

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TŁUMACZEŃ USTNYCH 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 ustnych, zwane dalej **Usługami**.

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 SKŁADANIE ZLECEŃ NA TŁUMACZENIA USTNE PRZEZ FIRMY ORAZ INSTYTUCJE

Podstawową formę złożenia zlecenia na tłumaczenie ustne w **Biurze Tłumaczeń POLENG** w przypadku **Firm** oraz **Instytucji** stanowi przekazanie za pośrednictwem wiadomości e-mail, przesyłanej na adres poczty elektronicznej **Biura Tłumaczeń POLENG**, wszelkich danych niezbędnych do poprawnej realizacji zamawianej **Usługi**, jak również wyczerpujących danych identyfikacyjnych **Zleceniodawcy**. Po otrzymaniu powyższej wiadomości pracownicy **Biura** określają możliwość realizacji opisanej przez **Zleceniodawcę Usługi**. Jeśli jej realizacja nie jest możliwa, informują oni o tym **Zleceniodawcę** za pośrednictwem odpowiedniej wiadomości e-mail lub też na drodze bezpośredniego kontaktu telefonicznego. Jeżeli natomiast realizacja **Usługi** jest możliwa, samodzielnie wypełniają formularz zlecenia na zamawianą **Usługę**, a następnie za pośrednictwem poczty elektronicznej przekazują **Zleceniodawcy** wersję elektroniczną powyższego formularza w formacie PDF, którą — po uprzednim wydrukowaniu, podpisaniu przez przedstawiciela **Zleceniodawcy** upoważnionego do składania zleceń oraz ostemplowaniu pieczęcią **Zleceniodawcy** — **Zleceniodawca** przesyła faksem na numer **Biura**, lub też — po uprzedniej zamianie na dokument elektroniczny za pomocą skanera — przekazuje na adres poczty elektronicznej **Biura** w postaci załącznika do wiadomości e-mail. 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.

§3 SKŁADANIE ZLECEŃ NA TŁUMACZENIA USTNE PRZEZ KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

Podstawową formę złożenia zlecenia na tłumaczenie ustne w **Biurze Tłumaczeń POLENG** w przypadku **Klientów Indywidualnych**, nieprowadzących działalności gospodarczej, stanowi przekazanie za pośrednictwem wiadomości e-mail, przesyłanej na adres poczty elektronicznej **Biura Tłumaczeń POLENG**, wszelkich danych niezbędnych do poprawnej realizacji zamawianej **Usługi**, jak również wyczerpujących danych identyfikacyjnych **Zleceniodawcy**. Po otrzymaniu powyższej wiadomości pracownicy **Biura** określają możliwość realizacji opisanej przez **Zleceniodawcę Usługi**. Jeśli jej realizacja nie jest możliwa, informują oni o tym **Zleceniodawcę** za pośrednictwem odpowiedniej wiadomości e-mail lub też na drodze bezpośredniego kontaktu telefonicznego. Jeżeli natomiast realizacja **Usługi** jest możliwa, samodzielnie wypełniają formularz zlecenia na zamawianą **Usługę**, a następnie za pośrednictwem poczty elektronicznej przekazują **Zleceniodawcy** wersję elektroniczną powyższego formularza w formacie PDF, zawierającą między innymi pełną informację na temat całkowitych kosztów wykonania zamawianej **Usługi**. Warunkiem przyjęcia do realizacji składanego w ten sposób zamówienia jest przelanie na podany przez **Biuro** rachunek bankowy przedpłaty na poczet zlecanej **Usługi**, w podanej przez **Biuro** kwocie, stanowiącej ostateczną cenę jej wykonania, przy czym dokonanie powyższej przedpłaty jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez **Zleceniodawcę** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług tłumaczeń ustnych** oraz szczegółowych warunków realizacji **Usługi**, przedstawionych w przesłanym mu za pośrednictwem poczty elektronicznej formularzu zlecenia. Płatności można dokonać za pomocą tradycyjnego przelewu lub skorzystać z usługi Przelewy24, która dostępna jest na stronie biura.

