

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TŁUMACZEŃ PISEMNYCH PRZEZ BIURO TŁUMACZEŃ POLENG

### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

**Biuro Tłumaczeń POLENG Sp. z o.o.** ul. Pogodna 10, Poznań, NIP:7822277607 KRS: 0000168506 (**Biuro pod tym samym adresem**), zwane dalej **Biurem**, świadczy na rzecz **Firm, Instytucji** oraz **Klientów Indywidualnych**, zwanych dalej **Zleceniodawcami**, usługi z zakresu zwykłych, specjalistycznych oraz przysięgłych tłumaczeń pisemnych, jak również wybrane usługi pokrewne, w szczególności związane z korektą językową oraz adaptacją stylistyczną tłumaczeń wykonywanych w ramach realizowanych przez siebie zleceń.

Wszelkie wykonywane przez **Biuro** usługi realizowane są zgodnie z treścią niniejszego **Regulaminu świadczenia usług** oraz treścią **aktualnego cennika**. Decydując się na skorzystanie z usług **Biura, Zleceniodawca** oświadcza, iż zna oraz akceptuje w całości postanowienia obu powyższych dokumentów.

### §2 SPOSOBY SKŁADANIA ZLECEŃ PRZEZ FIRMY ORAZ INSTYTUCJE, KTÓRE NIE POSIADAJĄ UMOWY O STAŁEJ WSPÓŁPRACY Z BIUREM TŁUMACZEŃ POLENG

Podstawową formę składania zleceń w **Biurze Tłumaczeń POLENG** stanowi ich przekazywanie z wykorzystaniem strony internetowej **Biura**. Warunkiem przyjęcia do realizacji złożonego w ten sposób zlecenia na rzecz **Firmy** lub **Instytucji**, posiadającej osobowość prawną, jest wypełnienie przez **Zleceniodawcę** dostępnego na stronie internetowej **Biura** elektronicznego formularza szybkiej wyceny oraz przekazanie za jego pośrednictwem przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów, a następnie przesłanie faksem na numer **Biura** wygenerowanego przez **Biuro** i przekazanego **Zleceniodawcy** na jego adres e-mail formularza zlecenia w formacie PDF, po jego uprzednim wydrukowaniu, podpisaniu przez przedstawiciela **Zleceniodawcy** upoważnionego do składania zleceń oraz ostemplowaniu pieczęcią **Zleceniodawcy**. Możliwe jest również odesłanie wydrukowanego, podpisanego oraz ostemplowanego w opisany powyżej sposób formularza zlecenia na adres e-mail **Biura**, po jego uprzedniej zamianie na dokument elektroniczny za pomocą skanera. W wyjątkowych przypadkach przyjęcie zlecenia do realizacji wymagać może przekazania przez **Zleceniodawcę**, na uprzednie wyraźne życzenie **Biura**, oryginału przygotowanego w opisany powyżej sposób formularza zlecenia za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub usługi kurierskiej.

Istnieje również możliwość złożenia zlecenia poprzez bezpośrednie przekazanie przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów jako załączników do wiadomości e-mail, przesyłanej na adres poczty elektronicznej **Biura Tłumaczeń POLENG**, a następnie przesłanie faksem na numer **Biura** wygenerowanego przez **Biuro** i przekazanego **Zleceniodawcy** na jego adres e-mail formularza zlecenia w formacie PDF, po jego uprzednim wydrukowaniu, podpisaniu przez przedstawiciela **Zleceniodawcy** upoważnionego do składania zleceń oraz ostemplowaniu pieczęcią **Zleceniodawcy**. Możliwe jest również odesłanie wydrukowanego, podpisanego oraz ostemplowanego w opisany powyżej sposób formularza zlecenia na adres e-mail **Biura**, po jego uprzedniej zamianie na dokument elektroniczny za pomocą skanera. W wyjątkowych przypadkach przyjęcie zlecenia do realizacji wymagać może przekazania przez **Zleceniodawcę**, na uprzednie wyraźne życzenie **Biura**, oryginału przygotowanego w opisany powyżej sposób formularza zlecenia za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub usługi kurierskiej.

