

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 1 Zakres podmiotowy usług

1. Niniejszy Regulamin określa warunki współpracy pomiędzy Liwo Tłumaczenia, zwanym dalej Wykonawcą, a podmiotami gospodarczymi lub osobami fizycznymi, zwanymi dalej Zlecającym, w zakresie usług wykonywanych przez Wykonawcę na rzecz Zlecającego.

§ 2 Zakres przedmiotowy usług

1. Przedmiotem usług świadczonych przez Wykonawcę jest wykonywanie tłumaczeń pisemnych, tłumaczeń pisemnych przysięgłych, ustnych – konsekwentnych, przysięgłych i symultanicznych oraz usług dodatkowych, takich jak: korekta i weryfikacja tekstów, zapewnianie sprzętu do realizacji tłumaczeń ustnych.

§ 3 Zasady składania zleceń

1. Przed złożeniem zlecenia przez Zlecającego strony ustalają zakres, cenę usługi, sposób dostarczenia wykonanej usługi oraz inne informacje niezbędne do wykonania tej usługi.
2. Akceptacją Zlecającego jest dostarczenie podpisanego przez osobę upoważnioną i opieczętowanego formularza zlecenia zawierającego wszelkie informacje niezbędne do wykonania tej usługi.
3. Zlecający każdorazowo otrzyma potwierdzenie przyjęcia zlecenia do realizacji. Niniejsze potwierdzenie jest równoznaczne z przystąpieniem Wykonawcy do realizacji zlecenia.
4. Formularz zlecenia można dostarczyć osobiście, pocztą, faksem lub wysyłając e-mailem zeskanowany dokument na adres poczty elektronicznej Wykonawcy.
5. Na życzenie Wykonawcy Zlecający zobowiązany jest dostarczyć oryginał podpisanego formularza zlecenia.
6. Aby dochować warunków wykonania usługi Zlecający powinien dostarczyć podpisany formularz zlecenia najpóźniej do godziny 14:00 w dniu ustalania warunków. W przypadku opóźnienia w przesłaniu podpisanego formularza zlecenia, Wykonawca ma prawo do ustalenia nowych warunków na wykonanie tej usługi.
7. Z konieczności każdorazowego dostarczenia podpisanego formularza zlecenia są zwolnieni jedynie Zlecający, którzy podpisali z Wykonawcą umowę o stałej współpracy lub oświadczenie do składania zleceń drogą elektroniczną.

§ 4 Podstawowe warunki wykonywania usług

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności wszystkich materiałów powierzonych przez Zlecającego.
2. Wykonawca podejmuje wszelkie niezbędne środki do ochrony wszelkich udostępnianych danych, w tym w szczególności materiałów źródłowych przekazywanych przez Zlecającego. Wykonawca zastrzega sobie prawo do udostępnienia tych

materiałów podwykonawcom i pracownikom zaangażowanym w realizację zlecenia.

3. Zlecający zobowiązuje się odebrać wykonane zlecenie w terminach wskazanych przez wykonawcę oraz zapłacić na rzecz Wykonawcy wynagrodzenie w terminie 7 dni, od dnia wystawienia faktury VAT lub paragonu, chyba że strony uzgodnią inaczej.
4. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług przy zachowaniu najwyższej staranności.
5. Potwierdzeniem wykonania usługi jest:
 - Złożenie podpisu przez Zlecającego na jakimkolwiek z dokumentów zawierających informację o potwierdzeniu wykonania usługi (np. faktura, paragon, potwierdzenie odbioru na formularzu zlecenia itp.); albo
 - Dokument potwierdzający nadanie przesyłki pocztą bądź kurierem na adres wskazany przez Zlecającego; albo
 - Potwierdzenie nadania e-maila do Zlecającego wraz z załącznikami; albo
 - Potwierdzenie nadania faksu na numer faksu podany przez Zlecającego.
6. Podstawą do zapłaty za wykonaną usługę jest faktura bądź paragon wystawiony przez Wykonawcę.

