

# OGÓLNE WARUNKI UMÓW ALINGUA SP. Z O.O.

## Definicje OWUK i OWUNK

**Biuro** **ALINGUA SP. Z O.O.** z siedzibą w Krakowie, ul. Szlak 10/5, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000358493, REGON: 121174278, NIP: 6762426723, z kapitałem zakładowym w wysokości **5.000,00** złotych

**Klient** Konsument, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, dokonująca zakupów w Serwisie internetowym

**Kodeks cywilny** ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.

**Konsument** Klient, który jest osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, tj. osoba fizyczna, o której mowa w art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego (w szczególności więc osoba fizyczna, która chce skorzystać z usług Biura w celach prywatnych)

**OWUK** Ogólne Warunki Umów zawieranych przez Biuro z osobami fizycznymi będącymi Konsumentami

**OWUNK** Ogólne Warunki Umów zawieranych przez Biuro z podmiotami, które nie są Konsumentami

Prawo konsumenckie	ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
Strona internetowa	witryna internetowa pod adresem <a href="http://alingua.pl">alingua.pl</a> , na której zamieszczony jest Serwis Internetowy
Umowa	umowa zawarta pomiędzy Biurem a Klientem, której szczegółowe warunki określone są w OWUK lub OWUNK, Warunkach Wykonania Usług, Zamówieniu oraz (jeśli dotyczy danej usługi – zamiast Warunków Wykonania Usługi i Zamówienia) Umowie Wykonawczej
Umowa wykonawcza	umowa uzupełniająca w stosunku do OWUK lub OWUNK w zakresie szczególnych postanowień dotyczących warunków realizacji usługi przez Biuro na rzecz Klienta, która w razie jej zastosowania zastępuje Warunki Wykonania Usługi i Zamówienie
Usługa lub Tłumaczenie	usługi świadczone przez Biuro w ramach prowadzonej działalności gospodarczej
Warunki Wykonania Usługi	informacje zawierające istotne elementy wykonania Usługi, w szczególności zakres usług, wynagrodzenie lub podstawy do jego ustalenia, termin realizacji, a także informacje dotyczące obowiązków przedsiębiorcy wynikających z Prawa konsumenckiego
Zamówienie	złożenie przez Klienta oświadczenia o akceptacji Warunków Wykonania Usługi przekazanych mu przez Biuro
Zapytanie	przekazanie do biura kompletu informacji, o których mowa w § 2 ust. 2 OWUK lub OWUNK

# **OGÓLNE WARUNKI UMÓW ZAWIERANYCH Z PODMIOTAMI INNYMI NIŻ KONSUMENTCI**

## **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Biuro wykonuje Usługi na rzecz podmiotów innych niż konsumenci na podstawie OWUNK, Warunków Wykonania Usługi i Zamówienia, co oznacza, że dokumenty te określają prawa i obowiązki Biura i Konsumenta, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Biuro oraz Klient mogą ustalić szczegółowe zasady współpracy niewskazane lub inne niż wynikające z OWUNK, zawierając Umowę Wykonawczą w formie pisemnej. W takim przypadku pierwszeństwo stosowania przysługuje Umowie Wykonawczej, a w pozostałym zakresie OWUNK nadal wiąże Biuro i Klienta.
3. Biuro działa w dni robocze (od poniedziałku do piątku, poza dniami wolnymi od pracy) w godzinach od 8 do 17. Wszelka komunikacja otrzymana przez Biuro po godzinie 16.30 będzie uważana za otrzymaną następnego dnia roboczego.
4. Biuro wykonuje tłumaczenia pisemne: zwykłe, specjalistyczne i przysięgłe oraz tłumaczenia ustne i inne usługi lingwistyczne w językach podanych na stronie internetowej. Biuro może indywidualnie ustalić szerszy zakres usług (w szczególności tłumaczenie na języki inne niż wskazane i inne usługi lingwistyczne).  
Biuro zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby tekst tłumaczenia oddawał jak najwierniej tekst oryginalny, wykonując usługi zgodnie z najwyższymi standardami i praktykami ogólnie przyjętymi na rynku tłumaczeń