Jeżeli przekazanie przeznaczonych do tłumaczenia tekstów za pośrednictwem strony internetowej **Biura** czy też jako załączników do wiadomości e-mail nie jest możliwe (na przykład ze względu na fakt dysponowania wyłącznie drukowaną wersją dokumentów źródłowych, konieczność przedłożenia oryginałów dokumentów źródłowych na potrzeby uwierzytelnienia, czy też w związku z nadmierną objętością elektronicznej wersji dokumentów źródłowych), skorzystać można z opcji wygenerowania przez **Biuro** przekazywanego **Zleceniodawcy** na jego adres e-mail formularza zlecenia w formacie PDF wyłącznie na podstawie danych niezbędnych do poprawnej realizacji danej usługi, przekazanych **Biuru** przez **Zleceniodawcę** za pośrednictwem poczty elektronicznej lub drogą telefoniczną, który to formularz, po uprzednim wydrukowaniu, podpisaniu przez przedstawiciela **Zleceniodawcy** upoważnionego do składania zleceń oraz ostemplowaniu pieczęcią **Zleceniodawcy**, odesłać należy wraz z przeznaczonymi do tłumaczenia dokumentami na adres pocztowy **Biura**, korzystając w tym celu z usług poczty tradycyjnej lub też firmy kurierskiej.

Zlecenie wymagające fizycznego przekazania dokumentów źródłowych można również złożyć bez konieczności dołączania do nich podpisanego oraz opieczetowanego w opisany powyżej sposób formularza zlecenia, przekazując na adres pocztowy **Biura** — z wykorzystaniem usług poczty tradycyjnej lub też firmy kurierskiej — jedynie same przeznaczone do tłumaczenia dokumenty. W takim przypadku przekazywany **Zleceniodawcy** na jego adres e-mail formularz zlecenia w formacie PDF wygenerowany zostaje przez **Biuro** na podstawie informacji przekazanych przez **Zleceniodawcę** za pośrednictwem poczty elektronicznej lub drogą telefoniczną oraz w oparciu o przekazane przez niego do tłumaczenia dokumenty, przy czym wspomniany powyżej formularz zlecenia — po jego uprzednim wydrukowaniu, podpisaniu przez przedstawiciela **Zleceniodawcy** upoważnionego do składania zleceń oraz ostemplowaniu pieczęcią **Zleceniodawcy** — przesłać należy faksem na numer **Biura**. Możliwe jest również odesłanie wydrukowanego, podpisanego oraz ostemplowanego w opisany powyżej sposób formularza zlecenia na adres e-mail **Biura**, po jego uprzedniej zamianie na dokument elektroniczny za pomocą skanera. W wyjątkowych przypadkach przyjęcie zlecenia do realizacji wymagać może przekazania przez **Zleceniodawcę**, na uprzednie wyraźne życzenie **Biura**, oryginału przygotowanego w opisany powyżej sposób formularza zlecenia za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub usługi kurierskiej.

Istnieje wreszcie możliwość osobistego złożenia zlecenia oraz przekazania przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów w siedzibie **Biura Tłumaczeń POLENG**. W takim przypadku pracownicy **Biura**, na podstawie informacji przekazanych bezpośrednio przez **Zleceniodawcę**, generują na miejscu odpowiedni formularz zlecenia w formacie PDF, a następnie przedkładają **Zleceniodawcy** — lub też osobie upoważnionej przez **Zleceniodawcę** do składania zleceń — jego wydruk, celem złożenia na nim podpisu oraz jego ostemplowania pieczęcią **Zleceniodawcy**.

Przekazanie **Biuru** w dowolny z opisywanych powyżej sposobów podpisanego oraz ostemplowanego w sposób zgodny z powyższym opisem formularza zlecenia jest równoznaczne ze złożeniem przez **Zleceniodawcę** zamówienia na realizację określonej w powyższym formularzu usługi.

### §3 SPOSOBY SKŁADANIA ZLECEŃ PRZEZ FIRMY ORAZ INSTYTUCJE, KTÓRE PODPISAŁY UMOWĘ O STAŁEJ WSPÓŁPRACY Z BIUREM TŁUMACZEŃ POLENG

Do składania opisywanych w **§2** niniejszego **Regulaminu** formularzy zlecenia nie są zobowiązani **Zleceniodawcy**, którzy zawarli wcześniej z **Biurem** umowę o stałej współpracy, w wyniku czego uzyskali możliwość korzystania ze świadczonych przez **Biuro** usług w sposób uproszczony, bez konieczności każdorazowego podawania swoich kompletnych danych oraz potwierdzania złożenia zlecenia za pomocą podpisanego oraz ostemplowanego w sposób opisany w **§2** niniejszego **Regulaminu** formularza zlecenia. W przypadku tego typu klientów za równoznaczne ze złożeniem zlecenia przyjmuje się każdorazowe przekazanie **Biuru** przez **Zleceniodawcę**

przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów.