§ 5 Opis wykonywanych usług

1. Tłumaczenia, które mają być przeznaczone do publikacji, muszą podlegać dodatkowej weryfikacji i procesom po stronie Wykonawcy, oraz wymagają akceptacji Zlecającego. Wykonawca może wymagać możliwości konsultacji ze Zlecającym w trakcie realizacji zlecenia przeznaczonego do publikacji. O przeznaczeniu tłumaczenia do publikacji Zlecający musi poinformować Wykonawcę.
2. Zlecający może zrezygnować z dodatkowych procesów zapewnianych w przypadku tłumaczeń przeznaczonych do publikacji, co jednak musi zostać potwierdzone na formularzu zlecenia. Takie oświadczenie Zlecającego oznacza, iż rozumie on i akceptuje ryzyko powstałe na skutek pominięcia procesów stosowanych w przypadku tłumaczeń przeznaczonych do publikacji. W takiej sytuacji wyłącza się prawo Zlecającego do składania reklamacji.
3. W przypadku braku wyraźnej informacji o przeznaczeniu tekstu do publikacji, Wykonawca zakłada, iż tekst nie będzie publikowany.
4. W przypadku niepoinformowania Wykonawcy o przeznaczeniu tłumaczenia do publikacji, Wykonawca zastrzega sobie prawo do odmowy wprowadzania nieodpłatnie do tekstu zmian proponowanych przez Zlecającego, a które to zmiany zostałyby wprowadzone nieodpłatnie przy realizacji zlecenia w trybie tłumaczenia przeznaczonego do publikacji.
5. Przez publikację rozumie się powielanie Tłumaczenia skierowane do nieokreślonego kręgu adresatów (wydawnictwo zwarte, ciągłe, seryjne).
6. W przypadku powierzenia Wykonawcy dokumentów lub materiałów do tłumaczenia, które muszą być zwrócone wraz z tłumaczeniem, Zlecający nanosi tę informację na formularzu zlecenia, a następnie potwierdza ich zwrot przy odbiorze tłumaczenia, składając oświadczenie odbioru na tymże formularzu.

§ 6 Termin wykonania tłumaczenia

1. Za termin wykonania tłumaczenia uznaje się termin wskazany na formularzu zlecenia i potwierdzony przez Wykonawcę. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania i przekazania tłumaczenia najpóźniej wraz z upływem terminu wskazanym w potwierdzeniu przyjęcia zlecenia.
2. W przypadku niedotrzymania terminu wykonania i przekazania zlecenia, Wykonawca obniży kwotę za wykonanie tej usługi o 3% za każdy dzień zwłoki w przekazaniu tłumaczenia, przy czym kwota ta nie może przekroczyć 50% wartości zlecenia. W przypadku opóźnień w wykonaniu zleceń przekraczających 10 dni, Zlecający ma prawo odstąpić od umowy na wykonanie zlecenia przez Wykonawcę bez ponoszenia konsekwencji finansowych.