## **§ 2 Złożenie i przyjęcie zamówienia**

1. Zawarcie umowy pomiędzy Biurem a Klientem wymaga wykonania następujących działań:
  - 1) złożenia przez Klienta Zapytania zawierającego komplet informacji opisanych w ust. 2 poniżej,
  - 2) przedstawienia przez Biuro Warunków Wykonania Usługi dla Klienta,
  - 3) akceptacji przez Klienta Warunków Wykonania Usługi poprzez złożenie Zamówienia na wykonanie Usługi lub akceptację warunków Umowy Wykonawczej,

4) potwierdzenia przez Biuro przyjęcia Zamówienia do realizacji (dalej: „Potwierdzenie”) lub zawarcia Umowy Wykonawczej.

2. Zapytanie musi zawierać w szczególności:

- 1) materiał, który ma być przedmiotem usługi, w szczególności tekst, który miałby być tłumaczony lub korygowany,
- 2) informację, w jakim języku jest tekst wskazany w pkt 1,
- 3) informacje odnośnie do zakresu usługi, tj. w szczególności: – w przypadku tłumaczenia pisemnego – na jaki język ma być tłumaczony tekst, – w przypadku tłumaczenia lub lokalizacji – na jakie potrzeby tekst będzie wykorzystywany, – w przypadku innych usług – opis usługi,
- 4) oczekiwany termin realizacji usługi,
- 5) adres poczty elektronicznej do kontaktu,
- 6) w przypadku usług, których wynikiem jest powstanie określonego dokumentu – sposób dostarczenia tego dokumentu Klientowi, zgodny z § 3 ust. 5,
- 7) oświadczenie o akceptacji OWUNK.

3. Jeżeli treść Zapytania pozwala na ich przedstawienie, Biuro przesyła Warunki Usługi na adres e-mail wskazany w Zapytaniu.

4. Przedstawiając Warunki Wykonania Usługi Biuro może wskazać, że dla zawarcia Umowy potrzebne będzie wpłacenie przez Klienta przedpłaty w formie całkowitej przedpłaty, zaliczki lub zadatku (dalej: „Przedpłata”).

5. Po otrzymaniu Warunków Wykonania Usługi Klient może poinformować o przyjęciu tych Warunków Usługi poprzez wiadomość poczty elektronicznej (e-mail), co uważane będzie za złożenie Zamówienia. Zamówienie będzie uważane za złożone z chwilą, gdy Biuro otrzyma wiadomość e-mail od Klienta.

6. Wiadomość zawierająca Warunki Wykonania Usługi zawierać może określenie terminu, w jakim są one wiążące dla Biura. Zamówienie uważane będzie za skuteczne, jeżeli zostanie złożone przed upływem terminu oraz, w przypadku wskazania w Warunkach Wykonania Usługi konieczności dokonania Przedpłaty, Biuro otrzyma kwotę Przedpłaty lub potwierdzenie dokonania Przedpłaty.

7. Po otrzymaniu Zamówienia Biuro przesyła Klientowi potwierdzenie złożenia Zamówienia wraz z numerem Zamówienia, co uważane jest za zawarcie umowy pomiędzy Biurem a Klientem, zgodnie z OWUNK i Warunkami Wykonania Usługi, z

uwzględnieniem zakresu usługi określonego w Zapytaniu. Jeżeli Warunki Wykonania Usługi określały konieczność uiszczenia Przedpłaty, a Biuro mimo jej nieotrzymania przesłało potwierdzenie złożenia Zamówienia, Umowa zawarta jest z momentem otrzymania przez Biuro całej kwoty Przedpłaty lub z momentem otrzymania przez Biuro potwierdzenia uiszczenia Przedpłaty.

