

Regulamin

ŚWIADCZENIA USŁUG TŁUMACZENIOWYCH

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. LTC Grupa Monika Kondrej-Mikołajczyk, działająca pod marką Centrum Usług Tłumaczeniowych, występująca dalej jako LTC GRUPA, z siedzibą w 97-500 Radomsko, ul. Kościuszki 6, NIP 772 207 35 78 świadczy usługi językowe w zakresie tłumaczeń pisemnych i ustnych oraz innych usług pokrewnych.

§ 2 WARUNKI SKŁADANIA I PRZYJMOWANIA ZLECEŃ

1. Warunkiem wykonania tłumaczenia jest przesłanie lub dostarczenie do biura LTC GRUPA "Formularza Zlecenia Tłumaczenia" lub przesłanie zamówienia e-mail zawierającego wszelkie informacje potrzebne do procesu tłumaczenia lub zamówienie usługi w innej formie zgodnie z ustaleniami.
2. LTC GRUPA ustala wraz ze Zleceniodawcą koszt, tryb oraz szczegółowe warunki świadczenia usługi tłumaczeniowej na rzecz Zleceniodawcy.
3. Złożenie zlecenia tłumaczenia jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Zleceniodawcę ceny i warunków wykonywania usług tłumaczeniowych przez firmę LTC GRUPA.
4. Zlecenie przyjmuje się za przyjęte do realizacji po zaakceptowaniu warunków regulaminu i/lub złożonej oferty handlowej przez Zleceniodawcę oraz dokonaniu przez Zleceniodawcę przedpłaty za tłumaczenie.
5. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia przez LTC GRUPA jest równoznaczne z przystąpieniem do realizacji zlecenia.

§ 3 ODWOŁYWANIE ZLECEŃ

1. Odwołanie realizacji zlecenia wymaga formy pisemnej. LTC GRUPA po otrzymaniu od Zleceniodawcy odwołania zlecenia przesyła potwierdzenie odwołania wraz z podaniem kosztów, którymi zostanie obciążony Zleceniodawca.
2. W przypadku rezygnacji ze złożonego tłumaczenia pisemnego Zleceniodawca jest zobowiązany do pokrycia kosztów wynikających z jego częściowego lub całkowitego wykonania, do chwili odwołania zlecenia i powzięcia przez LTC GRUPA wiadomości na ten temat.
3. Zleceniodawca ma prawo odwołać zlecenie tłumaczenia ustnego nie później niż 7 dni roboczych przed wyznaczonym terminem tłumaczenia, bez żadnych konsekwencji. W razie odwołania zlecenia tłumaczenia ustnego w terminie krótszym niż powyższy Zleceniodawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 90% wartości zamówienia. W przypadku odwołania zlecenia tłumaczenia ustnego w dniu realizacji zlecenia, Zleceniodawca zapłaci karę umowną w wysokości 100% wartości zamówienia.

§ 4 TŁUMACZENIA PISEMNE

1. Realizacja zlecenia usługi tłumaczenia pisemnego rozpoczyna się wraz z przekazaniem do LTC GRUPA dokumentu do tłumaczenia w postaci pliku lub wydruku i wypełnionym formularzem Zlecenia i/lub zgodnie z postanowienia § 2.

