

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W ZAKRESIE TŁUMACZEŃ USTNYCH I PISEMNYCH

Biura Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” Dagmara Toporowska oraz
Biura Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” S.C.

sporządzony i ważny od dnia 27.10.2014 roku.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług w zakresie tłumaczeń ustnych i pisemnych przez Biuro Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” Dagmara Toporowska NIP: 692-172-62-49, REGON: 390770661 oraz Biuro Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” S.C. NIP: 692-250-69-52, REGON: 022478167 (zwane dalej Biurem lub Biurem Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR”), a także prawa i obowiązki stron umowy na wykonanie zleconego tłumaczenia.
2. Biuro Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” mieści się przy ul. Karkonoskiej 1C, piętro I, 59-300 Lubin, tel. +48 76 846 40 64, kom. +48 607 618 567.
3. Biuro Tłumaczeń „DAG-MAR” świadczy usługi tłumaczeń pisemnych (zwykłych i przysięgłych) i ustnych na podstawie Zlecenia.
4. Wszystkie dokumenty dostarczone przez Klienta objęte są poufnością, a Zlecenie wykonywane jest zgodnie z ustalonym terminem między stronami.

§ 2

Zlecenie tłumaczenia pisemnego

1. Dopuszcza się dwie formy składania Zleceń tłumaczenia pisemnego - ustną lub pisemną.
2. Zlecenia ustnego można dokonać tylko indywidualnie w siedzibie Biura po złożeniu oryginału dokumentów lub kopii będących przedmiotem Zlecenia.
3. Zlecenie pisemne może być złożone z wykorzystaniem poczty elektronicznej, przesyłki pocztowej lub kuriera.
4. Biuro zobowiązuje się potwierdzić otrzymanie dokumentów do przetłumaczenia oraz ustalić z Klientem termin i koszt Zlecenia, jak również odesłać wykonane tłumaczenie pisemne przesyłką pocztową lub pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta.
5. W obu przypadkach Biuro zastrzega sobie prawo do pobrania zaliczki gotówkowej, przelewowej lub też całości oszacowanej kwoty przed przystąpieniem do tłumaczenia tekstu.

§ 3

Anulowanie zlecenia tłumaczenia pisemnego

1. Anulowanie Zlecenia usługi tłumaczenia pisemnego musi być wykonane w formie pisemnej i doręczone indywidualnie do siedziby Biura, z wykorzystaniem poczty elektronicznej, przesyłki pocztowej lub kuriera.

2. W przypadku anulowania Zlecenia usługi tłumaczenia pisemnego, Klient zostanie obciążony kosztami za wykonaną już pracę Tłumacza, wynikającą bezpośrednio z ilości przetłumaczonego tekstu. Zlecenie zostaje otwarte do chwili dostarczenia pisemnego anulowania zlecenia jak w pkt. 1 niniejszego paragrafu.
3. Klient nie może anulować Zlecenia w ostatnim dniu jego realizacji.
4. W przypadku anulowania Zlecenia Klient otrzyma gotowy, sprawdzony fragment tłumaczenia już sporządzonego w ciągu 24 godzin.

§ 4

Zlecenie tłumaczenia ustnego

1. Dopuszcza się dwie formy składania Zleceń tłumaczenia ustnego (ustną lub pisemną).
2. Zlecenia ustnego można dokonać indywidualnie w siedzibie Biura lub telefonicznie.
3. Zlecenie pisemne może być złożone z wykorzystaniem poczty elektronicznej, przesyłki pocztowej lub kuriera.
4. Biuro zobowiązuje się ustalić z Klientem termin, miejsce i koszt Zlecenia.
5. W obu przypadkach może zaistnieć potrzeba wpłacenia zaliczki poprzez wpłatę gotówkową lub przelewem bankowym (również przy użyciu systemu Przelewy24.pl).
6. Pełne rozliczenie następuje po wykonaniu usługi.
7. Tłumaczenia ustne wykonywane są na terenie miasta Lubina, a także poza jego granicami.
8. Minimalny koszt tłumaczenia poza Lubinem równy jest 2 stawkom godzinowym + kwota za dojazd.

§ 5

Anulowanie zlecenia tłumaczenia ustnego

1. Anulowanie Zlecenia usługi tłumaczenia ustnego musi być wykonane telefonicznie lub w formie pisemnej i doręczone indywidualnie do siedziby Biura, z wykorzystaniem poczty elektronicznej, przesyłki pocztowej lub kuriera.
2. W przypadku anulowania Zlecenia usługi tłumaczenia ustnego w miejscu wykonania usługi, Klient zostanie obciążony kosztami za 2 godziny tłumaczenia + kwotą za dojazd (w przypadku tłumaczenia w Lubinie).
3. W przypadku anulowania Zlecenia usługi tłumaczenia ustnego na mniej niż 24 godziny przed ustalonym terminem wykonania tłumaczenia Klient zostaje obciążony kwotą 50% ustalonego wcześniej całkowitego kosztu za wykonanie usługi.
4. Anulowanie Zlecenia usługi tłumaczenia ustnego w miejscu wyznaczonym wcześniej przez Klienta jako miejsce poza Lubinem spowoduje obciążenie Klienta kwotą 100% ustalonego wcześniej całkowitego kosztu za wykonanie usługi.
5. Pojawienie się Tłumacza w miejscu wyznaczonym bez wcześniejszego powiadomienia o anulowaniu Zlecenia uważa się za gotowość do podjęcia pracy.