**Zleceniodawca**, który podpisał uprzednio z **Biurem** umowę o stałej współpracy, przekazuje przeznaczone do tłumaczenia dokumenty jako załącznik do wiadomości e-mail, przesyłanej na adres poczty elektronicznej **Biura Tłumaczeń POLENG**. W takim przypadku weryfikacja tożsamości **Zleceniodawcy** następuje w oparciu o adres e-mail, spod którego przesłane zostały przeznaczone do tłumaczenia dokumenty, który to adres stanowi integralny element wspomnianej powyżej umowy. Dane na temat składanego w ten sposób zlecenia, niezbędne do poprawnej realizacji danej usługi, przekazywane zostają **Biuru** za pośrednictwem wiadomości e-mail, do której dołączone zostały przeznaczone do tłumaczenia dokumenty, bądź też w drodze telefonicznej komunikacji pomiędzy wymienionym w zawartej uprzednio umowie o stałej współpracy przedstawicielem **Zleceniodawcy** a pracownikiem **Biura**.

Jeżeli przekazanie przeznaczonych do tłumaczenia tekstów jako załączników do wiadomości e-mail nie jest możliwe (na przykład ze względu na fakt dysponowania wyłącznie drukowaną wersją dokumentów źródłowych, konieczność przedłożenia oryginałów dokumentów źródłowych na potrzeby uwierzytelnienia, czy też w związku z nadmierną objętością elektronicznej wersji dokumentów źródłowych), **Zleceniodawca**, który podpisał uprzednio z **Biurem** umowę o stałej współpracy, może przekazać przeznaczone do tłumaczenia dokumenty na adres pocztowy **Biura**, korzystając w tym celu z usług poczty tradycyjnej lub też firmy kurierskiej, bądź też dostarczyć je osobiście do siedziby **Biura**. Dane na temat składanego w ten sposób zlecenia, niezbędne do poprawnej realizacji danej usługi, przekazane zostają **Biuru** za pośrednictwem wiadomości e-mail, wysłanej spod adresu poczty elektronicznej stanowiącego integralny element wspomnianej powyżej umowy, bądź też w drodze telefonicznej komunikacji pomiędzy wymienionym w powyższej umowie przedstawicielem **Zleceniodawcy** a pracownikiem **Biura**.

#### §4 SPOSOBY SKŁADANIA ZLECEŃ PRZEZ KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

Podstawową formę składania zleceń w **Biurze Tłumaczeń POLENG** w przypadku **Klientów Indywidualnych** stanowi ich przekazywanie z wykorzystaniem strony internetowej **Biura**. Warunkiem rozpoczęcia realizacji zlecenia na rzecz **Klienta Indywidualnego**, będącego osobą fizyczną, jest wypełnienie przez **Zleceniodawcę** dostępnego na stronie internetowej **Biura** elektronicznego formularza szybkiej wyceny, zawierającego jedynie dane niezbędne do poprawnej realizacji usługi, przekazanie za pośrednictwem powyższego formularza przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów oraz przelanie na rachunek bankowy **Biura**, podany w przesłanej przez **Biuro** na adres **Zleceniodawcy** wiadomości e-mail, przedpłaty na poczet zlecanej usługi w podanej przez **Biuro** kwocie, stanowiącej ostateczną cenę wykonania usługi, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w **§7 akapit 3** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług**. Dokonanie powyższej przedpłaty jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez **Zleceniodawcę** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług** przez **Biuro Tłumaczeń POLENG**.

Istnieje również możliwość złożenia zlecenia przez **Klienta Indywidualnego** poprzez bezpośrednie przekazanie przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów jako załączników do wiadomości e-mail, przesyłanej na adres poczty elektronicznej **Biura Tłumaczeń POLENG**. Warunkiem rozpoczęcia realizacji składanego w ten sposób zlecenia jest przelanie na rachunek bankowy **Biura**, podany w przesłanej przez **Biuro** na adres **Zleceniodawcy** wiadomości e-mail, przedpłaty na poczet zlecanej usługi w podanej przez **Biuro** kwocie, stanowiącej ostateczną cenę wykonania usługi, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w **§7 akapit 3** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług**. Dokonanie powyższej przedpłaty jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez **Zleceniodawcę** **Regulaminu świadczenia usług** przez **Biuro Tłumaczeń POLENG**.