2. LTC GRUPA zastrzega sobie prawo po uprzednim ustaleniu z Zleceniodawcą podwyższenia ceny tłumaczenia o 50 % i wydłużenia adekwatnie czasu realizacji.
3. LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za wydłużony czas realizacji w przypadku otrzymania plików lub wydruków do tłumaczenia trudnych do odczytania.
4. LTC GRUPA dołoży wszelkich starań, by poinformować Zleceniodawcę możliwie jak najszybciej, o wszelkich brakach, uszkodzeniach lub innych wadach przekazanych do tłumaczenia plików lub wydruków.
5. LTC GRUPA zastrzega sobie prawo późniejszego odstąpienia od realizacji tłumaczenia pisemnego, w przypadku wystąpienia jakichkolwiek okoliczności lub wad, utrudniających lub uniemożliwiających realizację zlecenia tłumaczenia pisemnego, o których mowa w pkt. 4, po czasie uprzedniego przyjęcia zlecenia tłumaczenia do realizacji i niezwłocznie podejmie próbę poinformowania o tym Zleceniodawcę.
6. LTC GRUPA przekazuje Zleceniodawcy tekst tłumaczenia zapisany w Word lub PDF Adobe lub na życzenie Zleceniodawcy w innym pliku, z zastrzeżeniem podwyższenia ceny usługi w zależności od czasochłonności pracy w danym programie, zgodnie z ustaleniami z Zleceniodawcą. W przypadku tłumaczeń uwierzytelnionych tłumaczenie jest przekazywane w formie wydruku. Na życzenie Zleceniodawcy tłumaczenie przysięgłe może być zeskanowane i przesłane pocztą elektroniczną przed przekazaniem, a za tę usługę pobierana jest dodatkowa opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem.
7. Wykonane tłumaczenie uwierzytelnione Zleceniodawca odbiera osobiście w siedzibie LTC GRUPA lub upoważniona osoba w imieniu Zleceniodawcy. Na życzenie Zleceniodawcy LTC GRUPA może przesłać tłumaczenie pocztą lub pocztą kurierską. Koszty przesyłki ponosi Zleceniodawca. Tłumaczenie niewierzytelnione LTC GRUPA może przesłać Zleceniodawcy pocztą elektroniczną lub w formie wydruku w zależności od życzenia Zleceniodawcy. Koszty wysyłki poczty krajowej wynoszą 9,00 zł brutto za przesyłkę poleconą priorytetową, 16 zł brutto za przesyłkę kurierską lub 20,00 zł brutto za przesyłkę kurierską pobraniową. LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za terminowość usług świadczonych przez pocztę /firmę kurierską, a w przypadku zagubienia przesyłki, duplikaty tłumaczeń będą wydawane odpłatnie za dodatkową opłatą. Powyższe ceny dotyczą przesyłek bez gwarancji doręczenia i bez określenia godziny doręczenia. Czas doręczenia, niegwarantowany, w przypadku poczty wynosi od 1 do 5 dni roboczych, a firmy kurierskiej od 1 do 2 dni roboczych.
8. Podstawą rozliczenia tłumaczenia pisemnego jest liczba stron przeliczeniowych w przetłumaczonym tekście. Liczba stron tłumaczenia pisemnego niewierzytelniejszego, tj. zwykłego, technicznego i specjalistycznego wyliczana jest w edytorze Word jako suma znaków ze spacjami podzielona przez 1600 znaków lub 1800 znaków, w zależności od stopnia trudności tekstu, a dla tłumaczeń uwierzytelnionych (przysięgłych) podzielona przez 1125 znaków.
9. Standardowe tłumaczenia uwierzytelnione rozliczane są za dokument lub komplet dokumentów w przypadku obustronnych ustaleń LTC GRUPA i Zleceniodawcy.
10. Minimalna opłata za tłumaczenie wynosi równowartość 1 strony rozliczeniowej. Każdą kolejną stronę tłumaczenia niewierzytelniejszego rozliczamy z dokładnością do 0,5 strony. Każda rozpoczęta strona tłumaczenia uwierzytelniejszego liczona jest jako pełna.
11. Po otrzymaniu od Zleceniodawcy tekstu do tłumaczenia LTC GRUPA dokonuje wstępnego oszacowania wielkości tłumaczenia i w zależności od wielkości tłumaczenia ustala wraz z Zleceniodawcą tryb wykonania tłumaczenia.
12. Tłumaczenia pisemne realizujemy w 4 podstawowych trybach: ekonomicznym (3-4 dni robocze), standardowym (1-2 dni robocze), pilnym (1 dzień) i ekspresowym (w ciągu kilku godzin). Dla tłumaczeń niewierzytelnionych tryb ekonomiczny – do 3 stron w ciągu 48 godzin od momentu przyjęcia zlecenia; zwykły – do 5 stron w ciągu 24 godzin od momentu przyjęcia zlecenia; przyspieszony 6-9 stron w ciągu 24 godzin od momentu przyjęcia zlecenia 150 % ceny; tryb ekspresowy powyżej 10 stron w ciągu 24 godzin od momentu przyjęcia zlecenia 200 % ceny
13. Czas realizacji zlecenia nie obejmuje dnia przyjęcia i dnia przekazania zlecenia tłumaczenia, jak również sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