§ 6

Warunki współpracy

1. Za początek realizacji Zlecenia uważa się datę dostarczenia dokumentów będących przedmiotem Zlecenia do siedziby Biura lub przesłanie ich za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyłki pocztowej lub kuriera.
2. Przed przystąpieniem do realizacji Zlecenia możliwa jest wycena tekstu, ale jest ona jedynie szacunkiem, a podana za Zlecenie kwota jest ceną orientacyjną. Dokładna ilość stron wyliczana jest po przetłumaczeniu tekstu - w dokumencie przetłumaczonym. Wycena nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń ze strony Klienta, jeśli liczba stron po przetłumaczeniu będzie się różnić od przewidywanych w wycenie.
3. Materiały do wyceny można przesłać przy pomocy formularza znajdującego się na stronie internetowej Biura pod adresem: www.dag-mar.pl/?page_id=125
4. Biuro Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” przyjmuje Zlecenia od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 - 16:00.
5. W przypadku przesłania dokumentów pocztą elektroniczną po godzinach pracy Biura, za początek realizacji Zlecenia uważa się dzień następujący o godzinie 8:00. W przypadku złożenia dokumentów w dni wolne od pracy Biura za początek realizacji zlecenia uważa się pierwszy dzień roboczy następujący po tych dniach.
6. W szczególnych przypadkach Biuro Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” ma prawo do realizacji zlecenia na innych warunkach, niż określone powyżej. Dotyczy to sytuacji określonych indywidualnie między Biurem a Klientem.
7. W niektórych przypadkach Biuro zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zlecenia, w szczególności z powodu zniszczonych, słabo czytelnych materiałów, zbyt dużej ilości materiału do tłumaczenia w określonym czasie, niedyspozycyjności tłumaczy lub też z innych przyczyn niezależnych od Biura.
8. Przy przyjęciu Zlecenia Biuro wymaga podania następujących danych Klienta: imię, nazwisko lub nazwa i dane firmy, adres zamieszkania lub prowadzenia działalności, NIP i nr telefonu. Dane te są niezbędne do wypełnienia Repertorium Czynności Tłumacza Przysięgłego. Biuro zobowiązuje się do nieujawniania powyższych danych osobom trzecim, firmom, urzędom lub instytucjom oraz wykorzystania ich jedynie do celów identyfikujących Klienta, kontaktu z nim lub w celach promocyjnych i informacyjnych Biura.
9. Biuro Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” oraz wszystkie osoby wykonujące tłumaczenia pisemne/ustne w jego imieniu, zobowiązują się do zachowania poufności dotyczącej wszystkich tłumaczonych tekstów i wypowiedzi, a także materiałów i informacji otrzymanych od Klienta.
10. Wszystkie materiały przedłożone do tłumaczenia zostają zwrócone Klientowi w stanie nienaruszonym wraz z gotowym tłumaczeniem w momencie dokonania płatności gotówkowej Klienta w siedzibie Biura lub w przypadku odsyłania Klientowi tłumaczenia przesyłką pocztową po zaksięgowaniu wpłaty na koncie bankowym Biura.

§ 7

Rozliczenia tłumaczeń pisemnych

1. Jedna standardowa strona obliczeniowa tłumaczenia zwykłego wynosi 1500 znaków ze spacjami liczonych w Edytorze Word w dokumencie przetłumaczonym (rozliczenie z dokładnością do pół strony).
2. Jedna standardowa strona obliczeniowa tłumaczenia przysięgłego wynosi 1125 znaków ze spacjami liczonych w Edytorze Word w dokumencie przetłumaczonym (rozliczenie z dokładnością do całej strony).
3. Weryfikacja dokumentów przetłumaczonych przez inne Biuro wynosi 50% ceny tłumaczenia standardowego, jednakże pod warunkiem, że nie zaistnieje potrzeba dokonywania jakichkolwiek poprawek w tłumaczeniu pierwotnym.
4. Minimalne Zamówienie to jedna strona obliczeniowa.
5. Tłumaczenia zrealizowane w dniu dostarczenia tekstów do tłumaczenia uważa się za tłumaczenia ekspresowe i do kwoty za wykonane Zlecenie dolicza 50% ceny podstawowej.
6. Do okresu realizacji tłumaczenia nie są wliczane soboty, niedziele, dni ustawowo wolne od pracy oraz dzień zlecenia i dzień oddania tłumaczenia.
7. Dodatkowa opłata w wysokości 20% jest naliczana w przypadku tekstów napisanych odręcznie i trudnych do odczytania.
8. Po realizacji zlecenia, Biuro wylicza ilość powstałych po przetłumaczeniu tekstu stron przeliczeniowych, będących podstawą do zapłaty za Zlecenie, na podstawie Statystyki Wyrazów, znajdujących się w Narzędziach MS Office Word.
9. Oprócz powyższego, podstawą do obliczenia całkowitej ceny za wykonane Zlecenie jest termin realizacji Zlecenia wybrany przez Klienta, bądź ustalony przez Biuro. Termin ten zależy w szczególności od objętości tekstu oraz stopnia jego trudności, a także od specyfiki przedłożonego do tłumaczenia materiału.
10. Biuro Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” Dagmara Toporowska oraz Biuro Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” S.C. zwolnione jest podmiotowo z płacenia i doliczania do usług tłumaczeniowych podatku VAT.
11. Po wykonaniu zlecenia Biuro wystawia Klientowi fakturę lub paragon z kasy fiskalnej. Faktury wystawiane są z terminem płatności odpowiednio na 7, 14 lub 30 dni od daty sprzedaży lub płatność gotówką i przesyłane listem zwykłym/priorytetowym na adres wskazany przez Klienta, również za pośrednictwem poczty elektronicznej w formie pliku PDF. Zapłata dokonywana jest przelewem na rachunek konta bankowego umieszczonego na fakturze, bądź osobiście w siedzibie Biura, w przypadku zapłaty przez Klienta gotówką. Klientom indywidualnym wystawia się paragon z kasy fiskalnej, który należy opłacić bezpośrednio przy odbiorze tłumaczenia.
12. W przypadku Zleceń przesyłanych drogą elektroniczną, Klient zobowiązany jest do potwierdzenia otrzymania wykonanego tłumaczenia e-mailem, faksem lub telefonicznie w ciągu 48 godzin. W przypadku braku takiego potwierdzenia Zlecenie uważa się za dostarczone i Klient nie ma podstaw do reklamacji z powodu nieterminowego dostarczenia tłumaczenia. Biuro nie ponosi odpowiedzialności w przypadku opóźnień w dostarczeniu gotowego tłumaczenia z przyczyn nie spowodowanych z winy Biura.

§ 8

Rozliczenia tłumaczeń ustnych

1. Cena tłumaczenia ustnego ustalana jest indywidualnie z Klientem po określeniu warunków (termin, miejsce, czas tłumaczenia).
2. Minimalny koszt tłumaczenia w Lubinie to jedna stawka godzinowa, a poza Lubinem to koszt równy jest 2 stawkom godzinowym + kwota za dojazd.
3. Każda rozpoczęta godzina tłumaczenia ustnego traktowana jest jako godzina pełna.

§ 9

Reklamacje i postanowienia końcowe

1. Klient ma prawo do reklamacji tłumaczeń, które według Niego zawierają błędy, o ile je wskaże i uzasadni, a także w przypadku opóźnienia realizacji zlecenia z przyczyn leżących po stronie Biura. Reklamację można składać w ciągu 14 dni od momentu otrzymania tłumaczenia.
2. W przypadku wystąpienia błędów wskazanych przez Klienta, Biuro zobowiązuje się do ich poprawienia, o ile zostaną one zgłoszone przez Klienta w okresie jak podano powyżej. Termin usunięcia błędów zależy od objętości tekstu oraz jego specyfiki, jak i również od ilości wskazanych i uzasadnionych błędów. Jest on ustalany indywidualnie do każdego zlecenia.
3. Klient ma możliwość otrzymania rabatu ustalonego w związku z wystąpieniem powyższych błędów, a także z powodu nieterminowości wykonania tłumaczenia z winy Biura. Rabat ten ustalany jest indywidualnie do każdego zlecenia.
4. Odpowiedzialność Biura Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” wobec klienta z jakiegokolwiek tytułu jest ograniczona do kwoty wynagrodzenia za tłumaczenie, w związku z którym powstała szkoda.
5. W przypadku reklamacji Biura Tłumaczeń Przysięgłych „DAG-MAR” zastrzega sobie wyłączne prawo do dokonywania korekt.
6. Niezgłoszenie wad w terminie określonym w pkt. 1 powyżej uznaje się za ostateczną akceptację Dzieła przez Zamawiającego.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowania przepisy Kodeksu Cywilnego.
8. Wszelkie wyniki między stronami spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd w Lubinie.
9. Powyższy regulamin został sporządzony dnia 27.10.2014 roku i obowiązuje do odwołania.
10. Odwołuje się regulamin z dnia 14.11.2013 roku.