

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ DRAGE Sp. z o.o.

## I Postanowienia ogólne

- a. Podmiotem świadczącym usługi jest DRAGE sp. z o.o. z siedzibą w 60-214 Poznaniu przy ul. Bogusławskiego 12/2 zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000455279, NIP: 779-24-12-459, REGON 302380530.
- b. DRAGE sp. z o.o. zajmuje się wykonywaniem tłumaczeń ustnych i pisemnych oraz świadczeniem innych pokrewnych usług.
- c. Usługi wykonywane przez DRAGE sp. z o.o. są świadczone zgodnie z niniejszym regulaminem oraz cennikiem.
- d. DRAGE sp. z o.o. udzielają klientom, którzy zawarli z DRAGE sp. z o.o. 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 DRAGE sp. z o.o. 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. DRAGE sp. z o.o. nie jest zobowiązana do rozpoczęcia prac nad tłumaczeniem, jeżeli 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. DRAGE sp. z o.o. przekaże Zleceniodawcy do końca danego dnia (a w przypadku zleceń otrzymanych po godz. 15.00 do godz. 15.00 następnego dnia roboczego) informację o przyjęciu zlecenia do wykonania. Naszym celem jest jednak odpowiedź na zapytanie klienta i przekazanie mu informacji o postępach prac nad jego zapytaniem nastąpiło nie później niż w ciągu 30 minut.
- d. DRAGE sp. z o.o. przekazuje Zleceniodawcy informację o szacowanej maksymalnej cenie usługi tłumaczenia pisemnego, która stanowi iloczyn maksymalnej szacowanej liczby stron tłumaczenia odpowiednio dla tłumaczenia zwykłego stron przeliczeniowych 1500 znaków ze spacjami lub 1800 znaków ze spacjami, zależnie od umowy z klientem i ceny jednostkowej za stronę, a dla tłumaczenia przysięgłego iloczyn szacowanej liczby stron 1125 znaków ze spacjami i ceny jednostkowej za stronę przeliczeniową. Jeżeli liczba stron tłumaczenia okaże się niższa niż liczba wynikająca z wstępnego oszacowania, to pobiera się opłatę w kwocie odpowiadającej iloczynowi stron w tekście tłumaczenia i ceny jednostkowej za stronę. W przypadku tłumaczeń ustnych cena szacowana jest zgodnie z postanowieniami poniższego punktu IV lit. a, b, c, d i e z zastrzeżeniem, że ostateczny koszt tłumaczenia odpowiadać będzie adekwatny do faktycznego czasu jego trwania.

### **III. Odstąpienie od umowy**

1. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Zamawiającemu w odniesieniu do umowy (stosownie do art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta): o świadczenie usług, jeżeli Zleceniobiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
2. Treść oświadczenia o odstąpieniu od umowy.  
Wyrażam zgodę na dostarczenie treści cyfrowych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy oraz oświadczam, że zostałem poinformowany o utracie przysługującego mi prawa do odstąpienia od umowy zgodnie z Regulaminem

### **III Tłumaczenie pisemne**

- a. Zleceniodawca przekazuje tekst do tłumaczenia w postaci pliku lub wydruku. Jeśli tekst przekazany przez Zleceniodawcę jest trudnym do odczytania rękopisem DRAGE sp. z o.o. zastrzega sobie prawo po wcześniejszym ustaleniu tego ze Zleceniodawcą do podwyższenia ceny tłumaczenia o 50%.
- b. DRAGE sp. z o.o. 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 DRAGE sp. z o.o. 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 DRAGE sp. z o.o. może przesłać tłumaczenie pocztą lub pocztą kurierską. W przypadku przesyłania tłumaczenia pocztą kurierską koszty przesyłki ponosi Zleceniodawca. Tłumaczenie niewierzytelnione DRAGE sp. z o.o. może przesłać Zleceniodawcy pocztą elektroniczną lub faksem w zależności od życzenia Zleceniodawcy.