14. W przypadku tekstów zawierających elementy graficzne w postaci rysunków, schematów, wykresów, tabel itp., których Zleceniodawca nie przekazał w wersji elektronicznej umożliwiającej edycję za pomocą pakietu MS Office LTC GRUPA nie ma obowiązku odtworzenia w tekście tłumaczenia. LTC GRUPA ustala ze Zleceniodawcą formę zapisu tłumaczenia, która pozwoli Zleceniodawcy na zrozumiałe i prawidłowe przyporządkowanie treści tłumaczeń do poszczególnych fragmentów graficznych nie zawartych w tekście tłumaczenia, a odnoszących się bezpośrednio do nich. LTC GRUPA dołoży wszelkich starań, w trosce o zadowolenie klienta, by dostarczyć Zleceniodawcy tłumaczenie sformatowane w sposób zbliżony do oryginału.
15. W przypadku tłumaczeń uwierzytelnionych tekst tłumaczenia przekazywany jest Zleceniodawcy w formie wydruku, w jednym egzemplarzu. Na życzenie Zleceniodawcy LTC GRUPA może wykonać więcej egzemplarzy tłumaczenia uwierzytelnionego za dodatkową opłatą, wynoszącą do 50 % ceny tłumaczenia. Za wydanie dodatkowego egzemplarza tłumaczenia wydanego w miejsce tłumaczenia zagubionego przez pocztę/firmę kurierską pobiera się również opłatę w wysokości 50 % ceny tłumaczenia.
16. Tekst do tłumaczenia uwierzytelnionego powinien zostać dostarczony tłumaczowi w oryginale, o ile Zleceniodawca go posiada.
17. Wszystkie tłumaczenia niewierzytelnione są archiwizowane i przechowywane przez okres maksymalnie 2 miesiące, a uwierzytelnione maksymalnie 6 miesięcy.

18. Wykonane tłumaczenie pozostaje własnością LTC GRUPA do chwili uregulowania należności przez Zleceniodawcę.
19. Wraz z dokonaniem płatności Zleceniodawca uzyskuje majątkowe prawa autorskie do tłumaczenia.

§ 5 TŁUMACZENIA USTNE

1. Warunkiem wykonania tłumaczenia ustnego jest wypełnienie i podpisanie przez Zleceniodawcę "Formularza Zlecenia Tłumaczenia" bezpośrednio w biurze LTC GRUPA lub przesłanie zlecenia tłumaczenia drogą elektroniczną do LTC GRUPA lub w drodze zamówienia telefonicznego.

1. LTC GRUPA ustala wraz ze Zleceniodawcą koszt, tryb oraz szczegółowe warunki wykonania tłumaczenia ustnego.
2. Złożenie zlecenia tłumaczenia jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Zleceniodawcę ceny i warunków wykonania tłumaczenia ustnego.
3. Warunki i wynagrodzenie za wykonaną usługę tłumaczeniową w zakresie tłumaczeń ustnych przysięgłych, technicznych, specjalistycznych, biznesowych, wyjazdowych, rozmów telefonicznych etc. są ustalane z Klientem indywidualnie przed przyjęciem zlecenia.
4. W trosce o najwyższą jakość usługi Zleceniodawca zobowiązany jest do przekazania LTC GRUPA wszelkich informacji, które mogą być pomocne w procesie tłumaczenia. Dla tłumaczeń ustnych – informacja dot. tematyki, zakresu i charakteru tłumaczenia; dla tłumaczeń specjalistycznych Zleceniodawca przekazuje materiały, które pomogą tłumaczowi przygotować się do tłumaczenia; dla tłumaczeń symultanicznych - program konferencji, listę prelegentów, teksty wygłaszanych referatów.
5. Czas pracy tłumacza określa szczegółowo formularz Zlecenia. Czas pracy tłumacza liczony jest od godziny, na którą został umówiony i zgłosić się w miejscu wykonywania tłumaczenia, do czasu zwolnienia go przez Zleceniodawcę z wykonywania czynności. Za czas pracy tłumacza przyjmuje się każdą rozpoczętą godzinę pracy tłumacza.
6. Każda rozpoczęta godzina pracy tłumacza liczy się jako pełna (nie dotyczy tłumaczeń w ramach rozmów telefonicznych).
7. Minimalną stawką w przypadku tłumaczenia konsekwentnego i symultanicznego (nie wyjazdowego) jest stawka za 4 godzinny blok tłumaczenia.
8. Jeśli czas trwania tłumaczenia w jednym dniu przekracza osiem godzin, za dodatkowe godziny pracy tłumacza do podstawowej stawki godzinowej dolicza się 50 %. 50 % dopłata obowiązuje również w przypadku zleceń wykonanych w tym samym dniu, w którym zostało zleczone, w godz. nocnych (po godz. 20.00), w soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy.
9. 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 dyspozycji tłumacza (przez to rozumiane jest czas poświęcony przez tłumacza na dojazd, stawka godzinowa wynosi w tym przypadku 50 % stawki za tłumaczenie).
10. LTC GRUPA może zwrócić się do Zleceniodawcy o dokonanie przedpłaty w wysokości 50%-100% wartości zamówienia.
11. Za opóźnienia w realizacji usługi, wynikające z przyczyn niezależnych czy niezawinionych, jak również z przyczyn losowych, działania siły wyższej lub opóźnień ze strony osób trzecich, LTC Grupa nie ponosi odpowiedzialności.
12. W przypadku niemożności wykonania usługi przez LTC Grupa lub jego współpracującego zespołu tłumaczy, LTC Grupa zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Zleceniodawcę o zaistniałych przeszkodach uniemożliwiających realizację usługi, a Zleceniodawca zobowiązuje się nie wnosić żadnych roszczeń wobec LTC Grupa. LTC Grupa zobowiązuje się do zwrotu pełnej kwoty zaliczki Zleceniodawcy.