§ 7 Reklamacje

1. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące jakości wykonanego zlecenia muszą zostać zgłoszone Wykonawcy do 10 dni roboczych od daty udostępnienia wykonanego zlecenia. Brak zgłoszenia zastrzeżeń w ciągu 10 dni roboczych od daty udostępnienia wykonanego zlecenia oznacza, że Zlecający przyjmuje wykonane zlecenie bez zastrzeżeń.
2. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących konsumentów po upływie terminu wymienionego w pkt. 1. wszelkie uprawnienia Zlecającego, wynikające z wad zlecenia, wygasają.
3. Wszelkie zastrzeżenia muszą zostać zgłoszone w formie pisemnej i dostarczone do Wykonawcy osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem. Zlecający zobowiązany jest do przedstawienia pełnej listy zastrzeżeń w reklamowanej usłudze, wraz z informacją o charakterze usterki.
4. Otrzymanie informacji o zastrzeżeniach Wykonawca potwierdza w możliwie najkrótszym terminie.
5. W przypadku zgłoszenia uzasadnionej reklamacji Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wad w możliwie najkrótszym terminie. Wykonawca może odstąpić od obowiązku usunięcia wad, przy czym w takim wypadku Zlecający ma prawo do otrzymania kary umownej w wysokości do 30% zapłaconej kwoty odpowiadającej fragmentom przetłumaczonego tekstu, które zostały uznane za wadliwe. Zlecający nie ma prawa dochodzić odszkodowania w kwocie przewyższającej wartość kary umownej.
6. Wykonawca rozpatruje reklamację od Zlecającego, a następnie przedstawia Zlecającemu swoje stanowisko. Jeżeli w terminie 5 dni roboczych od przedstawienia ww. stanowiska Zlecający nie ustosunkuje się do odpowiedzi Wykonawcy, Wykonawca wystawi fakturę zgodnie z przedstawionym Zlecającemu stanowiskiem dotyczącym złożonej reklamacji.
7. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących konsumentów, wysokość odszkodowania za wszelkie poniesione szkody związane z wykonaniem zlecenia przez Wykonawcę ograniczona jest do wysokości

wynagrodzenia netto (bez podatku VAT) należnego Wykonawcy za wykonanie tego zlecenia.

8. Reklamacji nie podlegają: stylistyka tłumaczenia, układ graficzny przetłumaczonego dokumentu, chyba, że w zleceniu ustalono inaczej, nomenklatura użyta w tłumaczeniu, jeżeli jest poprawna.
9. Reklamacji mogą podlegać w szczególności: opóźnienie w terminie wykonania tłumaczenia, błędy ortograficzne, gramatyczne, merytoryczne, braki w tłumaczeniu, pominięte w trakcie tłumaczenia fragmenty tekstu itp.
10. Zlecający, który wymaga wykonania usług w trybach przyspieszonych rozumie i akceptuje, iż istnieje możliwość różnic w terminologii z uwagi na wykonanie usługi przy udziale kilku podwykonawców.
11. Wyłączona jest odpowiedzialność Wykonawcy za brak spójności w terminologii użytej w tłumaczeniu w stosunku do terminologii stosowanej przez Zlecającego. Konieczność zachowania spójności powinna być zgłoszona przez Zlecającego w momencie ustalania warunków tłumaczenia, co wiąże się z dostarczeniem obowiązującego u Zlecającego glosariusza, bądź jego wykonaniem na potrzeby Zlecającego.

§ 8 Wyłączność, odpowiedzialność, odstąpienie od umowy

1. Zlecający ma prawo do odstąpienia od realizacji zlecenia za jednoczesną zapłatą na rzecz Wykonawcy odstępnego w następujących wysokościach:
 - 1.1. W przypadku, gdy zlecenie obejmowało realizację tłumaczeń ustnych, a odstąpienie nastąpiło:
 - 1.1.1. Na 15 dni roboczych przed terminem tłumaczenia – 25% wynagrodzenia ustalonego za realizację tego zlecenia.
 - 1.1.2. Na 6-10 dni roboczych przed terminem tłumaczenia – 50% wynagrodzenia ustalonego za realizację tego zlecenia.
 - 1.1.3. Na 5 dni roboczych lub mniej przed terminem tłumaczenia – 100% wynagrodzenia ustalonego za realizację tego zlecenia.
 - 1.2. W przypadku, gdy zlecenie obejmowało realizację tłumaczeń pisemnych – odstępnę w kwocie odpowiadającej wartości wykonanego tłumaczenia oraz przygotowania graficznego wg stanu jego zaawansowania w momencie otrzymania informacji o odstąpieniu, jednak nie mniej niż 10% wartości zlecenia, lub odstępnę w kwocie 50 PLN, w zależności od tego, która z tych kwot jest wyższa.