§4 PRZYJMOWANIE ZLECEŃ NA TŁUMACZENIA USTNE PRZEZ BIURO TŁUMACZEŃ POLENG

W przypadku każdego składanego zlecenia **Zleceniodawca** informowany jest przez **Biuro** o przyjęciu złożonego przez niego zlecenia do realizacji bądź to za pośrednictwem wiadomości e-mail, przesyłanej na podany przez **Zleceniodawcę** adres poczty elektronicznej, 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** jego realizacji nie gwarantowałoby zapewnienia **Zleceniodawcy** obsługi na odpowiednio wysokim poziomie. **Biuro** zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji złożonego zlecenia także w takim przypadku, kiedy istnieje uzasadnione podejrzenie, że przedmiot **Usługi** stanowiąc mogłyby treści wulgarne, naruszające czyjeś dobre imię, bądź też prowadzące do naruszenia praw lub dóbr osób trzecich. O ewentualnej odmowie przyjęcia przez **Biuro** danego zlecenia, wraz z uzasadnieniem, **Zleceniodawca** informowany jest bądź to za pośrednictwem wiadomości e-mail, przesyłanej na podany przez niego adres poczty elektronicznej, bądź też w drodze komunikacji telefonicznej.

§5 REZYGNACJA Z REALIZACJI ZAMÓWIONEGO TŁUMACZENIA USTNEGO PRZEZ ZLECENIODAWCĘ

Zleceniodawca ma prawo odwołać zamówione wcześniej tłumaczenie ustne. Odwołanie to powinno mieć formę pisemną, przy czym, celem umożliwienia natychmiastowej reakcji ze strony **Biura**, niezwłocznie przesłane zostać powinno faksem na numer **Biura** lub też — po uprzedniej zamianie na dokument elektroniczny za pomocą skanera — przekazane na adres poczty elektronicznej **Biura** w postaci załącznika do wiadomości e-mail. Otrzymanie przekazanego w powyższy sposób odwołania zlecenia potwierdzone zostać powinno przez **Biuro** w postaci zwrotnej wiadomości e-mail lub też na drodze bezpośredniej komunikacji telefonicznej ze **Zleceniodawcą**. W przypadku odwołania zamówionego wcześniej tłumaczenia ustnego, **Zleceniodawca** będący **Firmą** lub **Instytucją** ponosi koszty zależne od momentu, w jakim następuje powyższe odwołanie, przy czym szczegółowe warunki w tym zakresie określone zostają w obrębie przygotowanego przez **Biuro** — oraz podpisanego i ostemplowanego przez **Zleceniodawcę** w sposób zgodny z opisem w **§2** niniejszego **Regulaminu** — formularza zlecenia. W przypadku odwołania zamówionego wcześniej tłumaczenia ustnego **Zleceniodawca** będący **Firmą** lub **Instytucją** zobowiązany jest również do pokrycia wszelkich innych udokumentowanych kosztów, poniesionych przez **Biuro** w związku z przygotowaniem do realizacji zleczonego tłumaczenia — w szczególności, lecz nie tylko, kosztów zakupionych biletów na dojazd tłumacza lub tłumaczy do miejsca realizacji zamówionej **Usługi** oraz powrót z powyższego miejsca czy też kosztów rezerwacji noclegu lub noclegów w miejscu realizacji zamówionej **Usługi**. W przypadku złożenia zlecenia na tłumaczenie ustne w sposób opisany w **§3** niniejszego **Regulaminu**, z ponoszenia opisanych w niniejszym paragrafie kosztów związanych z odwołaniem zlecenia zwolniony jest **Klient Indywidualny**, nieprowadzący działalności gospodarczej (konsument), pod warunkiem, że odwołanie przez niego zlecenia w sposób opisany w niniejszym paragrafie następuje nie później niż w terminie 10 dni od momentu

złożenia zlecenia (zawarcia umowy). W przypadku **Klienta Indywidualnego** do zachowania terminu wystarczające jest przesłanie przed jego upływem pisemnego oświadczenia o odpowiedniej treści.