Jeżeli przekazanie przeznaczonych do tłumaczenia tekstów za pośrednictwem strony internetowej **Biura** czy też jako załączników do wiadomości e-mail nie jest możliwe (na przykład ze względu na fakt dysponowania wyłącznie drukowaną wersją dokumentów źródłowych, konieczność przedłożenia oryginałów dokumentów źródłowych na potrzeby uwierzytelnienia, czy też w związku z nadmierną objętością elektronicznej wersji dokumentów źródłowych), przeznaczone do tłumaczenia dokumenty przesłać można na adres pocztowy **Biura**, korzystając w tym celu z usług poczty tradycyjnej lub też firmy kurierskiej, bądź też dostarczyć na teren siedziby **Biura** osobiście. Warunkiem rozpoczęcia realizacji składanego w ten sposób zlecenia jest przelanie na rachunek bankowy **Biura**, podany w przesłanej przez **Biuro** na adres **Zleceniodawcy** wiadomości e-mail, przedpłaty na poczet zlecanej usługi w podanej przez **Biuro** kwocie, stanowiącej ostateczną cenę wykonania usługi, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w **§7 akapit 3** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług**. Dokonanie powyższej przedpłaty jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez **Zleceniodawcę** **Regulaminu świadczenia usług** przez **Biuro Tłumaczeń POLENG**.

#### §5 PRZYJMOWANIE ZLECEŃ PRZEZ BIURO TŁUMACZEŃ POLENG

W przypadku każdego składanego zlecenia, **Zleceniodawca** otrzymuje najpierw potwierdzenie zarejestrowania złożonego zlecenia w elektronicznym systemie obsługi **Biura**, a następnie informowany jest o przyjęciu złożonego zlecenia do realizacji, przy czym obie powyższe wiadomości przekazywane są za pośrednictwem wiadomości wysyłanej na adres e-mail **Zleceniodawcy** bądź też w drodze komunikacji telefonicznej ze **Zleceniodawcą**. W trosce o wysoką jakość świadczonych usług **Biuro Tłumaczeń POLENG** zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia złożonego zlecenia, co może mieć miejsce szczególnie w takim przypadku, kiedy podjęcie się przez **Biuro** realizacji danego zlecenia nie gwarantowałoby zapewnienia **Zleceniodawcy** obsługi na odpowiednio wysokim poziomie. **Biuro** zastrzega sobie prawo odmowy realizacji złożonego zlecenia także w takim przypadku, kiedy przekazane przez **Zleceniodawcę** do tłumaczenia dokumenty nie odpowiadają treści złożonego zlecenia, jak również wtedy, gdy zawierają one treści wulgarne lub naruszające czyjeś dobre imię, bądź też stwarzają podejrzenie naruszenia praw lub dóbr osób trzecich. O ewentualnej odmowie przyjęcia przez **Biuro** danego zlecenia, wraz z uzasadnieniem, **Zleceniodawca** informowany jest za pośrednictwem wiadomości e-mail, przesyłanej na jego adres poczty elektronicznej, bądź też w drodze komunikacji telefonicznej, przy czym w przypadku uprzedniego dokonania przez **Zleceniodawcę** przedpłaty na poczet wykonania zlecanej usługi, na rachunek bankowy **Zleceniodawcy** zwracana jest jej pełna kwota.

#### §6 WARUNKI REALIZACJI ZLECEŃ PRZEZ BIURO TŁUMACZEŃ POLENG

Tłumaczenia pisemne wykonywane są przez **Biuro Tłumaczeń POLENG** w trybie zwykłym lub ekspresowym, zależnie od terminu, w jakim **Zleceniodawca** życzy sobie otrzymać przetłumaczone dokumenty. W trybie zwykłym realizowane są wszystkie zlecenia, które wymagają tłumaczenia w tempie nieprzekraczającym 8 stron obliczeniowych na dobę. Zlecenia wymagające szybszego tempa tłumaczenia, jak również wszelkie zlecenia związane z koniecznością przekazania **Zleceniodawcy** przetłumaczonych dokumentów w dniu złożenia zlecenia, realizowane są przez **Biuro** w trybie ekspresowym, co wiąże się ze zwiększeniem jednostkowej ceny za stronę obliczeniową tłumaczenia o przewidziane **aktualnym cennikiem Biura** dopłaty, przy czym w przypadku wykonywanych w tym trybie tłumaczeń **Biuro** zastrzega sobie prawo do podzielenia tekstu pomiędzy większą liczbę tłumaczy, co może pociągać za sobą rozbieżności w zakresie stosowanej przez nich terminologii. Przy ustalaniu trybu realizacji zlecenia nie bierze się pod uwagę sobót, niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy, jak również dnia, w którym składane jest zlecenie. Jeśli nie uzgodniono inaczej, przekazanie **Zleceniodawcy** przetłumaczonego tekstu następuje nie później niż o godzinie 18:00 dnia stanowiącego ustalony wcześniej termin realizacji zlecenia.