§9 Ochrona danych osobowych

1. W oparciu o zapisy niniejszego Regulaminu i zlecenie wykonania usługi tłumaczenia Zlecający powierza Wykonawcy powierzone dane osobowe zgromadzone w zbiorach Administratora Danych w oparciu o przepis art. 28 Rozporządzenia 2016/679 dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Zlecający oświadcza, że zgodnie z oświadczeniem Administratora Danych, dane osobowe

powierzone Wykonawcy do przetwarzania zostały zgromadzone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe Administratora Danych wyłącznie w celu wykonania usługi tłumaczenia.
3. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszym Regulaminem, przepisami o ochronie danych osobowych oraz innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującymi, chroniącymi prawa osób, których dane będą przez Zlecającego przetwarzane.
4. Wykonawca jest obowiązany do zapoznania z przepisami i zachowania w tajemnicy danych osobowych uzyskanych w związku z realizacją usługi tłumaczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Wykonawca dopuści do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie osoby posiadające upoważnienia.
6. Wykonawca nie może powierzyć (pod-powierzyć) przetwarzania danych innym podmiotom.
7. Wykonawca zobowiązuje się do nieprzekazywania danych osobowych powierzonych do przetwarzania do państw trzecich, poza UE, bez uprzedniej pisemnej zgody Administratora Danych oraz spełnienia warunków wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych.
8. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie (w terminie do 24 godzin od ujawnienia) zawiadomić Administratora Danych na wskazany adres email o:
 - a) wszelkich przypadkach naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych na podstawie niniejszego Regulaminu i zlecenia wykonania usługi tłumaczenia lub o ich niewłaściwym użyciu;
 - b) wszelkich czynnościach z własnym udziałem w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych powierzonych na podstawie niniejszego Regulaminu i zlecenia wykonania usługi, prowadzonych w szczególności przed Organem Nadzorczym, urzędami państwowymi, Policją lub przed sądem.
9. Wykonawca zobowiązuje się odpowiedzieć niezwłocznie i z dochowaniem należytej staranności na każde pytanie Administratora Danych dotyczące przetwarzania powierzonych mu na podstawie niniejszego Regulaminu i zlecenia wykonania usługi danych osobowych.
10. Wykonawca umożliwi Zlecającemu i Administratorowi Danych przeprowadzenie kontroli zgodności przetwarzania powierzonych danych osobowych z niniejszym Regulaminem oraz przepisami o ochronie danych osobowych. Administrator Danych zawiadomi o zamiarze przeprowadzenia kontroli co najmniej 5 dni przed rozpoczęciem czynności kontrolnych.
11. Wykonawca jest odpowiedzialny za przetwarzanie powierzonych danych osobowych niezgodnie z niniejszym Regulaminem, a w szczególności za udostępnienie danych osobom nieupoważnionym.
12. Wykonawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą względem Zlecającego i Administratora Danych w przypadku wystąpienia przeciwko Zlecającemu z roszczeniami przez osoby, których bezpieczeństwo danych osobowych naruszono w wyniku realizacji usługi tłumaczenia i niniejszego Regulaminu z winy Wykonawcy.

13. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy na wykonanie usługi tłumaczenia Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia lub zwrócenia wszelkich powierzonych danych osobowych oraz usunięcia wszelkich ich istniejących kopii, z wyłączeniem danych, do których przechowywania jest obowiązany na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Szczegóły zwrotu lub usunięcia danych mogą zostać doprecyzowane w chwili rozwiązania umowy.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Niniejszy Regulamin nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
3. Regulamin jest wiążący dla Stron z chwilą podpisania zlecenia.
4. Postanowienia Regulaminu mogą być zmieniane przez Stronę z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu Zlecający zostaną poinformowani pisemnie na obowiązujący adres korespondencyjny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy, na które wysyłane były tłumaczenia wykonane przez Wykonawcę.
6. Wykonawca może podjąć się realizacji zlecenia na warunkach innych niż określone w niniejszym Regulaminie lub obowiązującym cenniku. Ustalenie takich warunków następuje wtedy w drodze indywidualnych ustaleń pomiędzy Wykonawcą a Zlecającym i dla swej ważności wymaga formy pisemnej.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 marca 2020 r.