§6 ZASADY REALIZACJI ORAZ ROZLICZANIA ZLECEŃ NA TŁUMACZENIA USTNE PRZEZ BIURO TŁUMACZEŃ POLENG

Podstawę rozliczenia **Usługi** tłumaczenia ustnego stanowi liczba godzin, przez jakie tłumacz pozostaje do dyspozycji **Zleceniodawcy**. Czas pracy tłumacza liczy się od godziny, na którą został on zamówiony i zgłosił się do wykonywania pracy, do godziny, o której został on zwolniony z wykonywania tłumaczenia.

Tłumaczenie konsekwentne może być realizowane przez jednego tłumacza, pod warunkiem że w trakcie jego trwania raz na maksimum 1,5 godziny **Zleceniodawca** zapewni tłumaczowi minimum 20-minutową przerwę regeneracyjną. Tłumaczenie symultaniczne może być natomiast realizowane przez jednego tłumacza tylko w takim przypadku, kiedy jego rzeczywisty czas całkowity nie przekracza 1 godziny zegarowej. W przypadku dłuższego tłumaczenia symultanicznego konieczna jest obecność dwóch tłumaczy, a koszt realizacji zlecenia uwzględnia jednocześnie świadczenie przez nich **Usługi** tłumaczenia ustnego. We wszystkich sytuacjach wymienionych w niniejszym ustępie zastosowanie mają niezmiennie wszelkie opisane poniżej zasady rozliczania zleceń — w szczególności zasady związane z minimalnym blokiem tłumaczenia ustnego, minimalnym zleceniem wyjazdowym, rozliczaniem blokowym tłumaczy symultanicznych, dopłatami za świadczenie **Usług** w godzinach nadliczbowych, w dni wolne od pracy oraz w godzinach nocnych, rozliczaniem przerw w tłumaczeniu, a także pokrywaniem kosztów dojazdu, noclegu oraz wyżywienia tłumacza.

Minimalny blok tłumaczenia ustnego obejmuje 4 godziny zegarowe, przy czym w przypadku tłumaczy wyjazdowych, tzn. takich, które związane są z koniecznością dojazdu tłumacza na odległość większą niż 30 km, minimalne zlecenie obejmuje dwa bloki tłumaczenia ustnego, czyli 8 godzin zegarowych — nawet jeśli sesja tłumaczeniowa trwa w rzeczywistości krócej.

W przypadku tłumaczenia symultanicznego zarówno pierwszy jak i drugi rozpoczęty czterogodzinny blok tłumaczeniowy traktowany jest zawsze jako pełen blok, natomiast bez względu na to, czy dane tłumaczenie ustne ma charakter symultaniczny, czy też konsekwentny, każda rozpoczęta godzina pracy tłumacza liczona jest zawsze jako pełna, przy czym w przypadku gdy danego dnia tłumaczenie ustne trwa dłużej niż 8 godzin, każda kolejna godzina pracy tłumacza powyżej ósmej rozliczana jest już zawsze oddzielnie, z zastosowaniem stawki godzinowej za tłumaczenie ustne powiększonej o dopłatę w wysokości 50%. Całkowity czas realizacji **Usługi** nie może w żadnym wypadku przekroczyć 16 godzin na dobę, po których tłumaczowi przysługuje bezwzględnie przerwa ciągła na odpoczynek w wymiarze minimum 8 godzin zegarowych.

Jeśli tłumaczenie ustne wykonywane jest w sobotę, niedzielę, dzień ustawowo wolny od pracy, bądź też w porze nocnej, tzn. w godzinach od 22:00 do 6:00 rano, koszt wykonania **Usługi** wzrasta o 50%.