W przypadku kiedy przekazane do przetłumaczenia dokumenty zawierają ryciny, tabele bądź też inne obiekty w formie uniemożliwiającej ich bezpośrednią edycję za pomocą aplikacji, w dokumencie której wykonywane jest tłumaczenie, **Biuro Tłumaczeń POLENG** nie ma obowiązku odtwarzania powyższych obiektów w tekście wykonywanego tłumaczenia, jednakże może w porozumieniu ze **Zleceniodawcą**

ustalić taki sposób ich opisu, który umożliwi **Zleceniodawcy** jednoznaczne przyporządkowanie odpowiednich fragmentów wykonanego tłumaczenia odpowiednim fragmentom tekstu źródłowego, stanowiącym elementy wspomnianych powyżej obiektów.

W przypadku tekstu przeznaczanego do tłumaczenia przysięgłego, **Zleceniodawca** dostarczyć powinien oryginał dokumentu źródłowego. Jeżeli **Zleceniodawca** nie ma możliwości dostarczenia wspomnianego powyżej oryginału, w tłumaczeniu umieszczona zostaje informacja, iż wykonane zostało ono na podstawie kopii lub też na podstawie wersji elektronicznej dokumentu, w zależności od formy, w jakiej przekazany został przez **Zleceniodawcę** tekst źródłowy.

Jeżeli przekazany przez **Zleceniodawcę** tekst jest trudnym do odczytania rękopisem, **Biuro** zastrzega sobie prawo do podwyższenia — w oparciu o uprzednie ustalenia ze **Zleceniodawcą** — ceny za wykonanie jego tłumaczenia o dopłatę w wysokości maksimum 50% stawki bazowej, wynikającej z **aktualnego cennika Biura**.

**Zleceniodawca** ma prawo odwołać zleczone wcześniej tłumaczenie pisemne w dowolnym momencie jego realizacji, przy czym odwołanie to powinno mieć formę pisemną. W przypadku odwołania zleczonego wcześniej tłumaczenia **Zleceniodawca** zobowiązany jest jednak do uiszczenia zapłaty za tę jego część, która zrealizowana została do momentu odwołania zlecenia, jak również do pokrycia wszelkich innych kosztów, poniesionych przez **Biuro** w związku z realizacją zleczonego tłumaczenia.

**Biuro Tłumaczeń POLENG** zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywanym na rzecz **Zleceniodawcy** tłumaczeniem, w szczególności do zachowania w tajemnicy treści tłumaczonych dokumentów.

## §7 ZASADY ROZLICZANIA ZLECEŃ PRZEZ BIURO TŁUMACZEŃ POLENG

Jeśli nie ustalono inaczej, podstawę rozliczenia objętości tłumaczenia pisemnego stanowi liczba zawartych w nim **stron obliczeniowych**, przy czym **strona obliczeniowa** w przypadku **tłumaczeń niewierzytelnianych** obejmuje **250 słów**. W przypadku przekazania przez **Zleceniodawcę** elektronicznej wersji przeznaczanego do tłumaczenia dokumentu źródłowego, umożliwiającej automatyczne ustalenie liczby zawartych w nim znaków, rozliczenie zlecenia następuje w oparciu o **liczbę znaków w tekście źródłowym**. Liczba ta ustalana jest w na podstawie danych udostępnianych przez edytor tekstu, najczęściej MS WORD, za pośrednictwem opcji **NARZĘDZIA (RECENZJA) —> STATYSTYKA WYRAZÓW**, poprzez odczyt wartości parametru **wyrazy**, przy zaznaczonej opcji **DOŁĄCZ PRZYPISY DOLNE I KOŃCOWE (ORAZ POLA TEKSTOWE)**. Jeżeli przekazana przez **Zleceniodawcę** wersja dokumentu źródłowego uniemożliwia automatyczne ustalenie liczby zawartych w nim znaków, rozliczenie zlecenia następuje w oparciu o liczbę znaków w tekście docelowym. Liczba ta ustalana jest na podstawie danych udostępnianych przez edytor tekstu, najczęściej MS WORD, za pośrednictwem opcji **NARZĘDZIA (RECENZJA) —> STATYSTYKA WYRAZÓW**, poprzez zsumowanie wartości parametru **ZNAKI (BEZ SPACJI)** oraz parametru **WYRAZY**, przy zaznaczonej opcji **DOŁĄCZ PRZYPISY DOLNE I KOŃCOWE (ORAZ POLA TEKSTOWE)**. Ustalona w dowolny z opisywanych powyżej dwóch sposobów całkowita liczba słów dzielona jest następnie przez 250, przy czym otrzymany wynik zaokrąglany jest w górę z dokładnością do 0,5 strony. W przypadku tłumaczenia dokumentów aplikacji innych niż MS WORD, ustalenie liczby znaków, jeśli nie uzgodniono inaczej, następuje z zastosowaniem identycznej metody, jak ta opisana powyżej, poprzez uprzednie przeniesienie tekstu dokumentu źródłowego do dokumentu wspomnianego powyżej edytora.