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

12,30 zł brutto- za przesyłkę poleconą priorytetową

30,75 zł brutto- za przesyłkę pobraniową

DRAGE sp. z o.o. 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:

24,60 zł brutto za przesyłkę kurierską

45,51 zł brutto za przesyłkę pobraniową.

Powyższe ceny dotyczą przesyłek kurierskich standardowych z opcją dostawy na drugi dzień bez określania godziny doręczenia.

g. Podstawą rozliczania objętości tłumaczenia pisemnego jest liczba stron standardowych w przetłumaczonym tekście. W przypadku tłumaczenia nieuwierzytelnionego jedna strona standardowa liczy 1500 znaków (łącznie ze spacjami) lub 1800 zzs, a w przypadku tłumaczenia uwierzytelnionego - 1125 znaków (łącznie ze spacjami), standardowe tłumaczenia uwierzytelnione, jeżeli strony zgodnie wybrały taki sposób wyliczenia ceny, rozliczane są za dokument lub komplet dokumentów.

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

i. Po otrzymaniu tekstu do tłumaczenia DRAGE sp. z o.o. 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. 150 % ceny

Tryb ekspresowy - powyżej 10 stron w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania zlecenia oraz tłumaczenia realizowane w dniu zlecenia. 200 % 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 DRAGE sp. z o.o. nie ma obowiązku odtwarzania tych elementów w tekście tłumaczenia. W porozumieniu ze Zleceniodawcą DRAGE sp. z o.o. 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 w formie wydruku, w jednym egzemplarzu. Na życzenie Zleceniodawcy DRAGE sp. z o.o. może wykonać więcej egzemplarzy tłumaczenia uwierzytelnionego za dodatkową opłatą, wynoszącą 50% ceny tłumaczenia. Za wydanie dodatkowego egzemplarza tłumaczenia wydane w miejsce tłumaczenia zagubionego przez Poczta Polską pobiera się również opłatę w wysokości 50% ceny tłumaczenia.

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

m. Wszystkie tłumaczenia niewierzytelnione są przez DRAGE sp. z o.o. archiwizowane i przechowywane przez okres maksymalnie 2 miesięcy.

#### **IV Tłumaczenie ustne**

a. W przypadku tłumaczeń konsekwentnych jednostką rozliczeniową jest blok czterogodzinny. Minimalna stawka za tłumaczenie symultaniczne w jednym dniu jest równa stawce za cztery godziny pracy. 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. Tłumaczenie symultaniczne obejmuje koszt pracy dwóch tłumaczy, ponieważ specyfika tego rodzaju tłumaczeń wymaga obecności tłumaczy.

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 DRAGE sp. z o.o. 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 prelegentów i teksty wygłaszanych referatów.

## **V Poufność**

a. DRAGE sp. z o.o. zobowiązuje się do zachowania poufności w zakresie 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.

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

## **VI Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest DRAGE sp. z o.o.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, zgodnie z wdrożoną Polityką Zachowania Prywatności, w zakresie i celu niezbędnym do nawiązania i prawidłowej realizacji Usług świadczonych drogą elektroniczną.
3. Każda osoba ma prawo dostępu do danych, sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo sprzeciwu, prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
4. W zakresie i celu niezbędnym do wypełnienia uzasadnionych interesów (prawnie usprawiedliwionych celów), przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą.
5. Kontakt z osobą nadzorującą przetwarzanie danych osobowych w Serwisie jest możliwy drogą elektroniczną pod adresem e-mail: [biuro@tlumaczenia24.pl](mailto:biuro@tlumaczenia24.pl).
6. Usunięcie danych osobowych może nastąpić na skutek cofnięcia zgody bądź wniesienia prawnie dopuszczalnego sprzeciwu na przetwarzanie danych osobowych.
7. Skutki ewentualnego naruszenia bezpieczeństwa danych są minimalizowane dzięki zastosowanym w Serwisie rozwiązaniom technicznym.
8. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom aniżeli upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa.