§ 6 PŁATNOŚCI

1. Płatności realizowane są gotówką, przelewem lub za pomocą płatności online.

2. Płatność za usługę tłumaczeniową nastąpi na podstawie formularza zlecenia tłumaczenia, faktury pro-formy, faktury przez LTC GRUPA. Zleceniodawca może uiszczyć płatność gotówką w siedzibie LTC GRUPA lub przelewem w formie przedpłaty za pośrednictwem systemu płatności internetowych lub bezpośrednio na rachunek bankowy LTC GRUPA albo za pobraniem. LTC GRUPA może wyrazić zgodę na wystawienie faktury z odroczonym terminem płatności na rachunek bankowy podany na fakturze. Termin płatności, w zależności od umowy z klientem, wynosi 7,14,21, lub 30 dni od daty wystawienia faktury przez LTC GRUPA na rachunek firmowy. Faktura będzie przesyłana na adres siedziby Zleceniodawcy listem poleconym priorytetowym, priorytetowym na koszt Zleceniodawcy lub w formie elektronicznej zgodnie z ustaleniami ze Zleceniodawcą. W przypadku nie otrzymania faktury, Zleceniodawca ma obowiązek powiadomić o tym LTC GRUPA w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od daty realizacji tłumaczenia lub ustalonego terminu otrzymania faktury zbiorczej.
3. LTC GRUPA zastrzega sobie prawo do pobrania zaliczki, opłaty faktury pro-forma w wysokości do 100 % ceny sprzedaży przed rozpoczęciem usługi tłumaczenia.
4. Wraz z dokonaniem płatności Zleceniodawca uzyskuje majątkowe prawa autorskie do tłumaczenia.
5. Tłumaczenia nie uwzględnione w cenniku ogólnym podlegają indywidualnej wycenie.

7. REKLAMACJE

1. Zleceniodawca ma prawo zgłosić reklamację wykonanej usługi tłumaczeniowej do 7 dni od daty jej wykonania. Reklamacja wymaga formy pisemnej i szczegółowego uzasadnienia. Reklamacja jest rozpatrywana przez osoby uprawnione z ramienia LTC GRUPA. W wyniku uznania zasadności reklamacji usługi LTC GRUPA wykonuje weryfikację tłumaczenia bez dodatkowych kosztów dla Zleceniodawcy lub w porozumieniu ze Zleceniodawcą udziela rabatu w wysokości odpowiadającej wielkości popełnionych błędów, jednakże nie więcej niż 50 % wartości wykonanej usługi.
2. Tłumaczenia zlecone w trybie pilnym i ekspresowym nie podlegają reklamacji.
3. Złożenie reklamacji nie zwalnia Zleceniodawcy z uiszczenia opłaty za wykonaną usługę.

