

## § 1 Zakres podmiotowy

Niniejszy dokument - Ogólne Warunki Współpracy Regulamin Świadczenia Usług Tłumaczeń - zwany dalej Regulaminem, określają ramowe warunki współpracy pomiędzy Verba-Text Sp. z o.o. Sp.K., z siedzibą w Warszawie zwaną dalej Wykonawcą, a podmiotami gospodarczymi lub osobami fizycznymi zwanymi dalej Zamawiającym w zakresie realizowanych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług tłumaczeń.

## § 2 Zakres przedmiotowy usług

1. Przedmiotem usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, a podlegających uregulowaniom niniejszego Regulaminu, jest:
  - a) realizowanie tłumaczeń pisemnych, w tym przysięgłych, ustnych symultanicznych, ustnych konsekwentnych, w tym przysięgłych,
  - b) świadczenie usług pomocniczych dla usług tłumaczeń, a w szczególności: zapewnienie środków technicznych do świadczenia tłumaczeń ustnych, symultanicznych i konsekwentnych, przygotowanie do druku, uwierzytelnienia, korekty językowe, weryfikacje, desktop publishing (DTP), tworzenie glosariuszy, pamięci tłumaczeniowych, zwanych dalej łącznie Zamówieniem.
2. Zakres i rodzaj zleconych Wykonawcy usług oraz sposób ich realizacji, w tym cena, tryb i termin zostaną każdorazowo przedstawione Zamawiającemu w dokumencie „Oferta”, lub „Wycena Zlecenia” (WZ) na podstawie zapytania ofertowego złożonego przez Zamawiającego z zastrzeżeniem § 3 pkt.2.

## § 3 Zamówienie, termin i sposób wykonania usługi

### A. ZAMAWIAJĄCY, KTÓRZY ZAWARLI Z WYKONAWCĄ UMOWĘ O STAŁEJ WSPÓŁPRACY W ZAKRESIE USŁUG TŁUMACZENIOWYCH

1. Oferta cenowa przygotowana przez Wykonawcę ważna jest przez 24 godziny od momentu wysłania na adres Zamawiającego z serwera pocztowego Wykonawcy.
2. Przyjęcie zamówienia do realizacji następuje w momencie akceptacji przez Zamawiającego dokumentu WZ z jednoczesnym wyborem jednego z zaproponowanych trybów realizacji zlecenia.
3. Zlecenia o szacunkowej objętości do 5 stron obliczeniowych nie wymagają od Wykonawcy przedstawienia dokumentu WZ chyba, że Zamawiający wyraźnie tego zażąda.
4. Zlecenia o szacunkowej objętości powyżej 5 stron obliczeniowych wymagają od Wykonawcy przedstawienia Zamawiającemu dokumentu WZ. Zlecenie wykonania usługi Zamawiający wykonuje poprzez złożenie podpisu na dokumencie WZ lub przesłanie takiej akceptacji odrębnym dokumentem w formie faksu lub na adres poczty elektronicznej Wykonawcy.
5. Z zastrzeżeniem § 3 cz. A pkt. 2 Zamówienie uważa się za przyjęte do realizacji dopiero z chwilą akceptacji przez Zamawiającego dokumentu WZ.
6. Termin realizacji zlecenia liczony jest od dnia, w którym Zamawiający zaakceptował Wykonawcy dokument WZ, jeśli akceptacja miała miejsce przed godziną 14:00 dnia roboczego.
7. Termin realizacji zlecenia liczony jest od dnia następnego, po którym Zamawiający zaakceptował Wykonawcy dokument WZ, jeśli akceptacja miała miejsce po godzinie 14:00 dnia roboczego.
8. Za dzień roboczy uważa się każdy dzień, w którym Wykonawca świadczy swoje usługi z wyłączeniem sobót, niedziel, dni świątecznych lub wolnych od pracy.
9. Zamówienie uważa się za wykonane przez Wykonawcę, jeśli wykona on lub dostarczy tłumaczenie Zamawiającemu w terminie i w sposób uzgodniony w dokumencie WZ lub gdy w ustalonym terminie Zamówienie będzie gotowe do odbioru przez Zamawiającego.