8. Jeżeli w danym przypadku w celu realizacji Usługi do zawarcia Umowy konieczne okaże się zawarcie Umowy Wykonawczej, to w takim przypadku Umowę uznaje się za zawartą po akceptacji przez Konsumenta OWUNK oraz Umowy Wykonawczej i potwierdzeniu tych warunków przez Biuro.
9. W przypadku, gdyby w ramach negocjacji pomiędzy Biurem a Klientem przedstawiane były kolejne wersje Warunków Wykonania Usługi lub (o ile znajdzie zastosowanie) Umowy Wykonawczej, każdorazowo przedstawienie nowych Warunków Wykonania Usługi lub (o ile znajdzie zastosowanie) Umowy Wykonawczej dla danego Zapytania kończy ważność poprzednio przesłanych Warunków Wykonania Usługi lub (o ile znajdzie zastosowanie) Umowy Wykonawczej, niezależnie od wskazanego w nich terminu obowiązywania.
10. Złożenie Zapytania możliwe jest poprzez posłużenie się formularzem zamówienia zamieszczonym pod adresem [www.alingua.pl/zamowienie](http://www.alingua.pl/zamowienie) oraz [alingua.pl/kontakt](mailto:biuro@alingua.pl), pocztą elektroniczną na adres [biuro@alingua.pl](mailto:biuro@alingua.pl), pocztą tradycyjną na adres siedziby Biura lub poprzez złożenie go osobiście w siedzibie Biura.
11. W przypadku, gdyby pierwotna wiadomość od Klienta nie zawierała wszystkich informacji dla skutecznego złożenia Zapytania, Biuro może zwrócić się o ich uzupełnienie. Kolejne wiadomości od Klienta zawierające informacje będą uważane za kompletne Zapytanie w momencie, gdy Biuro otrzyma wszystkie dane potrzebne do przedstawienia Warunków Wykonania Usługi lub (o ile znajdzie zastosowanie) propozycji Umowy Wykonawczej.
12. W przypadku tłumaczeń o szczególnym stopniu trudności, wymagających specjalistycznej wiedzy branżowej, Klienta powinien przekazać Biuru źródła fachowego słownictwa oraz umożliwić konsultację z przedstawicielem Klienta.
13. W przypadku złożenia zamówienia bezpośrednio w siedzibie Biura, procedury złożenia Zapytania, przedstawienia Warunków Usługi i złożenia Zamówienia mogą odbyć się w formie ustnej. Jakikolwiek niedochowanie zasad lub uproszczenie

opisanej wyżej procedury zawierania umowy pomiędzy Biurem a Klientem nie wyłącza stosowania ani nie ogranicza innych postanowień OWUNK.

### **§ 3 Realizacja Usługi**

1. W przypadku, gdy termin realizacji określony będzie w dniach, liczba dni nie obejmuje dnia przyjęcia zamówienia, a także sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Tłumaczenia przysięgłe realizowane są zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
3. Tłumaczenie może być realizowane w następujących wariantach:
  - 1) basic – zawiera pracę zawodowego tłumacza; nie jest wykonywana żadna korekta ani weryfikacja ,
  - 2) standard – zawiera pracę zawodowego tłumacza oraz korektora – lingwisty, ostatecznie sprawdzającego poprawność językową, poprawiającego interpunkcję, literówki i spójność terminologii,
  - 3) select – zawiera pracę zawodowego tłumacza oraz korektora, a także dodatkową redakcję i lokalizację wykonaną przez native speakera języka docelowego,
  - 4) prestige – szczególnie zalecany dla tekstów technicznych: instrukcji obsługi itp. – nad tekstem pracują trzy osoby – tłumacz, weryfikator (techniczny) sprawdzający poprawność użytej terminologii i korektor.
4. Szczegółowe informacje na temat zasad i kosztów realizacji Usługi w ramach danego wariantu przekazywane będą Klientowi w momencie przekazania Warunków Wykonania Usługi lub projektu Umowy Wykonawczej.
5. Tłumaczenie może zostać dostarczone Klientowi:
  - 1) pocztą elektroniczną,
  - 2) faksem,
  - 3) pocztą tradycyjną (listem poleconym lub priorytetem),
  - 4) kurierem,
  - 5) osobiście w siedzibie Biura w ustalonym terminie, w trakcie działania Biura.

6. W przypadkach przesyłania zamówienia pocztą lub kurierem, dzień, w którym Klient zostaje w dowolny sposób powiadomiony przez Biuro o zakończeniu tłumaczenia, jest dniem wywiązania się przez Biuro z Umowy.
7. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe dostarczanie przesyłek przez Poczta Polską i firmy kurierskie. Opóźnienie w dotarciu przesyłki (przetłumaczonego tekstu) do adresata nie może powodować późniejszej zapłaty.
8. Możliwość przesłania dokumentów kurierem ograniczona jest do przewoźników, z którymi współpracuje Biuro.
9. W ramach korzystania z Usług Biura zakazane jest dostarczanie przez Klienta jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.
10. Dla korzystania z Usług Biura z na podstawie Regulaminu pomocą formularza służącego do składania Zapytań, konieczne jest by wyposażenie Klienta spełniało następujące parametry techniczne:
  - 1) dostęp do Internetu,
  - 2) dostęp do poczty elektronicznej,
  - 3) działające oprogramowanie pozwalające na odczytywanie plików w formatach .doc, .docx, .pdf, jpg, xls, xlsx, ppt, pptx, [\_\_\_].
11. Dokumenty dostarczone do tłumaczenia przekazywane są Klientowi w momencie odbioru tłumaczenia. Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn dokumenty będące podstawą tłumaczenia nie zostaną odebrane przez Klienta, okres przechowywania dokumentów, w tym takich, które zawierają dane osobowe zgromadzone przez Biuro w związku z tłumaczeniem, wynosi 4 lata od zakończenia roku kalendarzowego, w którym dane zostały zgromadzone. Po upływie tego okresu dane osobowe podlegają usunięciu, chyba że dalsze ich przechowywanie jest niezbędne dla ochrony praw lub dochodzenia roszczeń.

#### **§ 4 Rozliczenia**

1. O ile nie wynika to wyraźnie z Warunków Wykonania Usługi, kwota wynagrodzenia tam wskazana uwzględnia sporządzenie jednego egzemplarza tłumaczenia lub innego dokumentu. Wynagrodzenie za kolejne egzemplarze wynosi 50%

wynagrodzenia za wykonanie usługi, w wyniku której dany dokument został opracowany.

2. Wynagrodzenie powiększone będzie w szczególności o koszty przesyłki, określone:
  - 1) w przypadku wysłania Poczta Polska jako kwota 10 PLN brutto przy przesyłce na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i 25 PLN brutto przy przesyłce za granicę,
  - 2) w przypadku wysłania kurierem – zgodnie z cennikiem firmy świadczącej usługi kurierskie.
3. Zleceniodawca uiszcza należność przelewem na numer konta podany na fakturze VAT lub w treści wiadomości mailowej.
4. Wykonane tłumaczenie pozostaje własnością Biura do chwili uregulowania pełnej kwoty należności przez Klienta. Wraz z dokonaniem płatności Klient uzyskuje majątkowe prawa autorskie do tłumaczenia.
5. Ze względu na termin realizacji, tłumaczenia uważane będą:
  - 1) za tłumaczenia ekspresowe – w przypadku zlecenia realizacji w dniu złożenia Zapytania lub następnego dnia lub w przypadku, gdy liczba stron do przetłumaczenia, z uwzględnieniem ustalonego terminu tłumaczenia, wynosi ponad 10 stron na dzień (dalej: „Tłumaczenia Ekspresowe”),
  - 2) za tłumaczenia przyspieszone – w przypadku zlecenia realizacji w dniu złożenia Zapytania lub następnego dnia lub w przypadku, gdy liczba stron do przetłumaczenia, z uwzględnieniem ustalonego terminu tłumaczenia, wynosi między 6 a 10 stron na dzień (dalej: „Tłumaczenia Przyspieszone”)
6. Przez „stronę” na potrzeby ust. 5 oraz w innych przypadkach, gdy miałyby to mieć znaczenie dla współpracy pomiędzy stronami, uważa się:
  - 1) 1125 znaków ze spacjami – w przypadku tłumaczeń przysięgłych,
  - 2) 1800 znaków ze spacjami – w przypadku innych tłumaczeń.

## **§ 5      Odpowiedzialność**

1. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu powstałe wskutek niejasności bądź błędów w tekście oryginału.
2. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwą jakość i terminowość usług lub przerwy i opóźnienia w świadczeniu usług wynikającego z przyczyn, na które nie ma



wpływu, takich jak działanie siły wyższej, problemy techniczne (np.: awarie sprzętu komputerowego, awarie łączy internetowych i telefonicznych, przerwy w dostawie prądu, opóźnienia spowodowane przez Pocztę Polską lub firmy kurierskie, zniszczenie dokumentów przez pocztę itp.).

3. Odpowiedzialność odszkodowawcza Biura nie obejmuje błędów w tłumaczeniach ekspresowych oraz tłumaczeniach przyspieszonych. Klient zamawiający tłumaczenie ekspresowe lub tłumaczenie przyspieszone w trybie przyspieszonym przyjmuje ryzyko wystąpienia błędów w tłumaczeniu.
4. Usługa tłumaczenia nie obejmuje ingerencji w merytoryczną warstwę tekstu. W przypadku, jeżeli materiały przedstawione do tłumaczenia zawierają błędy, niespójności (w tym pojęcia użyte w sposób sprzeczny z kontekstem ich użycia) Biuro przedstawi tłumaczenie zgodne z zasadami sztuki, dokonane jedynie na podstawie dokumentów źródłowych, niezależnie od ww.

## **§ 6 Reklamacje**

1. Klient zobowiązany jest przed zapłatą należności do sprawdzenia zgodności wykonanego tłumaczenia z dostarczonymi do Biura materiałami przed udostępnieniem go osobom trzecim. Korzystanie z tłumaczenia w jakikolwiek sposób przed dokonaniem zapłaty będzie uznane za akceptację tekstu tłumaczenia przez Klienta bez zastrzeżeń.
2. Klient ma prawo zgłosić reklamację wykonanej usługi do 14 dni po jej wykonaniu. Reklamacje zgłoszone po tym okresie będą usuwane przez Biuro odpłatnie według stawek wynoszących 50% stawki za dany rodzaj usługi.
3. W przypadku uznania reklamacji za słuszną Biuro jest zobowiązane do nieodpłatnego i niezwłocznego usunięcia ewentualnych wad tłumaczenia, jednakże z zachowaniem terminu umożliwiającego rzetelne ich rozpatrzenie. Biuro zastrzega sobie wyłączne prawo do dokonania poprawy tekstu poddanego reklamacji.
4. Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za błędy w Tłumaczeniach wykonywanych w wariancie BASIC, które nie obejmują weryfikacji ani korekty. Klient składający Zamówienie na wykonanie prac w wariancie BASIC,

obejmującym wyłącznie usługę OCR oraz tłumaczenia, godzi się z ryzykiem wystąpienia błędów w tego typu tłumaczeniach.

5. Złożenie reklamacji nie stanowi podstawy do odmowy zapłaty należności za tłumaczenie, ani w żaden sposób nie może tej zapłaty zmniejszyć czy opóźnić.
6. Wysokość odszkodowania za wszelkie poniesione szkody związane z wykonaniem Zamówienia przez Biuro ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia netto (bez podatku VAT) należnego Biuru za wykonanie tego Zamówienia.
7. Reklamacja uwzględniana jest tylko wtedy, gdy nie został przekroczony termin płatności za wykonane tłumaczenie.
8. Reklamacja musi być zgłoszona w formie pisemnej:
  - 1) osobiście w siedzibie Biura,
  - 2) pocztą na adres siedziby Biura,
  - 3) pocztą elektroniczną na adres [biuro@alingua.pl](mailto:biuro@alingua.pl).
9. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) dane osobowe i kontaktowe: telefon, adres e-mail lub adres do korespondencji wraz ze wskazaniem osoby składającej reklamację i jej podpisem,
  - 2) przedstawiony na piśmie szczegółowy opis zastrzeżeń z konkretnymi wskazaniem błędów i ich uzasadnieniem: opis powinien być zgłoszony w postaci odrębnej notatki, w której (w sposób konkretny i uzasadniony) zostaną wskazane przynajmniej 3 (trzy) błędy gramatyczne, stylistyczne, interpunkcyjne lub ortograficzne w tłumaczeniu oraz miejsce ich wystąpienia (z podaniem numeru strony i wiersza, w którym błąd występuje). Poprawki preferencyjne lub terminologiczne/semantyczne (chyba że przed przystąpieniem do tłumaczenia dostarczono glosariusz) nie mogą być podstawą reklamacji. Uwagi mogą też zostać czytelnie naniesione na tekst tłumaczenia wraz ze wskazaniem błędów, np. zaznaczonymi partiami tekstu. Uwagi powinny być konkretne i ścisłe i powinny dotyczyć błędów powstałych wyłącznie z winy tłumaczącego.
10. Warunki uzyskania zwrotu 100% środków:

rekompensata w wysokości pełnego wynagrodzenia netto (bez podatku VAT) należnego Biuru za wykonanie danego Zamówienia dotyczy realizacji w wariancie select lub prestige, obejmującym weryfikację i korektę tekstu, w sytuacji, gdy w tłumaczeniu występują poniższe błędy w liczbie co najmniej 4 na 10 stron rozliczeniowych ustalonych w oparciu o treść § 4 ust. 6 OWUNK (w przeliczeniu na całość zamówienia, np. w tekście na 50 stron rozliczeniowych należy wskazać 20 takich błędów):

- 1) błędy merytoryczne zmieniające znaczenie zdania bądź jego fragmentu,
- 2) błędy językowe (podstawą reklamacji nie mogą być poprawki preferencyjne lub terminologiczne, chyba że przed tłumaczeniem został dostarczony glosariusz),
- 3) błędy niosące określone konsekwencje dla finalnego odbiorcy (niemożność właściwej interpretacji instrukcji obsługi, nieskuteczność przetłumaczonego zapisu prawnego, nieprawidłowe informacje przekazane kontrahentom itp.).

## **§ 7      Postanowienia końcowe**

1. Treści prezentowane na naszej stronie internetowej, a w szczególności ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje, nie są ofertą w rozumieniu przepisów art. 66 i 66<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, lecz winny być traktowane jako zaproszenie do składania ofert.
2. W przypadku powstania sporu na gruncie Umowy strony będą dążyły do polubownego rozwiązania sprawy. W razie braku dojścia do porozumienia spór zostanie rozstrzygnięty przez sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla Biura.
3. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
4. Biuro ma prawo zmiany OWUNK. W stosunku do Umów zawartych przed zmianą OWUK zastosowanie będą miały postanowienia OWUNK aktualne na dzień zawarcia Umowy.
5. Zmiana OWUNK wchodzi w życie w terminie 24 godzin od chwili opublikowania na Stronie internetowej.
6. OWUNK wchodzi w życie z dniem 14.04.2020 r.