**Strona obliczeniowa** w przypadku **tłumaczeń przysięgłych** obejmuje — zgodnie z odpowiednim rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości — **1 125 znaków ze spacjami**. W przypadku przekazania przez **Zleceniodawcę** elektronicznej wersji przeznaczanego do tłumaczenia dokumentu źródłowego, umożliwiającej automatyczne ustalenie liczby zawartych w nim znaków, rozliczenie zlecenia następuje w oparciu o **liczbę znaków w tekście źródłowym**. Liczba ta ustalana jest w na podstawie danych udostępnianych przez edytor tekstu, najczęściej MS WORD, za pośrednictwem opcji **NARZĘDZIA (RECENZJA) —> STATYSTYKA WYRAZÓW**, poprzez odczyt wartości parametru **ZNAKI (ZE SPACJAMI)**, przy zaznaczonej opcji **DOŁĄCZ PRZYPISY DOLNE I KOŃCOWE (ORAZ POLA TEKSTOWE)**. Jeżeli przekazana przez **Zleceniodawcę** wersja dokumentu źródłowego uniemożliwia automatyczne ustalenie liczby zawartych w nim znaków, rozliczenie zlecenia następuje w oparciu o liczbę znaków w tekście docelowym. Liczba ta ustalana jest na podstawie danych udostępnianych przez edytor tekstu, najczęściej MS WORD, za pośrednictwem opcji **NARZĘDZIA (RECENZJA) —> STATYSTYKA WYRAZÓW**, poprzez zsumowanie wartości parametru **ZNAKI (BEZ SPACJI)** oraz parametru **WYRAZY**, przy zaznaczonej opcji **DOŁĄCZ PRZYPISY DOLNE I KOŃCOWE (ORAZ POLA TEKSTOWE)**. Ustalona w dowolny z opisywanych powyżej dwóch sposobów całkowita liczba znaków ze spacjami dzielona jest następnie przez 1 125, a otrzymany wynik zaokrąglany jest w górę do pełnej strony. W przypadku tłumaczenia przysięgłego dokumentów aplikacji innych niż MS WORD, ustalenie liczby znaków, jeśli nie uzgodniono inaczej, następuje z zastosowaniem identycznej metody, jak ta opisana powyżej, poprzez uprzednie przeniesienie tekstu dokumentu źródłowego do dokumentu wspomnianego powyżej edytora.

W przypadku kiedy wersję przeznaczanego do tłumaczenia dokumentu źródłowego, uniemożliwiającą automatyczne ustalenie liczby zawartych w nim znaków, przekazuje **Klient Indywidualny**, będący osobą fizyczną, wysokość przedpłaty na poczet zlecanej usługi, o której mowa w **§4** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług**, ustalana jest w sposób indywidualny, w ramach bezpośredniego kontaktu **Zleceniodawcy** z przedstawicielem **Biura** za pośrednictwem systemu poczty elektronicznej lub też drogą telefoniczną, po uprzednim wypełnieniu przez **Zleceniodawcę** dostępnego na stronie internetowej **Biura** elektronicznego formularza szybkiej wyceny, opisywanego w **§4** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług**, oraz przekazaniu za jego pośrednictwem przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów, lub też po uprzednim przekazaniu przez **Zleceniodawcę** przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów jako załączników do wiadomości e-mail, przesyłanej na adres poczty elektronicznej **Biura**, albo też po uprzednim przesłaniu przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów na adres **Biura** za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub usługi kurierskiej bądź ich osobistym dostarczeniu do siedziby **Biura**. W takim przypadku, przekazanie **Zleceniodawcy** wykonanego tłumaczenia następuje dopiero po przelaniu przez niego na rachunek bankowy **Biura**, podany w przesłanej przez **Biuro** na adres **Zleceniodawcy** wiadomości e-mail, kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy ostateczną ceną usługi, wynikającą z liczby znaków w tekście docelowym, a wartością dokonanej wcześniej przedpłaty, przy czym o wysokości pozostałej do uregulowania w ten sposób kwoty **Zleceniodawca** poinformowany zostaje po wykonaniu tłumaczenia za pośrednictwem systemu poczty elektronicznej lub też w drodze komunikacji telefonicznej. Płatności można dokonać za pomocą tradycyjnego przelewu lub skorzystać z usługi Przelewy24, która dostępna jest na stronie biura.