10. Zamawiający zobowiązuje się przyjąć Zamówienie oraz zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie w terminie i w sposób uzgodniony w umowie i/lub dokumencie WZ.
11. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przyjęte Zamówienie przy zachowaniu najwyższej staranności.
12. Potwierdzenie odbioru wykonanego Zamówienia [w odniesieniu do tłumaczeń pisemnych] równoznaczne z potwierdzeniem jego wykonania stanowi:
  - a) złożenie przez Zamawiającego podpisu na fakturze,
  - b) dokument nadania przesyłki – w przypadku dostarczania Zamówienia pocztą lub kurierem,
  - c) potwierdzenie nadania wiadomości elektronicznej [data i godzina] – w przypadku dostarczania Zamówienia przy pomocy środków komunikacji elektronicznej,
  - d) raport faksowy o prawidłowej transmisji [data i godzina] do Zamawiającego – w przypadku dostarczania Zamówienia faksem.

#### **B. ZAMAWIAJĄCY, KTÓRZY NIE ZAWARLI Z WYKONAWCĄ UMOWY O STAŁĄ WSPÓŁPRACĘ W ZAKRESIE USŁUG TŁUMACZENIOWYCH**

1. Oferta cenowa przygotowana przez Wykonawcę ważna jest przez 24 godziny od momentu wysłania na adres Zamawiającego z serwera pocztowego Wykonawcy.
2. Przyjęcie zamówienia do realizacji następuje w momencie akceptacji przez Zamawiającego niniejszego regulaminu, jeśli Zamawiający korzysta elektronicznego systemu składania zamówień poprzez serwis internetowy Wykonawcy dostępny na [www.verba-text.pl](http://www.verba-text.pl) lub poprzez złożenie podpisu na formularzu zlecenia dostarczonego przez Wykonawcę.
3. Zamówienie uważa się za przyjęte do realizacji dopiero z chwilą akceptacji przez Zamawiającego niniejszego regulaminu lub złożeniu podpisu na formularzu zlecenia dostarczonego przez Wykonawcę.
4. Termin realizacji zlecenia liczony jest od dnia, w którym Zamawiający zaakceptował regulamin lub złożył podpis na formularzu zlecenia dostarczonym przez Wykonawcę, jeśli czynność ta miała miejsce przed godziną 14:00.
5. Termin realizacji zlecenia liczony jest od dnia następnego, po którym Zamawiający zaakceptował regulamin lub złożył podpis na formularzu zlecenia dostarczonym przez Wykonawcę, jeśli czynność ta miała miejsce po godzinie 14:00.
6. Zamówienie uważa się za wykonane przez Wykonawcę, jeśli wykona on lub dostarczy zamówienie Zamawiającemu w terminie i w sposób uzgodniony z Zamawiającym.
7. Zamawiający zobowiązuje się przyjąć Zamówienie oraz zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie w terminie i w sposób uzgodniony w umowie.
8. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przyjęte Zamówienie przy zachowaniu najwyższej staranności.
9. Potwierdzenie odbioru wykonanego Zamówienia [w odniesieniu do tłumaczeń pisemnych], równoznaczne z potwierdzeniem jego wykonania stanowi:
  - a) złożenie przez Zamawiającego podpisu na fakturze lub zleceniu,
  - b) dokument nadania przesyłki – w przypadku dostarczania Zamówienia pocztą lub kurierem,
  - c) potwierdzenie nadania wiadomości elektronicznej [data i godzina] – w przypadku dostarczania Zamówienia przy pomocy środków komunikacji elektronicznej,
  - d) raport faksowy o prawidłowej transmisji [data i godzina] do Zamawiającego – w przypadku dostarczania Zamówienia faksem.