Czas pracy tłumacza obejmuje wszystkie ewentualne przerwy w tłumaczeniu (przerwy na posiłki oraz napoje regeneracyjne, przerwy organizacyjne w spotkaniach, zjazdach oraz konferencjach, czas przejazdu tłumacza wraz ze **Zleceniodawcą** w inne miejsce itp.).

W przypadku zlecenia, które wymaga od tłumacza dojazdu na odległość większą niż 30 km, **Zleceniodawca** pokrywa również koszty podróży tłumacza, chyba że we własnym zakresie zapewnia transport tłumacza na miejsce realizacji **Usługi** oraz powrót tłumacza z powyższego miejsca. Jeżeli zachodzi taka konieczność, **Zleceniodawca** pokrywa także w takim przypadku koszty noclegu tłumacza w miejscu realizacji **Usługi**, bądź też zapewnia takowy nocleg we własnym zakresie. Ponadto **Zleceniodawca** każdorazowo zapewnia tłumaczowi w miejscu realizacji **Usługi** odpowiednie wyżywienie oraz napoje.

W przypadku podróży pociągiem **Zleceniodawca** pokrywa koszty przejazdu tłumacza wagonem I klasy, natomiast w przypadku podróży tłumacza własnym środkiem lokomocji do kosztów realizacji **Usługi** doliczana jest opłata kilometrowa w wysokości 1,00 PLN za każdy kilometr dojazdu tłumacza na miejsce realizacji **Usługi** oraz za każdy kilometr powrotu tłumacza z powyższego miejsca. W przypadku gdy szacowany czas dojazdu tłumacza na miejsce realizacji **Usługi** przekracza 8 godzin, **Zleceniodawca** pokrywa koszty dyspozycyjności tłumacza na etapie powyższego dojazdu w wysokości 50% stawki godzinowej za tłumaczenie ustne za każdą godzinę dojazdu.

Jeśli w trakcie realizacji **Usługi** okaże się, że niezbędny czas tłumaczenia ustnego przekracza wstępnie zaplanowany czas tłumaczenia, uwzględniony w formularzu zlecenia, wymienionym w §2 niniejszego **Regulaminu świadczenia usług tłumaczeń ustnych**, a stosowne wydłużenie czasu świadczenia **Usługi** przez realizującego ją tłumacza jest możliwe, po wykonaniu zlecenia **Biuro** wystawia **Zleceniodawcy** fakturę uwzględniającą faktyczny czas świadczenia **Usługi**, z zastosowaniem zasad rozliczania zleceń opisanych w niniejszym **Regulaminie świadczenia usług tłumaczeń ustnych** oraz ceny jednostkowej za godzinę tłumaczenia, zawartej we wspomnianym powyżej formularzu zlecenia. Wydłużenie czasu świadczenia **Usługi** nie jest możliwe w przypadku, gdy **Zleceniodawcą** jest **Klient Indywidualny**, nieprowadzący działalności gospodarczej.

§7 ZASADY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI ZA TŁUMACZENIA USTNE PRZEZ ZLECENIODAWCÓW

Płatność za każdorazowe zlecenie wykonane na rzecz **Firmy** lub **Instytucji** nieposiadającej stosownej 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 stosowną 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 stosownej umowy o stałej współpracy z **Biurem Tłumaczeń POLENG** **Biuro** zastrzega sobie prawo do pobrania przedpłaty na poczet wykonania zlecanej **Usługi** przed jej przyjęciem do realizacji.

Sposób dokonywania płatności za składane zlecenie w przypadku **Klientów Indywidualnych**, nieprowadzących działalności gospodarczej, określony został w §3 niniejszego **Regulaminu świadczenia usług tłumaczeń ustnych**.