## §8 SPOSOBY PRZEKAZYWANIA ZLECENIODAWCOM PRZETŁUMACZONYCH DOKUMENTÓW ORAZ SPOSOBY ZWROTU DOKUMENTÓW ŹRÓDŁOWYCH PRZEKAZANYCH UPRZEDNIO PRZEZ ZLECENIODAWCÓW

W przypadku tłumaczeń niewymagających uwierzytelnienia, **Biuro Tłumaczeń POLENG** przekazuje **Zleceniodawcy** tekst tłumaczenia za pośrednictwem systemu poczty elektronicznej. Przekazanie niewymagającego uwierzytelnienia tekstu tłumaczenia za pośrednictwem poczty tradycyjnej, usługi kurierskiej lub też poprzez jego osobisty odbiór przez **Zleceniodawcę** w siedzibie **Biura** następuje jedynie w takim przypadku, kiedy format przetłumaczonych dokumentów uniemożliwia przesłanie wspomnianego powyżej tekstu za pośrednictwem poczty elektronicznej, jak również wtedy, gdy takiej formy przekazania przetłumaczonych dokumentów zażyczył sobie wyraźnie **Zleceniodawca** (poprzez uprzedni wybór odpowiedniej opcji na etapie składania zlecenia). Koszt przekazania przetłumaczonego tekstu za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub też usługi kurierskiej ponosi każdorazowo **Zleceniodawca**, przy czym związana z nim kwota doliczana zostaje do ceny wykonywanej usługi.

W przypadku tłumaczeń przysięgłych, wymagających fizycznego przekazania drukowanej wersji przetłumaczonych dokumentów, przekazanie przetłumaczonego tekstu następuje za pośrednictwem poczty tradycyjnej, usługi kurierskiej bądź też poprzez jego osobisty odbiór przez **Zleceniodawcę** w siedzibie **Biura**. Koszt przekazania przetłumaczonego tekstu za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub też usługi kurierskiej ponosi każdorazowo **Zleceniodawca**, przy czym związana z nim kwota doliczona zostaje do ceny wykonywanej usługi.

W przypadku kiedy przekazanie przez **Zleceniodawcę** przeznaczonych do tłumaczenia dokumentów źródłowych nastąpiło za pośrednictwem poczty tradycyjnej, usługi kurierskiej lub też bezpośrednio w siedzibie **Biura** (na przykład ze względu na fakt dysponowania wyłącznie drukowaną wersją dokumentów źródłowych, konieczność przedłożenia oryginałów dokumentów źródłowych na potrzeby uwierzytelnienia, czy też w związku z nadmierną objętością elektronicznej wersji dokumentów źródłowych), dokumenty te zwrócone zostają **Zleceniodawcy** niezwłocznie po wykonaniu zleczonej usługi, przy czym ich zwrot następuje również za pośrednictwem jednej z wymienionych powyżej trzech metod, zgodnie z opcją wybraną uprzednio przez **Zleceniodawcę** na etapie składania zlecenia. Koszt zwrotu dokumentów źródłowych za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub też usługi kurierskiej ponosi każdorazowo **Zleceniodawca**, przy czym związana z nim kwota doliczona zostaje do ceny wykonywanej usługi.

## §9 FORMAT PRZETŁUMACZONYCH DOKUMENTÓW

W przypadku tłumaczeń niewymagających uwierzytelnienia, przetłumaczony tekst standardowo przekazywany jest **Zleceniodawcy** w formie pliku o formacie .docx/.doc, czyli w dokumencie aplikacji MS WORD. Przekazanie przetłumaczonego tekstu w pliku o formacie .xlsx/.xls czy też .pptx/.ppt, czyli odpowiednio w dokumencie aplikacji MS EXCEL lub też aplikacji MS POWERPOINT, następuje jedynie w takim przypadku, kiedy taki właśnie format miał przekazany przez **Zleceniodawcę** do tłumaczenia tekst źródłowy.

W przypadku tłumaczeń przysięgłych, przetłumaczony tekst przekazywany jest zawsze **Zleceniodawcy** w formie wydruku, w jednym egzemplarzu. Na życzenie **Zleceniodawcy Biuro Tłumaczeń POLENG** przygotować może większą liczbę egzemplarzy zleczonego tłumaczenia przysięgłego, przy czym koszt każdego dodatkowo zamówionego egzemplarza wynosi 30% ceny wykonanego tłumaczenia. W przypadku zamówienia przez **Zleceniodawcę** dodatkowego egzemplarza tłumaczenia przysięgłego po upływie siedmiu dni od dnia wykonania tłumaczenia, **Biuro** ma prawo potraktować zamówiony w ten sposób dodatkowy egzemplarz jako odpis, w związku z czym jego koszt wyniesie 50% ceny wykonanego tłumaczenia.