#### § 4 Cena usługi

1. Wynagrodzenie za zrealizowanie Zamówienia ustalane jest przez Wykonawcę na podstawie szacunkowej kalkulacji kosztów, przedstawionych Zamawiającemu w dokumencie WZ, sporządzonej w oparciu o obowiązujący w dniu składania Zamówienia Cennik Usług Wykonawcy.
2. Szacunkowa kalkulacja kosztów, o której mowa w § 4 pkt. 1 ma charakter orientacyjny. Ostateczna kalkulacja zlecenia następuje zawsze w oparciu o liczbę wszystkich znaków komputerowych składających się na tekst wynikowy (przetłumaczony). Liczba ta wynosi 1500 znaków dla strony tłumaczenia nieprzysięgłego i 1125 znaków dla strony tłumaczenia przysięgłego.
3. W przypadku gdy iloraz znaków składających się na tekst wynikowy zlecenia i liczba znaków składających się na jedną stronę tłumaczenia jest różny od pełnej strony, Wykonawca dokonuje zaokrąglenia w ten sposób, że:
  - a) dla tłumaczeń nieprzysięgłych, jeśli iloraz ten wynosi pomiędzy x.01 do x.49 zaokrągla w górę do x.5 (pół strony) natomiast jeśli wynosi pomiędzy x.51 do x.99 zaokrągla w górę do następnej pełnej strony;
  - b) dla tłumaczeń przysięgłych, jeśli iloraz ten wynosi pomiędzy x.01 do x.2 zaokrągla w dół do x.0 (poprzednia pełna strona) natomiast jeśli wynosi powyżej x.2 zaokrągla w górę do następnej pełnej strony.
  - c) Zleceniodawca dokonuje zaokrąglenia, o których mowa powyżej, odrębnie na poziomie każdego pojedynczego zlecenia tłumaczenia.
4. W przypadku tłumaczeń ustnych, podana cena tłumaczenia zawsze dotyczy godziny zegarowej, przy czym podstawową jednostką rozliczeniową jest moduł trzygodzinny, chyba że w dokumencie WZ zaznaczono inaczej.
5. W przypadku tłumaczeń ustnych, cena tłumaczenia podana w dokumencie WZ zawsze dotyczy usługi tłumaczenia świadczonej przez jednego tłumacza.
6. W przypadku tłumaczeń ustnych symultanicznych, w tym kabinowych, wykonawca zapewnia wyłącznie obsługę świadczoną jednocześnie przez dwóch tłumaczy, co oznacza, że cena usługi tłumaczenia podana w dokumencie WZ będzie mnożona przez dwa. Cena wynajęcia sprzętu technicznego określona w dokumencie WZ nie ulega w takiej sytuacji zmianom.
7. Podstawą do zapłaty wynagrodzenia jest faktura, paragon lub pokwitowanie wystawione przez Wykonawcę.

#### § 5 Niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi

1. Wykonane Zamówienie uznaje się za wykonane nienależycie, jeśli:
  - a) nie zostało wykonane na stosownym poziomie fachowym,
  - b) nie zostało przekazane lub nie było gotowe do przekazania w uzgodnionym terminie.
2. W przypadku wykazania przez Zamawiającego, że wykonane Zamówienie obciążone jest którąś z wymienionych w ust. 1 wad, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego ich usunięcia, w terminie ustalonym z Zamawiającym.
3. Jeżeli wad określonych w ust. 1.1 nie można usunąć, Zamawiającemu przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości do 25% wynagrodzenia ustalonego za realizację danego Zamówienia, a gdyby wady miały charakter wad istotnych, co zostanie stwierdzone w toku postępowania reklamacyjnego przeprowadzonego w trybie określonym w § 7 Regulaminu, Zamawiającemu przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości do 50% wynagrodzenia ustalonego za realizację danego Zamówienia.
4. W wypadku zwłoki w wykonaniu Zamówienia [§5 pkt.1 ust.) Regulaminu], Zamawiający uprawniony jest do obciążenia Wykonawcy karą umowną w wysokości 2% wynagrodzenia ustalonego za realizację danego Zamówienia za każdy dzień

roboty zwłoki, w sumie nie więcej jednak niż karą umowną stanowiącą równowartość 25% wartości wynagrodzenia ustalonego za realizację danego Zamówienia.

5. Zamawiający rozumie i akceptuje, iż Zamówienia realizowane w trybie pilnym, ekspresowym lub superekspresowym mogą być wykonywane przez grupę tłumaczy i korektorów, co może mieć wpływ na jednolitość terminologii.
6. Tłumaczenia wykonywane są na bazie użycia słownictwa i stylu najbardziej popularnego dla danej dziedziny. Tłumaczenia tekstów wymagających adaptacji kulturowe tłumaczenia do realiów panujących w środowisku odbiorcy tekstu tłumaczenia (np. lokalizacja oprogramowania) może wymagać odrębnych ustaleń z Zamawiającym.
7. Wyłącza się odpowiedzialność Wykonawcy za brak spójności w użytego w tłumaczeniu słownictwa w stosunku do słownictwa stosowanego przez Zamawiającego, chyba że Zamawiający dostarczy Wykonawcy wraz z materiałem przeznaczonym do tłumaczenia słowniczek pojęć obowiązujących w przedsiębiorstwie/organizacji Zamawiającego dla danego rodzaju tekstu.