§ 8 KLAUZULA POUFNOŚCI

1. LTC GRUPA zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku wykonywanym tłumaczeniem, w szczególności treści tłumaczonych tekstów. Stosujemy wielostopniowe zabezpieczenie systemu informatycznego i ograniczenia dostępu do niego, zabezpieczenie poczty elektronicznej i archiwizacja poczty w sposób zapewniający zachowanie poufności.
2. Wszelkie treści i informacje przekazane do celów tłumaczenia mają charakter dokumentów i informacji poufnych.
3. Dodatkowo współpracujący dostawcy usługi tłumaczeniowej jak i pracownicy etatowi są zobowiązani do podpisania umów o współpracy, poufności oraz zakazie konkurencji.

§ 9 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. LTC GRUPA jest Administratorem danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami dot. ochrony danych, co oznacza, że ponosimy odpowiedzialność za ich wykorzystywanie w sposób bezpieczny, zgodny z regulaminem, polityką prywatności, umową i innymi wewnętrznymi dokumentami firmowymi.
2. LTC GRUPA przetwarza dane osobowe w postaci imienia, nazwiska, adresu, adresu e-mail oraz numeru telefonu, historii usług, za wyłączną zgodą danej osoby.
3. Dane osobowe Klientów będą przetwarzane do momentu cofnięcia zgody na ich przetwarzanie lub wniesienia prawnie dopuszczalnego sprzeciwu na przetwarzanie danych osobowych. Każda osoba ma prawo dostępu do danych, sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo sprzeciwu, prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
4. Skutki ewentualnego naruszenia bezpieczeństwa danych będą ograniczane do minimalnych poprzez wdrożenie procedur oraz właściwych rozwiązań technicznych.

5. W sprawach przetwarzania danych osobowych można się kontaktować z **LTC GRUPA** pod adresem admin@tlumacze-tlumaczenia.pl

§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Za wykonane tłumaczenie LTC GRUPA ponosi odpowiedzialność ograniczoną do kosztu wykonanej usługi.
2. LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i usterki wynikłe z przyczyn, na które LTC GRUPA nie ma wpływu, takie jak działania siły wyższej, awarie sprzętu komputerowego, awarie łączy internetowych i telefonicznych oraz przerwy w dostawie prądu.
3. LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostawach poczty/firm kurierskich.
4. W przypadku tekstów przeznaczonych do publikacji LTC GRUPA nakłada na Zleceniodawcę obowiązek redakcji i korekty tekstu we własnym zakresie, o ile nie zlecił dodatkowo tej usługi LTC GRUPA.
5. LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu, które są konsekwencją błędów występujących w tekście oryginału.
6. LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za ewentualny czas wydłużenia dostawy tłumaczenia drogą faksową, e-mailową lub kurierską, wynikający z przyczyn niezależnych od LTC GRUPA.
7. LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za błędy w tłumaczeniu, które zostało zlecone w trybie pilnym i ekspresowym.
8. LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za błędy w tłumaczeniu tekstów, które zostały zlecone w jakości trudnej do odczytania lub nosiły inne wady, o których istnieniu Zleceniodawca miał wiedzę lub świadomość .
9. LTC GRUPA ma prawo zażądać od Zleceniodawcy w przypadku tekstów specjalistycznych glosariusza. W przypadku odstąpienia przez Zleceniodawcę od dostarczenia glosariusza, LTC GRUPA nie ponosi odpowiedzialności za użycie innych ekwiwalentów językowych, również poprawnych, niż te które są używane na płaszczyźnie językowej danej branży lub przedsiębiorstwa Zleceniodawcy.

§ 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Kwestie nieuregulowane w niniejszym Regulaminie podlegają postanowieniom Kodeksu Cywilnego i poddawane są do rozstrzygnięcia Sądu właściwego.
2. Regulamin uważa się za wiążący dla obu stron wraz z akceptacją niniejszych warunków przez Zleceniodawcę i zleceniem usługi Zleceniobiorcy, a przyjęciem przez Zleceniobiorcę zlecenia usługi tłumaczeniowej na rzecz Zleceniodawcy.
3. LTC GRUPA może podjąć się realizacji usługi na warunkach innych niż określone w niniejszym regulaminie.
4. Szczegółowe warunki ramowe określa indywidualna umowa, wzgl. formularz zlecenia, zawarty między LTC GRUPA a Zleceniodawcą.
5. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 01.09.2019 r.