## **VII Odpowiedzialność**

- a. Za wykonane tłumaczenie DRAGE sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność ograniczoną do kosztu wykonanej usługi.
- b. DRAGE sp. z o.o. nie odpowiada za opóźnienia i usterki wynikłe z przyczyn, na które DRAGE sp. z o.o. nie ma wpływu, takie jak działania siły wyższej, awarie sprzętu komputerowego, awarie łączny 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. DRAGE sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu, które są konsekwencją błędów występujących w tekście oryginału.

e. Zleceniodawca ma prawo w przypadku tekstów specjalistycznych dostarczyć DRAGE sp. z o.o. glosariusz, jeżeli Zleceniodawca odstąpi od dostarczenia glosariusza DRAGE sp. z o.o. nie ponoszą odpowiedzialności za użycie innych [poprawnych językowo] zwrotów, niż te które są używane w metajęzyku charakterystycznym dla branży lub przedsiębiorstwa Zleceniodawcy.

## **VIII Reklamacje**

Zleceniodawca ma prawo zgłosić reklamację wykonanej usługi w terminie maksymalnie siedmiu dni od otrzymania tłumaczenia. Reklamacja musi być zgłoszona w formie pisemnej i wskazaniem fragmentów tłumaczenia, do których klient zgłasza uwagi i uzasadnieniem zgłaszanych uwag.

Reklamacja jest analizowana przez osoby uprawnione z ramienia DRAGE sp. z o.o., które podejmują decyzje co do sposobu jej rozpatrzenia.

Reklamacje rozpatrywane są w terminie czternastu dni od daty zgłoszenia.

W przypadku uznania reklamacji za słuszną DRAGE sp. z o.o. wykonuje nieodpłatnie weryfikację tłumaczenia, lub w porozumieniu ze Zleceniodawcą udziela Zleceniodawcy rabatu w wysokości odpowiadającej skali popełnionych błędów, jednakże nie więcej niż 50% wartości wykonanej usługi.

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

## **IX Płatności**

a. Płatność za wykonane tłumaczenie jest dokonywana na podstawie faktury wystawionej przez DRAGE sp. z o.o.. Zleceniodawca uiszcza należność gotówką w siedzibie DRAGE sp. z o.o. lub w formie przedpłaty za pośrednictwem systemu płatności internetowych przelewy24.pl lub bezpośrednio na rachunek bankowy DRAGE sp. z o.o. albo za pobraniem. DRAGE sp. z o.o. może wyrazić zgodę na wystawienie faktury z odroczonym terminem płatności na numer rachunku podany na fakturze. Termin płatności mija zależnie od umowy z klientem w 7, 14, 21, 30 dniu od wystawienia faktury. Faktura będzie przesyłana na adres siedziby zlecającego listem poleconym, poleconym priorytetowym lub w formie elektronicznej zgodnie z życzeniem klienta. W przypadku nieotrzymania faktury pocztą Zamawiający ma obowiązek powiadomić o tym fakcie DRAGE sp. z o.o. w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od daty realizacji tłumaczenia.

b. Wykonane tłumaczenie pozostaje własnością DRAGE sp. z o.o. do chwili uregulowania należności przez Zleceniodawcę. Wraz z dokonaniem płatności Zleceniodawca uzyskuje majątkowe prawa autorskie do tłumaczenia.

c. W przypadku przekroczenia terminu płatności DRAGE sp. z o.o. ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za zwłokę w płatności.

e. DRAGE sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do pobrania przed rozpoczęciem tłumaczenia kaucji wynoszącej do 100% ceny sprzedaży na podstawie faktury pro forma.

## **X Postanowienia końcowe**

a. DRAGE sp. z o.o. 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 DRAGE sp. z o.o., 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, 01.12.2022