Strony nie ponoszą wobec siebie odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania lub niewykonania swych zobowiązań w wypadku, gdy spowodowane to zostało wystąpieniem okoliczności o charakterze siły wyższej. Za zdarzenia o charakterze siły wyższej, w rozumieniu niniejszego Regulaminu, uważa się: strajki, blokady, awarie systemów informatycznych, zaniki energii elektrycznej, zamachy terrorystyczne, wystąpienie epidemii lub chorób zakaźnych w stopniu wpływającym na utrudnienia w prawidłowym funkcjonowaniu przedsiębiorstwa Strony dotkniętej skutkami siły wyższej. Strona dotknięta skutkami zdarzeń o charakterze siły wyższej winna niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o ich wystąpieniu i przewidywanym terminie ustąpienia.

## § 6 Terminy zgłaszania wad w wykonanym zleceniu

1. Zamawiający jest zobowiązany zgłosić Wykonawcy na piśmie wady w wykonanym Zamówieniu niezwłocznie po ich stwierdzeniu, jednakże nie później niż w terminie 7 kolejnych dni kalendarzowych od dnia odbioru wykonanego Zamówienia.
2. Po upływie terminu wymienionego w §6 pkt.1 wszelkie uprawnienia Zamawiającego wynikające z wad Zamówienia wygasają.

## § 7 Reklamacje

1. W przypadku pojawienia się między Stronami sporu dotyczącego wystąpienia wad, o jakich mowa w § 5 Regulaminu, Strony zobowiązują się spór rozwiązać, w pierwszej kolejności na drodze polubownej, na podstawie opinii biegłego przedstawionej przez niezależnego arbitra, wybranego wspólnie przez obie Strony z listy biegłych tłumaczy sądowych przy Sądzie Okręgowym w Warszawie.
2. Wysokość kary umownej wynikającej z postanowień §5 pkt.3 Regulaminu uzależniona jest od wyniku oceny dokonanej przez arbitra.
3. Do pokrycia kosztów sporządzenia opinii przez niezależnego arbitra zobowiązana jest ta Strona umowy, która w postępowaniu reklamacyjnym przegra spór.

## § 8 Wyłączność i odpowiedzialność, odstąpienie od umowy

1. Zamawiający zobowiązuje się, że wszystkie ustalenia dotyczące realizowanego Zamówienia będą podejmowane jedynie w drodze bezpośrednich kontaktów wyłącznie z Wykonawcą. Zabronione jest prowadzenie przez Zamawiającego jakichkolwiek rozmów i ustaleń dotyczących Zamówienia bezpośrednio z osobami trzecimi, a w szczególności tłumaczem, podwykonawcą Wykonawcy, itp. W takich sytuacjach wyłącza się jakąkolwiek odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu uzgodnień poczynionych między Zamawiającym i osobami trzecimi.

2. Jeżeli Zamawiający naruszy zakaz określony w §8 ust.1, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Wykonawcy kary umownej w wysokości 50% wynagrodzenia ustalonego za realizację danego Zamówienia.
3. Wykonawca ma prawo do odstąpienia od realizacji Zamówienia za jednoczesną zapłatą na rzecz Zamawiającego odstępnego w wysokości 25% wynagrodzenia ustalonego za realizację Zamówienia, od którego realizacji odstąpił.
4. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od realizacji Zamówienia za jednoczesną zapłatą Wykonawcy odstępnego w następujących wysokościach:
  - a) w przypadku, gdy Zamówienie obejmowało realizację tłumaczeń pisemnych – odstępnego w kwocie odpowiadającej wartości wykonanego tłumaczenia wg stanu jego zaawansowania na moment otrzymania przez tłumacza informacji o odstąpieniu przez Zamawiającego od realizacji Zamówienia.
  - b) w przypadku, gdy Zamówienie obejmowało realizację tłumaczeń ustnych, w tym symultanicznych, konsekwentnych, kabinowych a odstąpienie nastąpiło:
    - na 3 dni przed terminem tłumaczenia – 20% wynagrodzenia ustalonego za realizację danego Zamówienia,
    - na 2 dni przed terminem tłumaczenia – 30% wynagrodzenia ustalonego za realizację danego Zamówienia,
    - na 1 dzień przed terminem tłumaczenia – 50% wynagrodzenia ustalonego za realizację danego Zamówienia powiększonego o równowartość kosztów związanych z realizacją Zamówienia poniesionych przez Wykonawcę do dnia złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu, a w szczególności kosztów wynajmu sali i sprzętu, jeśli Wykonawca już je poniósł.
5. Brak wpłaty odstępnego w pełnej wysokości czyni odstąpienie bezskutecznym.

### § 9 Klauzula poufności

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług tłumaczeniowych i usług towarzyszących w sposób profesjonalny i rzetelny, zapewniający najwyższy stopień poufności. Przez zachowanie najwyższego stopnia poufności Strony rozumieją zachowanie wszelkich informacji wynikających z otrzymanych dokumentów w ścisłej tajemnicy oraz nie wykorzystywania ich w żaden sposób i w żadnym czasie za wyjątkiem wykorzystania ich w celu koniecznym do zrealizowania przedmiotu niniejszej umowy oraz do nie ujawniania ich jakiegokolwiek osobie trzeciej, nie będącej tłumaczem lub współpracownikiem pracującym po stronie Wykonawcy nad tłumaczeniem, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, chyba że ujawnienie takie będzie konieczne ze względu na potrzeby prawidłowej realizacji zleconych tłumaczeń.

### § 10 Postanowienia końcowe

1. Kwestie nieuregulowane w niniejszym Regulaminie podlegają właściwym postanowieniom Kodeksu Cywilnego, przy czym Strony zgodnie postanawiają wyłączyć wszelkie inne uprawnienia Zamawiającego płynące z niewykonania i/lub nienależytego wykonania Zamówienia poza tymi, które zostały przyznane w niniejszym Regulaminie. Postanowienia niniejszego ustępu nie są wiążące w pełni dla Zamawiającego, będącego konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiana postanowień zawartych w Regulaminie dla swej ważności i wejścia w życie wymaga przesłania nowego Regulaminu na adres Zamawiającego wskazany Wykonawcy przy składaniu Zamówienia w terminie co najmniej 7 dni przed datą wejścia w życie nowego Regulaminu i nie będzie wymagała podpisania aneksu do umowy. Zmiana Regulaminu uprawnia Zamawiającego do złożenia oświadczenia o rozwiązaniu umowy w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na dzień wejścia w życie nowego Regulaminu, z tym, że Zamówienia przyjęte do realizacji przez Wykonawcę w okresie obowiązywania dotychczasowego Regulaminu będą zrealizowane na dotychczasowych zasadach.



Oświadczenie Zmawiającego winno być złożone z zachowaniem formy pisemnej w terminie 3 dni od dnia otrzymania nowego Regulaminu.

3. Ceny za realizowane przez Wykonawcę usługi będą określone w oparciu o postanowienia obowiązującego w dniu składania zamówienia Cennika Usług Wykonawcy, zwanego dalej Cennikiem. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika. Zmiana cen usług zawartych w Cenniku dla swej ważności i wejścia w życie wymaga przesłania nowego Cennika na adres Zamawiającego wskazany Wykonawcy przy składaniu zamówienia w terminie co najmniej 7 dni przed datą wejścia w życie nowego Cennika. Zmiana Cennika uprawnia Zamawiającego do złożenia oświadczenia o rozwiązaniu umowy w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na dzień wejścia w życie nowego Cennika, z tym, że Zamówienia przyjęte do realizacji przez Wykonawcę w okresie obowiązywania dotychczasowego Cennika będą zrealizowane na dotychczasowych zasadach. Oświadczenie Zamawiającego winno być złożone z zachowaniem formy pisemnej w terminie 3 dni od dnia otrzymania nowego Cennika.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01 stycznia 2016.