§8 ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI BIURA TŁUMACZEŃ POLENG ZA REALIZOWANE TŁUMACZENIA USTNE

Biuro Tłumaczeń POLENG, w zakresie dozwolonym obowiązującym prawem, nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w wykonanym tłumaczeniu ustnym, będące konsekwencją błędów lub też niejasności w obrębie wersji oryginalnej

tłumaczonych treści, czy też wynikające z niskiej jakości językowej wersji oryginalnej tłumaczonych treści, spowodowanej na przykład, lecz nie tylko, faktem, iż ich autorem jest osoba, dla której język wersji oryginalnej tłumaczonych treści nie jest językiem ojczystym.

Tłumaczenie ustne wymaga odpowiedniego przygotowania się ze strony tłumacza, w związku z czym **Zleceniodawca** zobowiązany jest przekazać **Biuro** — nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem zamówionego tłumaczenia — materiały pomocnicze umożliwiające tłumaczowi właściwe przygotowanie się do realizacji **Usługi**, takie jak na przykład dokumentację drukowaną oraz/lub elektroniczną w języku źródłowym oraz/lub docelowym, zawierającą specjalistyczne słownictwo podlegające tłumaczeniu w ramach zamawianej **Usługi**, program podlegającego tłumaczeniu spotkania wraz z ogólnym zarysem oraz/lub szczegółową treścią prezentowanych w ramach niego wystąpień oraz udostępnianych w jego ramach dokumentów itp. Niedotrzymanie powyższego zobowiązania zwalnia **Biuro**, w zakresie dozwolonym obowiązującym prawem, z odpowiedzialności za ewentualne błędy w wykonanym tłumaczeniu ustnym, wynikające z niedostatecznej wiedzy tłumacza na temat dziedziny, tematyki oraz kontekstu realizowanego tłumaczenia.

Biuro nie ponosi odpowiedzialności za jakość techniczną tłumaczenia ustnego w przypadku, gdy niesprawna okazała się aparatura niezbędna do jego realizacji, za której zapewnienie odpowiedzialna była strona inna niż **Biuro**. W przypadku niesprawności powyższej aparatury tłumacz ma również prawo odmówić realizacji **Usługi**, co nie zwalnia **Zleceniodawcy** z konieczności pokrycia kosztów związanych z jej zamówieniem.

§9 ROZPATRYWANIE REKLAMACJI NA TŁUMACZENIA USTNE SKŁADANYCH PRZEZ ZLECENIODAWCÓW

Zleceniodawca ma prawo złożyć reklamację na wykonaną **Usługę** tłumaczenia ustnego w ciągu 14 dni od jego zakończenia. Reklamacja złożona zostać musi w formie pisemnej oraz opatrzona zostać 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 udzielić

Zleceniodawcy stosownego rabatu od kosztów realizacji związanej z nią **Usługi**.

§10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Biuro Tłumaczeń POLENG może podjąć się realizacji zlecenia na tłumaczenie ustne na warunkach innych niż te, określone niniejszym **Regulaminem świadczenia usług tłumaczeń ustnych** oraz **aktualnym cennikiem**. Ustalenie obowiązujących warunków realizacji zlecenia następuje w takim przypadku w formie odrębnej umowy, zawieranej pomiędzy **Biurem Tłumaczeń POLENG** a **Zleceniodawcą**, bądź też w formie szczegółowych uzgodnień zawartych w obrębie formularza zlecenia, wymienionego w **§2** oraz **§3** niniejszego **Regulaminu świadczenia usług tłumaczeń ustnych**.

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

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

Zleceniodawca zobowiązuje się nie zlecać jakichkolwiek tłumaczeń bez pośrednictwa **Biura** tłumaczowi, który wykonał tłumaczenie ustne na rzecz **Zleceniodawcy** za pośrednictwem **Biura**, przez okres minimum 12 miesięcy od daty zakończenia realizacji ostatniego tłumaczenia ustnego, wykonanego przez powyższego tłumacza na rzecz **Zleceniodawcy** za pośrednictwem **Biura**.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym **Regulaminem świadczenia usług tłumaczeń ustnych** zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego.