

# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl**

## **I Postanowienia ogólne**

- a.** Podmiotem świadczącym usługi jest EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl Anna Bętkowska, Agnieszka Imierowicz, z siedzibą w 60-214 Poznaniu, przy ul. Bogusławskiego 12/1, zarejestrowana w Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej, NIP 779-23-07-449, REGON 300547781.
- b.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl zajmuje się wykonywaniem tłumaczeń ustnych i pisemnych oraz świadczeniem innych pokrewnych usług.
- c.** Usługi wykonywane przez EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl są świadczone zgodnie z niniejszym regulaminem oraz cennikiem.
- d.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl udzielają klientom, którzy zawarli z EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl umowę na wyłączność, rabatów, których wysokość jest w przypadku każdej umowy negocjowana indywidualnie, a uzależniona od wartości obrotu generowanego przez danego Zleceniodawcę.

## **II. Składanie i przyjmowanie zleceń**

- a.** Warunkiem wykonania tłumaczenia przez EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl jest złożenie przez Zleceniodawcę zlecenia na wykonanie tłumaczenia, podpisanego przez osobę upoważnioną do reprezentowania Zleceniodawcy. Zlecenie może zostać złożone przez Zleceniodawcę osobiście w siedzibie Tłumaczenia 24.pl, przesłane pocztą lub faksem, a także pocztą elektroniczną.
- b.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl nie jest zobowiązane do rozpoczęcia prac nad tłumaczeniem, jeśli nie otrzymało od Zleceniodawcy kaucji na poczet zamówionej usługi wpłacanej na podstawie faktury pro forma lub podpisanego formularza zlecenia, a przypadku stałych klientów dopuszczalna jest forma potwierdzenia zlecenia w formie dyspozycji przekazanej pocztą elektroniczną.
- c.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl przekáže Zleceniodawcy do końca danego dnia (a w przypadku zleceń otrzymanych po godz. 15.00 do godz. 15.00 następnego dnia roboczego) informacji o przyjęciu zlecenia do wykonania. Naszym celem jest jednak odpowiedź na zapytanie klienta i przekazanie mu informacji, że pracujemy nad ofertą dla niego po upływie maksymalnie 30 minut.
- d.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl przekazuje Zleceniodawcy informację o cenie usługi, z zastrzeżeniem, że jest to zawsze cena jednostkowa (za jedną stronę standardową tłumaczenia pisemnego lub jedną godzinę tłumaczenia ustnego). EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl może dokonać wstępnego oszacowania objętości tłumaczenia i dokonać przybliżonej kalkulacji kosztów [+/- 10%], jednak podstawą ostatecznego rozliczenia jest zawsze faktyczna liczba stron wykonanego tłumaczenia pisemnego lub rzeczywisty czas trwania tłumaczenia ustnego, które mogą być znane dopiero po wykonaniu usługi. Na wyraźne życzenie klienta Tłumaczenia24.pl może dokonać możliwość kosztu tłumaczenia na podstawie znaków w tekście źródłowym.

## **III. Odwoływanie zleceń**

- a.** W przypadku tłumaczeń pisemnych Zleceniodawca ma prawo odwołać zleczone tłumaczenie w dowolnym momencie. Zleceniodawca zobowiązany jest jednak zapłacić za tę część tłumaczenia, którą tłumacz zdążył wykonać do chwili odwołania zlecenia i powzięcia przez EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl wiadomości na ten temat.
- b.** W przypadku tłumaczeń ustnych, których planowany czas trwania wynosi nie więcej niż jeden dzień, Zleceniodawca ma prawo odwołać zlecenie bez żadnych konsekwencji najpóźniej na dwa dni robocze przed dniem wykonania tłumaczenia. W razie odwołania tłumaczenia na dzień przed jego planowanym terminem Zleceniodawca ponosi koszt w wysokości 50% szacunkowej wartości zlecenia. W przypadku odwołania zlecenia w dniu, w którym miało się ono odbyć obciąża się Zleceniodawcę 100 % kosztem odwołanej usługi.
- c.** W przypadku tłumaczeń, których planowany czas trwania wynosi od dwóch do siedmiu dni, Zleceniodawca ma prawo odwołać zlecenie bez żadnych konsekwencji najpóźniej na trzy dni robocze przed rozpoczęciem tłumaczenia. Jeśli odwołanie zlecenia nastąpi w terminie późniejszym, Zleceniodawca ponosi koszt w wysokości 50% szacunkowej wartości zlecenia.
- d.** W przypadku tłumaczeń, których planowany czas trwania wynosi powyżej siedmiu dni, Zleceniodawca ma prawo odwołać zlecenie bez żadnych konsekwencji najpóźniej na siedem dni roboczych przed rozpoczęciem tłumaczenia. Jeśli odwołanie zlecenia nastąpi w terminie późniejszym, Zleceniodawca ponosi koszt w wysokości 30% szacunkowej wartości zlecenia.
- e.** Odwołanie zlecenia powinno nastąpić w formie pisemnej, a EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl przesyłają Zleceniodawcy przyjęcie odwołania zlecenia wraz z podaniem kosztów, którymi zostanie obciążony Zleceniodawca.

### **III Tłumaczenie pisemne**

- a.** Zleceniodawca przekazuje tekst do tłumaczenia w postaci pliku lub wydruku. Jeśli tekst przekazany przez Zleceniodawcę jest trudnym do odczytania rękopisem, EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl zastrzega sobie prawo - po wcześniejszym ustaleniu tego ze Zleceniodawcą - do podwyższenia ceny tłumaczenia o 50%.
- b.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl przekazuje Zleceniodawcy tekst tłumaczenia zapisany w pliku Word for Windows lub - na życzenie Zleceniodawcy - w pliku tekstowym lub pliku Excel. W razie konieczności zapisania tłumaczenia w innym programie EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny usługi w zależności od czasochłonności pracy w danym programie - po wcześniejszym ustaleniu tego ze Zleceniodawcą. W przypadku tłumaczeń uwierzytelnionych tłumaczenie jest wyłącznie przekazywane w formie wydruku.
- c.** Na życzenie klienta tłumaczenia przysięgłe mogą być przed wysyłką zeskanowane i przesłane pocztą elektroniczną lub faksem, za tę usługę pobierana jest opłata w wysokości 2zł netto za kartę tłumaczenia
- d.** Wykonane tłumaczenie uwierzytelnione Zleceniodawca odbiera osobiście w siedzibie Tłumaczenia 24.pl. Na życzenie Zleceniodawcy EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl może przesłać tłumaczenie pocztą lub pocztą kurierską. W przypadku przesyłania tłumaczenia pocztą kurierską koszty przesyłki ponosi Zleceniodawca. Tłumaczenie niewierzytelnione EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl może przesłać Zleceniodawcy pocztą elektroniczną lub faksem - w zależności od życzenia Zleceniodawcy.

e. Koszty przesyłki Poczta Polska pokrywa Zleceniodawca, a koszty te wynoszą odpowiednio:

6,15 zł brutto- za przesyłkę poleconą priorytetową

16,61 zł- za przesyłkę pobraniową

W przypadku zleceń o wartości przekraczającej 200 zł netto koszty przesyłki poleconej priorytetowej pokrywa EBS Group s.c. Tłumaczenia 24.pl.

EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl nie ponosi odpowiedzialności za terminowość usług świadczonych przez Poczta Polska i w przypadku zagubienia przesyłki duplikaty tłumaczeń zagubionych przez Poczta Polska będą wydawane odpłatnie, za opłatą w wysokości 50% ceny tłumaczenia, którego odpis jest wystawiany.

f. Koszt przesyłki kurierskiej pokrywa Zleceniodawca, a koszty te wynoszą odpowiednio:

20 zł netto za przesyłkę kurierską

37 zł netto za przesyłkę pobraniową.

W przypadku odległych miejsc firma kurierska zastrzega sobie prawo do pobrania dodatkowej opłaty w wysokości 7 zł.

W przypadku przesyłek kurierskich EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl gwarantuje dostarczenie przesyłki na drugi dzień.

g. Podstawą rozliczania objętości tłumaczenia pisemnego jest liczba stron standardowych w przetłumaczonym tekście. W przypadku tłumaczenia niewierzytelionego jedna strona standardowa liczy 1500 znaków (łącznie ze spacjami) lub 1800 zzs, a w przypadku tłumaczenia uwierzytelionego - 1125 znaków (łącznie ze spacjami), standardowe tłumaczenia uwierzytelnione na życzenie klienta rozliczane są za dokument lub komplet dokumentów.

h. W przypadku tłumaczeń niewierzytelionych objętość tłumaczenia jest zaokrąglana w górę do 0,5 strony standardowej, pierwsza strona zawsze liczona jest jako cała, a w przypadku tłumaczeń uwierzytelionych - do 1 strony standardowej.

i. Po otrzymaniu tekstu do tłumaczenia EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl dokonuje wstępnego oszacowania objętości tłumaczenia i na tej podstawie ustala wraz ze Zleceniodawcą tryb wykonania tłumaczenia. Wyróżnia się następujące tryby:

Tryb zwykły – do 5 stron w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania zlecenia.

Tryb przyspieszony – 6 – 9 stron w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania zlecenia. 130 % ceny

Tryb ekspresowy – powyżej 10 stron w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania zlecenia oraz tłumaczenia realizowane w dniu zlecenia. 150 % ceny

Przy ustalaniu trybu i terminu wykonania tłumaczenia nie bierze się pod uwagę sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

j. W przypadku tekstów zawierających rysunki, schematy, wykresy itp., których Zleceniodawca nie przekazał w wersji elektronicznej umożliwiającej edycję za pomocą pakietu Microsoft Office, EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl nie ma obowiązku odtwarzania tych elementów w tekście tłumaczenia. W porozumieniu ze Zleceniodawcą EBS

GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl ustala jednak taki sposób zapisu tłumaczenia, który pozwoli Zleceniodawcy bez wątpliwości przyporządkować poszczególne fragmenty tłumaczenia odpowiednim fragmentom tekstu stanowiącym część rysunku, schematu, wykresu itp. W trosce o zadowolenie klienta Tłumaczenia24.pl dokłada wszelkich starań, by dostarczyć klientowi tłumaczenie sformatowane sposób maksymalnie zbliżony do oryginału.

**k.** W przypadku tłumaczeń uwierzytelnionych tekst tłumaczenia przekazywany jest Zleceniodawcy na wydruku, w jednym egzemplarzu. Na życzenie Zleceniodawcy EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl może wykonać więcej egzemplarzy tłumaczenia uwierzytelnionego za dodatkową opłatą, wynoszącą 20% ceny tłumaczenia. Jeśli Zleceniodawca zamówi dodatkową kopię tłumaczenia uwierzytelnionego po upływie siedmiu dni od dnia wykonania tłumaczenia, Zleceniodawca ma prawo potraktować taki dodatkowy egzemplarz jako odpis (cena wynosi wtedy 50% ceny tłumaczenia), podobnie traktuje się wydanie dodatkowego egzemplarza tłumaczenia wydanego w miejsce tłumaczenia zagubionego przez Poczta Polską.

**l.** Tekst do tłumaczenia uwierzytelnionego powinien zostać dostarczony tłumaczowi w oryginale, o ile klient go posiada.

**m.** Wszystkie tłumaczenia niewierzytelnione są przez EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl archiwizowane i przechowywane przez okres najwyżej 2 miesięcy.

#### **IV Tłumaczenie ustne**

**a.** W przypadku tłumaczeń konsekwentnych jednostką rozliczeniową jest godzina. Minimalna stawka za tłumaczenie konsekwentne w jednym dniu jest równa stawce za dwie godziny, o ile tłumaczenie jest wykonywane w miejscu zamieszkania tłumacza, a blok 4 godzinny, jeżeli tłumaczenie jest wykonywane w promieniu do 100 km od miejsca zamieszkania tłumacza i blok 8 godzinny jeżeli tłumaczenie jest wykonywane w promieniu powyżej 100 km od miejsca zamieszkania tłumacza. Każda rozpoczęta godzina tłumaczenia jest liczona jako cała.

**b.** W przypadku tłumaczeń symultanicznych jednostką rozliczeniową jest blok czterogodzinny. Minimalna stawka za tłumaczenie symultaniczne w jednym dniu jest równa stawce za cztery godziny pracy.

**c.** Jeśli czas trwania tłumaczenia w jednym dniu przekracza osiem godzin, za dodatkowe godziny pracy tłumacza do podstawowej stawki godzinowej dolicza się 50%. Stawka jest wyższa o 50% również w przypadku tłumaczeń wykonywanych w tym samym dniu, w którym zostały zlecone, a także w przypadku tłumaczeń wykonywanych w godzinach nocnych (po godz. 20.00) oraz w soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy.

**d.** Czas pracy tłumacza liczony jest od godziny, na którą został umówiony i zgłosił się w miejscu wykonywania tłumaczenia, do czasu zwolnienia go przez Zleceniodawcę z wykonywania obowiązków.

**e.** W przypadku tłumaczeń ustnych wykonywanych poza siedzibą tłumacza Zleceniodawca jest zobowiązany pokryć oprócz kosztów tłumaczenia koszty dodatkowe, tj. koszt dojazdu tłumacza, koszt zakwaterowania oraz koszt dyspozycyjności tłumacza (pod tym ostatnim pojęciem rozumie się czas poświęcony przez tłumacza na dojazd; stawka godzinowa wynosi w tym przypadku 50% stawki za tłumaczenie).

**f.** Składając zlecenie na wykonanie tłumaczenia ustnego, Zleceniodawca informuje EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl o tematyce i charakterze tłumaczenia. W przypadku

tłumaczeń o specjalistycznej tematyce Zleceniodawca przekazuje materiały, które pomogą tłumaczowi przygotować się do tłumaczenia.

**g.** W przypadku tłumaczeń symultanicznych Zleceniodawca przed rozpoczęciem tłumaczenia dostarcza program konferencji oraz - w miarę możliwości - listę uczestników i teksty wygłaszanych referatów.

## **V Poufność**

**a.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywanym tłumaczeniem, w szczególności treści tłumaczonych tekstów. Realizowane jest to poprzez stosowne zabezpieczenie systemu informatycznego i przyznanie zróżnicowanego dostępu do niego, jak również zabezpieczenie poczty elektronicznej i archiwizacja poczty w sposób zapewniający zachowanie poufności w postaci kopii na płytach CD oraz dysku przechowywanych w miejscu niedostępnym dla osób postronnych. Osoby postronne nie posiadają dostępu do bieżącej korespondencji, ponieważ komputery w biurze zabezpieczone są hasłami, które podobnie jak hasła do poczty elektronicznej zmieniają się raz w miesiącu.

Dodatkowo współpracujący dostawcy usługi tłumaczeniowej jak i pracownicy etatowi podpisują stosowne umowy o współpracy, poufności oraz zakazie konkurencji.

## **VI Odpowiedzialność**

**a.** Za wykonane tłumaczenie EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl ponosi odpowiedzialność ograniczoną do kosztu wykonanej usługi.

**b.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl nie odpowiada za opóźnienia i usterki wynikłe z przyczyn, na które EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl nie ma wpływu, takie jak działania siły wyższej, awarie sprzętu komputerowego, awarie łączy internetowych i telefonicznych oraz przerwy w dostawie prądu.

**c.** W przypadku tekstów przeznaczonych do publikacji zakłada się, że Zleceniodawca dokona redakcji i korekty tekstu we własnym zakresie, o ile nie zlecił tej usługi Tłumaczenia 24.pl.

**d.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu, które są konsekwencją błędów występujących w tekście oryginału.

**e.** Zleceniodawca ma prawo w przypadku tekstów wysokospecjalistycznych dostarczyć EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl glosariusz, jeżeli Zleceniodawca odstąpi od dostarczenia glosariusza EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl nie ponoszą odpowiedzialności za użycie innych [poprawnych językowo] zwrotów, niż te, które są używane w metajęzyku charakterystycznym dla branży lub przedsiębiorstwa Zleceniodawcy.

## **VII Reklamacje**

Zleceniodawca ma prawo zgłosić reklamację wykonanej usługi do siedmiu dni po jej wykonaniu. Reklamacja musi być zgłoszona w formie pisemnej i należycie uzasadniona.

Reklamacja jest analizowana przez właścicieli, którzy podejmują decyzje co do jej uznania. W przypadku uznania reklamacji za słuszną EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl wykonuje nieodpłatnie weryfikację tłumaczenia lub - w porozumieniu ze Zleceniodawcą - udziela

Zleceniodawcy rabatu w wysokości odpowiadającej skali popełnionych błędów, jednakże nie więcej niż 50%.

Złożenie reklamacji nie zwalnia Zleceniodawcy z uiszczenia zapłaty za wykonaną usługę.

### **VIII Płatności**

**a.** Płatność za wykonane tłumaczenie jest dokonywana na podstawie faktury wystawionej przez Tłumaczenia 24.pl. Zleceniodawca uiszcza należność gotówką w siedzibie EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl lub w formie przedpłaty za pośrednictwem systemu płatności internetowych przelewy24.pl lub bezpośrednio na rachunek bankowy Tłumaczenia24.pl, albo za pobraniem. Za zgodą właścicieli istnieje możliwość wystawienia faktury z płatnością przelewem na numer rachunku podany na fakturze. Termin płatności mija zależnie od umowy z klientem w 7, 14, 21, 30 dniu po dniu wystawienia faktury. Faktura będzie przesyłana na adres siedziby zlecającego listem poleconym zwykłym lub priorytetowym lub w formie elektronicznej zgodnie z życzeniem klienta. W przypadku nie otrzymania faktury pocztą Zamawiający ma obowiązek powiadomić o tym fakcie EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od daty realizacji tłumaczenia.

**b.** Wykonane tłumaczenie pozostaje własnością EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl do chwili uregulowania należności przez Zleceniodawcę. Wraz z dokonaniem płatności Zleceniodawca uzyskuje majątkowe prawa autorskie do tłumaczenia.

**c.** W przypadku przekroczenia terminu płatności EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych

**e.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl zastrzega sobie prawo do pobrania przed rozpoczęciem tłumaczenia kaucji wynoszącej do 100% ceny sprzedaży na podstawie Faktury Pro Forma.

### **IX Postanowienia końcowe**

**a.** EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl może podjąć się realizacji usługi na warunkach innych niż określone w niniejszym regulaminie lub cenniku. Ustalenie takich warunków następuje wtedy w formie indywidualnej umowy między EBS GROUP s.c. Tłumaczenia 24.pl a Zleceniodawcą.

**b.** W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z 4 lutego 1994 r. (Dz.U. Nr 24, poz. 83 z późniejszymi zmianami).

Poznań, 10.10.2016