## §10 ROZPATRYWANIE REKLAMACJI SKŁADANYCH PRZEZ ZLECENIODAWCÓW

**Zleceniodawca** ma prawo złożyć reklamację na wykonaną usługę w okresie dwóch tygodni od momentu wykrycia wadliwości tłumaczenia. Reklamacja złożona zostać musi w formie pisemnej oraz opatrzona być musi odpowiednim uzasadnieniem.

**Biuro Tłumaczeń Poleng rozpatrzy każde zgłoszenie reklamacji w ciągu 14 dni roboczych.**

W przypadku uznania zasadności reklamacji złożonej przez **Zleceniodawcę**, **Biuro Tłumaczeń POLENG** zobowiązuje się dokonać w możliwie jak najkrótszym terminie – nie dłuższym niż długość reklamowanego zlecenia - nieodpłatnej korekty wykonanego tłumaczenia.

## §11 ZASADY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI PRZEZ ZLECENIODAWCÓW

Płatność za każdorazowe zlecenie wykonane na rzecz **Firmy** lub **Instytucji** nieposiadającej umowy o stałej współpracy z **Biurem Tłumaczeń POLENG** dokonywana jest przez **Zleceniodawcę** na podstawie wystawionej przez **Biuro** faktury, w terminie do 14 dni od dnia jej wystawienia, przy czym **Zleceniodawca** uiszcza należność za wykonane na jego rzecz zlecenie przelewem na rachunek, którego dokładne dane podane zostały na fakturze.

Płatność za wszystkie zlecenia wykonane w danym miesiącu kalendarzowym na rzecz **Firmy** lub **Instytucji**, która podpisała umowę o stałej współpracy z **Biurem Tłumaczeń POLENG**, dokonywana jest przez **Zleceniodawcę** na podstawie wystawionej przez **Biuro** faktury zbiorczej, w terminie do 14 dni od dnia jej wystawienia, przy czym **Zleceniodawca** uiszcza należność za wykonane na jego rzecz zlecenia przelewem na rachunek, którego dokładne dane podane zostały na fakturze.

W przypadku przekroczenia przez **Zleceniodawcę** będącego **Firmą** lub **Instytucją** terminu płatności faktury, **Biuro Tłumaczeń POLENG** zastrzega sobie prawo do naliczenia odsetek ustawowych od kwoty netto, na jaką wystawiona została faktura, za każdy dzień zwłoki w jej uregulowaniu.

W przypadku **Firm** oraz **Instytucji** nieposiadających umowy o stałej współpracy z **Biurem Tłumaczeń POLENG**, **Biuro** zastrzega sobie prawo do pobrania przedpłaty na poczet wykonania zlecanej usługi przed przystąpieniem do jej realizacji.

Tryb dokonywania płatności za złożone zlecenie w przypadku **Klientów Indywidualnych**, nieposiadających osobowości prawnej, określony został w **§4** oraz w **§7 akapit 3** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług**.

## §12 ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI BIURA TŁUMACZEŃ POLENG

**Biuro Tłumaczeń POLENG** nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w wykonanym tłumaczeniu, będące konsekwencją błędów lub też niejasności w obrębie dokumentu źródłowego, czy też wynikające z niskiej jakości językowej dokumentu źródłowego, spowodowanej na przykład faktem, iż jego autorem jest osoba, dla której język dokumentu źródłowego nie jest językiem ojczystym.

W przypadku dokumentu przeznaczonego do publikacji zakłada się, że **Zleceniodawca** dokona korekty oraz adaptacji stylistycznej przetłumaczonego tekstu we własnym zakresie, chyba że złożone przez niego zlecenie obejmuje wykonanie tego typu usługi przez **Biuro**.

## §13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

**Biuro Tłumaczeń POLENG** może podjąć się realizacji zlecenia na warunkach innych niż te, określone niniejszym **Regulaminem świadczenia usług** oraz **aktualnym cennikiem Biura**. Ustalenie obowiązujących warunków realizacji zlecenia następuje w takim przypadku w formie odrębnej umowy, zawieranej przez **Biuro Tłumaczeń POLENG** ze **Zleceniodawcą**.

**Biuro Tłumaczeń POLENG** zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian zarówno w obrębie **aktualnego cennika** usług jak i też w obrębie niniejszego **Regulaminu świadczenia usług**.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym **Regulaminem świadczenia usług** zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. Nr 24, poz. 83 z późniejszymi zmianami).