemplarze tłumaczenia za stosowną dopłatą.

5. W przypadku odbioru tłumaczeń niepoświadczonych Biuro nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z zakłóceń działania poczty elektronicznej. Biuro nie ponosi także odpowiedzialności za opóźnione dostarczenie tłumaczenia wysyłanego w terminie pocztą elektroniczną w sytuacji, gdy Klient nie zgłosi mailowo lub telefonicznie nieotrzymania tłumaczenia.
6. Tłumaczenia pisemne poświadczone Biuro przechowuje przez 3 (słownie: trzy) miesiące od daty realizacji. Tłumaczenia nieodebrane w tym terminie podlegają zniszczeniu zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych.

5. Płatność za zamówienie

1. Koszt realizacji Zamówienia jest ustalany na podstawie obowiązującego cennika lub odrębnych uzgodnień. Wycena każdego tłumaczenia podlega akceptacji Klienta.
2. Ceny za prace nietypowe uzgadniane są indywidualnie przy każdym zleceniu. Do prac nietypowych zaliczają się np. tłumaczenia z języka obcego na inny język obcy, niestandardowa grafika dokumentu, schematy, diagramy, rysunki, zamknięte do edycji prezentacje PowerPoint, łączenie tłumaczeń ustnych i pisemnych w jednym zleceniu, itp.
3. W przypadku tekstów dostarczonych do tłumaczenia, które są trudne do odczytania (np. pismo odręczne, niewyraźna kopia) Biuro zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny tłumaczenia.
4. Tłumaczenia na język obcy, które zgodnie z życzeniem klienta weryfikuje native speaker (rodowity mówca języka), są realizowane z dopłatą oraz w odrębnie ustalonym terminie.
5. Przy tłumaczeniu tekstów o specjalistycznej tematyce (np. medycyna, informatyka, normy, patenty, teksty techniczne wymagające skorzystania z usług tłumacza specjalizującego się w danej dziedzinie) do stawki podstawowej dolicza się dopłatę w wysokości do 30%.
6. Wydanie dodatkowego egzemplarza tłumaczenia poświadczonego podlega dodatkowej opłacie.
7. Biuro wystawia faktury VAT z 14-dniowym terminem płatności.
8. Biuro zastrzega sobie prawo do wymagania przedpłaty w przypadku pierwszego Zamówienia lub w przypadku Klientów, którzy w przeszłości nie regulowali swoich zobowiązań w terminie. Wysokość takiej przedpłaty ustalana jest indywidualnie i może wynosić od 20% do 100% wartości Zamówienia.

6. Rezygnacja klienta z realizacji zamówienia

1. Klient ma prawo zrezygnować z realizacji Zamówienia po jego złożeniu, pod warunkiem uregulowania należności za wykonaną już część Zamówienia (nawet jeżeli tłumaczenie zostało wykonane w całości przed ustalonym terminem) oraz zwrotu innych wykazanych kosztów poniesionych przez Biuro do chwili rezygnacji z realizacji Zamówienia.
2. W przypadku wskazanym powyżej Klient otrzymuje tłumaczenie na takim etapie realizacji, na jakim było ono w chwili rezygnacji.
3. Rezygnacja z usług tłumacza ustnego po jego stawiennictwie w ustalonym miejscu i czasie nie zwalnia Klienta z obowiązku poniesienia pełnych kosztów usługi.
4. W przypadku rezygnacji Klienta z zamówionego tłumaczenia ustnego Klient ma obowiązek uregulować pełną kwotę wynagrodzenia, tak jakby tłumaczenie zostało wykonane.

5. Ponadto w przypadku wskazanym powyżej Klient zobowiązuje się zwrócić, na podstawie dowodów zakupu, bezzwrotne koszty poniesione przez Biuro w związku z organizacją tłumaczenia, np. bilet na pociąg dla tłumacza zakupiony z wyprzedzeniem w celu uzyskania najniższej ceny, koszty rezerwacji noclegu tłumacza, itp.

7. Reklamacje i odpowiedzialność Biura

1. Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji wykonanej usługi do 5 (słownie: pięciu) dni roboczych po jej wykonaniu. Po upływie tego terminu tłumaczenie uznaje się za zaakceptowane przez Klienta.
2. W przypadku gdy Klient zażąda przedstawienia do akceptacji wykonanego tłumaczenia przed ostatecznym jego wydaniem, Biuro nie przyjmuje reklamacji w powyższym trybie.
3. Reklamacja, aby była ważna, powinna zostać należycie uzasadniona. Uzasadnienie powinno zawierać szczegółowy opis zastrzeżeń oraz zaznaczenie popełnionych błędów.
4. W przypadku uzasadnionej reklamacji Biuro zastrzega sobie wyłączne prawo do dokonania korekty reklamowanego tłumaczenia. Biuro wykonuje korektę nieodpłatnie. Termin wykonania korekty jest uzgadniany indywidualnie z uwzględnieniem objętości tłumaczenia oraz ilości zmian.
5. Reklamacje obejmują jedynie tłumaczenia wykonane w trybie zwykłym (do 8 stron dziennie) oraz przyspieszonym (do 14 stron dziennie). Nie przyjmujemy reklamacji na zlecenia realizowane w trybie ekspresowym (od 15 stron dziennie) oraz w trybie specjalnym.
6. Złożenie reklamacji nie jest podstawą do odmowy zapłaty należności za tłumaczenie, przy czym termin zapłaty zostaje przesunięty i biegnie od dnia oddania poprawionego tłumaczenia.
7. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu, które są konsekwencją błędów występujących w tekście oryginału.

8. Postanowienia końcowe

1. Biuro może podjąć się realizacji usług na warunkach innych niż określone w niniejszym Regulaminie. Ustalenie takich warunków następuje wówczas w formie indywidualnej umowy między Biurem a Klientem.
2. Biuro zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej Biura, z zaznaczeniem daty, od której obowiązuje.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa.