

CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS ALINGUA SP. Z O.O.

Definiciones de CGCC y CGCNC

Agencia **ALINGUA SP. Z O.O.** con sede en Cracovia, en ul. Szlak 10/5, inscrita en el registro mercantil de la Corte Nacional de Registro mantenido por la Corte Regional de Cracovia-Śródmieście, XIII Sección Económica del Registro de la Corte Nacional, con número KRS 0000358493, REGON: 121174278, NIP: 6762426723, con un capital social de **5.000,00** PLN

Cliente Consumidor, persona física que desarrolla una actividad comercial, persona jurídica o unidad organizativa sin personalidad jurídica, a la que se le conceden disposiciones especiales de capacidad jurídica, que realiza compras en el Servicio online

Código civil ley del código civil de 23 de abril de 1964

Consumidor Cliente que es una persona física que realiza con el empresario una acción legal no relacionada directamente con su actividad empresarial o profesional, es decir, una persona física a la que se refiere el art. 22¹ del Código civil (en especial, una persona física que desea utilizar los servicios de la Agencia para fines privados)

CGCC Condiciones Generales de los Contratos celebrados por la Agencia con personas físicas que son Consumidores

CGCNC Condiciones Generales de los Contratos celebrados por la Agencia con entidades que no son Consumidores

Ley consumidor	del	ley de 30 de mayo de 2014 sobre los derechos de los consumidores
Página web		portal web bajo la dirección alingua.pl, en el que se localiza el Servicio Online
Contrato		acuerdo celebrado entre la Agencia y el Cliente, cuyos términos y condiciones detallados se establecen en el CGCC o en el CGCNC, los Términos de Ejecución del Servicio, el Pedido y (si se aplica a un servicio determinado – en lugar de los Términos de Ejecución del Servicio y el Pedido) en el Acuerdo de Ejecución
Acuerdo ejecución	de	acuerdo complementario al CGCC o al CGNC, en lo relativo a las disposiciones específicas relativas a las condiciones de realización del servicio por parte de la Agencia en favor del Cliente que, en caso de aplicarse, sustituye a los Términos de Ejecución del Servicio y el Pedido
Servicio o Traducción		servicios prestados por la Agencia como parte de su actividad comercial
Términos Ejecución Servicio	de del	información que contiene los principales elementos de la ejecución del Servicio, en especial, el alcance de los servicios, la remuneración o la base para su determinación, el plazo de ejecución, así como información relativa a las obligaciones del empresario en virtud de la Ley del consumidor
Pedido		presentación por parte del Cliente de una declaración de aceptación de los Términos de Ejecución del Servicio proporcionados por la Agencia
Consulta		facilitar a la agencia el conjunto completo de información al que se refiere el § 2, apdo. 2 del GCCC o CGNC

CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS CON CONSUMIDORES

§ 1 Disposiciones generales

1. La Agencia presta Servicios a los Consumidores sobre la base de un Contrato celebrado en los términos establecidos en el CGCC, los Términos de Ejecución del Servicio y el Pedido. Esto significa que dichos documentos definen los derechos y obligaciones de la Agencia y del Consumidor, con sujeción a las disposiciones del apdo. 2 siguiente.
2. La Agencia y el Cliente pueden establecer normas detalladas de cooperación no indicadas o distintas de las derivadas del CGCC mediante la celebración de un Contrato de Ejecución por escrito. En tal caso, el Contrato de Ejecución tendrá prioridad de aplicación y en el resto de los ámbitos el CGCC seguirá vinculando a la Agencia y al Consumidor.
3. La Agencia está abierta los días laborables (de lunes a viernes, excepto festivos) de 8 a 17 horas. Cualquier comunicación recibida por la Agencia transcurridas las 16:30 horas se considerará recibida el siguiente día laborable.
4. La Agencia proporciona traducciones escritas: traducciones comunes, especializadas y juradas, así como servicios de interpretación y otros servicios lingüísticos en los idiomas que figuran en la página web. La Agencia puede determinar de forma individualizada una gama más amplia de servicios (en especial, traducción a idiomas distintos de los indicados y otros servicios lingüísticos). La Agencia se compromete a hacer todos los esfuerzos para que el texto de la traducción transmita el texto original con la mayor fidelidad posible, prestando sus servicios conforme a los mejores estándares y prácticas generalmente aceptadas en el mercado de la traducción.
5. En todos aquellos aspectos no especificados en las CGCC, los Términos de Ejecución del Servicio, el Pedido y (si procede) el Contrato de Ejecución, se aplicarán las disposiciones de la Ley del Consumidor.
6. Antes de celebrar el Contrato, la Agencia facilitará al Consumidor las CGCC, los Términos de Ejecución del Servicio, el Pedido y (si corresponde a un servicio determinado, en lugar de los Términos de Ejecución del Servicio y el Pedido) el

Contrato de Ejecución, así como cumplirá las obligaciones de información especificadas en la Ley del consumidor.

7. El Consumidor no está obligado por estas disposiciones del CGCC, los Términos de Ejecución del Servicio, el Pedido y (si fuera aplicable) el Contrato de Ejecución:
 - 1) que constituyan disposiciones contractuales ilegales, según se desprende del Código Civil,
 - 2) que incumplan otras disposiciones legales obligatorias sobre la celebración de contratos con Consumidores,
 - 3) que se inscriban en el registro de disposiciones de plantillas de contratos consideradas inadmisibles, por parte del Presidente de la Oficina de Defensa de la Competencia y del Consumidor.
8. Si el CGCC, los Términos de Ejecución del Servicio, el Pedido y (si procede) el Contrato de Ejecución contuvieran, a pesar de la intención de la Agencia, disposiciones contrarias a la Ley del Consumidor, dichas disposiciones se considerarán no válidas. En tal caso se aplicarán las normas aplicables, en especial, las derivadas de la Ley del consumidor.
9. El Consumidor no puede renunciar a los derechos que le otorga la Ley del consumidor.
10. El cumplimiento de una prestación no solicitada por el consumidor, a la que se hace referencia en el art. 9, pto. 6 de la ley de 23 de agosto de 2007 destinada a combatir las prácticas comerciales desleales (DO.L. de 2017, pto. 2070), se realizará por cuenta y riesgo de la Agencia y no implicará ninguna obligación al Consumidor.

§ 2 Realización y aceptación de Pedidos

1. La celebración de un contrato entre la Agencia y el Consumidor requiere las siguientes acciones:
 - 1) solicitud por parte del Consumidor de una Consulta que contenga toda la información descrita en el apdo. 2 siguiente,
 - 2) presentación al Consumidor de los Términos de Ejecución del Servicio por parte de la Agencia,

- 3) aceptación por parte del Consumidor de los Términos de Ejecución del Servicio a través de la realización de un Pedido para la ejecución del Servicio por parte de la Agencia o la aceptación de las condiciones del Contrato de Ejecución,
- 4) confirmación por parte de la Agencia de la aceptación del Pedido para su ejecución (en lo sucesivo: "Confirmación") o la celebración del Contrato de Ejecución

2. La Consulta debe contener, en particular:

- 1) el material que es objeto del Servicio, especialmente, el texto que va a traducirse o corregirse,
- 2) la indicación del idioma para el texto indicado en el pto. 1,
- 3) información sobre el alcance del Servicio, es decir, especialmente: - en caso de una traducción escrita: a qué idioma se va a traducir el texto, - en caso de una traducción o localización: a qué necesidades se destinará el texto, - en caso de otros Servicios: descripción del Servicio,
- 4) el plazo esperado de ejecución del Servicio,
- 5) dirección de correo electrónico para el contacto,
- 6) en caso de Servicios que den lugar a la creación de un documento determinado, el método de envío de dicho documento al Cliente, conforme al § 3 apdo. 5,
- 7) declaración de aceptación del CGCC.

3. Si el contenido de la Consulta permite su presentación, la Agencia enviará los Términos de Ejecución del Servicio a la dirección de correo electrónico indicada en la Consulta.

4. Al presentar los Términos de Ejecución del Servicio, la Agencia podrá indicar que para celebrar el Contrato será necesario que el Consumidor efectúe un pago por adelantado del total, un anticipo o un depósito (en lo sucesivo: "Pago por adelantado").

5. Una vez recibidos los Términos de Ejecución del Servicio, el Consumidor podrá informar sobre la aceptación de dichos Términos de Ejecución del Servicio a través del correo electrónico (e-mail), lo que se considerará como la realización de un Pedido. El Pedido se considerará realizado cuando la Agencia reciba el correo electrónico del Consumidor.

6. El mensaje con los Términos de Ejecución del Servicio puede contener el plazo en el que son vinculantes para la Agencia. Se considerará que un Pedido es efectivo si se realiza antes de la expiración de dicho plazo y, en caso de que los Términos de Ejecución del Servicio indiquen la necesidad de abonar un Pago por adelantado, la Agencia recibirá el importe del Pago por adelantado o la confirmación del mismo.
7. Tras recibir el Pedido, la Agencia envía al Consumidor la confirmación de realización del Pedido junto con el número de Pedido, lo que se considera como la celebración de un Contrato entre la Agencia y el Consumidor conforme a las CGCC y los Términos de Ejecución del Servicio, teniendo en cuenta el alcance del servicio especificado en la Consulta. Si en los Términos de Ejecución del Servicio se especifica la necesidad de abonar el Pago por adelantado y la Agencia, a pesar de no haberlo recibido, ha enviado la confirmación de la realización del pedido, el Contrato se celebrará en el momento en que la Agencia reciba el importe total del Pago por adelantado o cuando la Agencia reciba la confirmación de realización del Pago por adelantado.
8. Si en un caso determinado, para realizar el Servicio fuera necesaria la celebración de un Acuerdo de Ejecución, el Acuerdo se considerará celebrado tras la aceptación del CGCC y del Acuerdo de Ejecución por parte del Consumidor, así como tras la confirmación de las condiciones por parte de la Agencia.
9. En caso de que durante las negociaciones entre la Agencia y el Consumidor se presenten distintas versiones de los Términos de Ejecución del Servicio o (si procede) del Contrato de Ejecución, cada vez que se presenten unos nuevos Términos de Ejecución del Servicio o (si procede) un nuevo Contrato de Ejecución para una determinada Consulta, los Términos de Ejecución del Servicio o (si procede) del Contrato de Ejecución enviados anteriormente pierden su validez, independientemente del término indicado en ellos.
10. La Consulta puede presentarse utilizando el formulario de pedido publicado en la siguiente dirección www.alingua.pl/es/pedido y www.alingua.pl/es/contacto, a través del correo electrónico a la dirección biuro@alingua.pl, mediante correo tradicional a la dirección de la sede de la Agencia o presentándola personalmente en la sede de la Agencia.

11. En caso de que el mensaje original del Consumidor no contenga toda la información necesaria para la presentación efectiva de la Consulta, la Agencia podrá solicitar su complementación. Los posteriores mensajes del Consumidor que contengan información se considerarán una Consulta completa cuando la Agencia reciba todos los datos necesarios para presentar los Términos de Ejecución del Servicio o (si procede) una proposición de Contrato de Ejecución.
12. En caso de traducciones con un grado especial de dificultad, que requieran conocimientos especializados del sector, el Consumidor deberá proporcionar a la Agencia una fuente de vocabulario especializado y permitir consultas con su representante.
13. En caso de realizar el Pedido directamente en la sede de la Agencia, los procedimientos para realizar la Consulta, presentar los Términos de Ejecución del Servicio o celebrar el Contrato de Ejecución pueden realizarse oralmente.

§ 3 Ejecución de los Servicios

1. En caso de que la fecha de entrega se determine en días, el número de días no incluirá el día de aceptación del pedido, así como los sábados, domingos y festivos.
2. Las traducciones juradas se realizan conforme a las disposiciones legales pertinentes.
3. La traducción puede realizarse en las siguientes variantes:
 - 1) basic – incluye el trabajo de un traductor profesional; no se realiza ninguna corrección o comprobación,
 - 2) standard – incluye el trabajo de un traductor y un corrector profesional – un lingüista, que en última instancia comprueba la corrección lingüística, mejorando la puntuación, los errores tipográficos y la coherencia de la terminología,
 - 3) select – incluye el trabajo de un traductor y un corrector profesional, así como la edición y localización adicional por parte de un hablante nativo de la lengua de destino,
 - 4) prestige – especialmente recomendada para textos técnicos: manuales de uso, etc. – tres personas trabajan en el texto: un traductor, un revisor (técnico) que comprueba la corrección de la terminología utilizada y un corrector.

4. La información detallada sobre las normas y costes del Servicio en una variante determinada se facilitará al Consumidor al presentarle los Términos de Ejecución del Servicio o el proyecto de Contrato de Ejecución.
5. La traducción puede trasladarse al Consumidor:
 - 1) a través de correo electrónico,
 - 2) fax,
 - 3) correo tradicional (correo certificado o prioritario),
 - 4) mensajería,
 - 5) personalmente en la sede de la Agencia en el plazo estipulado, dentro del horario de apertura de la Agencia.
6. En los casos de envío del documento resultante de la ejecución del Servicio a través del correo o mensajería, el día en que el Consumidor tiene acceso al texto en forma electrónica se considerará el día de ejecución del Acuerdo por parte de la Agencia.
7. La posibilidad de enviar documentos por mensajería se limita a los transportistas con los que colabora la Agencia.
8. Al utilizar los Servicios de la Agencia, el Cliente tiene prohibido proporcionar cualquier contenido de naturaleza ilegal.
9. Para poder utilizar los Servicios de la Agencia sobre la base de las CGCC mediante el formulario de Consulta, el Cliente debe cumplir los siguientes parámetros técnicos:
 - 1) acceso a Internet,
 - 2) acceso al correo electrónico,
 - 3) un software activo que permita leer archivos en formatos doc, docx, pdf, jpg, xls, xlsx, ppt, pptx, [__].
10. Los documentos entregados para su traducción se entregan al Cliente en el momento de recibir la traducción. Si, por cualquier motivo, los documentos que sirven de base para la traducción no son recogidos por el Cliente, el período de almacenamiento de dichos documentos, incluidos los que contienen datos personales recopilados por la Agencia en relación con la traducción, será de 4 años a partir del final del año civil en que se recopilaron los datos. Una vez transcurrido este periodo, los datos personales se eliminarán a menos que sea necesario un

almacenamiento adicional para proteger los derechos o hacer valer las reclamaciones.

§ 4 Remuneración y costes totales de ejecución del Servicio

1. Salvo que se especifique expresamente lo contrario en los Términos de Ejecución del Servicio, la cuantía de la remuneración indicada en ellos incluye la presentación de un ejemplar de la traducción u otro documento.
2. A la remuneración deberán incluirse, especialmente, los gastos de envío, especificados:
 - 1) en caso de envíos a través de Correos de Polonia 10 PLN brutos para envíos dentro de la República de Polonia y 25 PLN brutos para envíos al extranjero,
 - 2) en caso de envío a través de mensajería: según la lista de precios de la empresa de mensajería.
3. El ordenante abonará el importe adeudado mediante transferencia bancaria al número de cuenta que figura en la factura IVA o en el contenido del mensaje de correo electrónico.
4. La traducción realizada es propiedad de la Agencia hasta que el Cliente abone la totalidad de la suma adeudada. Al realizar el pago, el cliente obtiene los derechos de autor de la traducción.
5. En cuanto a su plazo de ejecución, las traducciones se considerarán:
 - 1) traducciones urgentes: en caso de pedido con un plazo de ejecución el día de la Consulta o al día siguiente o, en caso que el número de páginas a traducir, teniendo en cuenta el plazo de traducción acordado, sea superior a 10 páginas/día (en lo sucesivo: "Traducciones Urgentes"),
 - 2) traducciones rápidas: en caso de pedido con un plazo de ejecución el día de la Consulta o al día siguiente o, en caso que el número de páginas a traducir, teniendo en cuenta el plazo de traducción acordado, se encuentre entre 6 a 10 páginas/día (en lo sucesivo: "Traducciones Rápidas").
6. Por "página" a efectos del apdo. 5 y en aquellos casos en que sea pertinente para la cooperación entre las partes, se considera:

- 1) 1125 caracteres con espacios – en caso de traducciones juradas,
- 2) 1800 caracteres con espacios – en caso de otro tipo de traducciones.

§ 5 Rescisión del Contrato

1. En caso de Contratos celebrados fuera del local de la Agencia o mediante medios de comunicación a distancia, el Consumidor podrá rescindir el Acuerdo sin necesidad de justificar su decisión en un plazo de 14 días a partir de la fecha de celebración del Contrato.
2. Si, por deseo expreso del Consumidor, la ejecución del Contrato debe comenzar antes de la expiración del plazo para la rescisión del Contrato, el Consumidor está obligado a presentar una declaración explícita en un soporte duradero. En caso de ejercer el derecho de rescisión tras presentar la declaración mencionada, el Consumidor estará obligado a abonar el servicio prestado por la Agencia hasta el momento de rescisión del Contrato.
3. El consumidor no tendrá derecho a rescindir el contrato celebrado fuera de un establecimiento comercial o a distancia, si el objeto del contrato está relacionado con la prestación de servicios, y el empresario ha realizado completamente el servicio con el consentimiento expreso del Consumidor, que ha sido informado antes de beneficiarse del servicio, que tras el cumplimiento del servicio por parte del empresario perderá el derecho a rescindir el Contrato.
4. El Consumidor puede rescindir el Contrato:
 - 1) enviando una declaración de rescisión del Contrato mediante correo postal a la dirección de la Agencia,
 - 2) enviando a la Agencia vía electrónica una declaración de rescisión del contrato a la dirección del email: biuro@alingua.pl.
5. El Consumidor, en ejercicio de su derecho a rescindir el Contrato, podrá redactar una declaración de rescisión del Contrato conforme al modelo adjunto a las CGCC. No es obligatorio utilizar el modelo adjunto.
6. Para respetar el plazo de notificación bastará con enviar la declaración pertinente antes de la fecha límite.

7. Si el Consumidor presenta una declaración de rescisión del Contrato vía electrónica, la Agencia le enviará inmediatamente una confirmación de recepción de la información sobre la rescisión del Contrato en un soporte duradero (en un correo electrónico de retorno).
8. En caso de presentación de una declaración de rescisión del Contrato por parte del Consumidor, se considerará el Contrato como no celebrado.
9. Si el Consumidor presenta una declaración de rescisión del Contrato antes de que la Agencia haya confirmado la aceptación del Pedido y la celebración del Contrato, la oferta contemplada en el Pedido deja de ser vinculante.
10. La Agencia está obligada a devolverle inmediatamente todos los pagos realizados, en un plazo no superior a los 14 días siguientes desde la fecha de recepción de la declaración de rescisión del Consumidor.
11. La Agencia devolverá el precio utilizando el mismo método de pago que usó el Consumidor, a menos que haya acordado expresamente otro método de reembolso que no implique costes adicionales.

§ 6 Responsabilidad y reclamaciones

1. Los consumidores tienen derechos de garantía sobre posibles defectos frente a la Agencia (art. 556-576 del Código civil) y las disposiciones de las CGCC no los excluyen ni los limitan de ninguna forma.
2. Las reclamaciones relativas a la traducción deben presentarse por escrito o a través del correo electrónico a la dirección de la Agencia: biuro@alingua.pl.
3. La reclamación debe contener al menos una descripción concisa del defecto, las circunstancias (incluida la fecha) en que se produjo, los datos identificativos del Consumidor que presenta la reclamación (incluidos sus datos de contacto) y la solicitud del Consumidor en relación con el defecto.
4. La Agencia responderá a la solicitud de reclamación de forma inmediata, en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la reclamación. Si la Agencia no responde a la solicitud de reclamación presentada por el Consumidor en un plazo de 14 días, se considerará que la Oficina ha reconocido la solicitud del Consumidor como justificada.

§ 7 Métodos extrajudiciales para resolver las reclamaciones de los consumidores

1. Puede obtener información detallada sobre el derecho del Consumidor a recurrir a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso, así como sobre las normas de acceso a dichos procedimientos en las oficinas y páginas web de los defensores municipales del consumidor, organizaciones sociales cuyas tareas estatutarias incluyen la protección del consumidor y las Instituciones de Inspección Comercial de los distintos voivodatos y en las direcciones de Internet de la Oficina de Competencia y Protección del Consumidor.
2. A través de la dirección <https://ec.europa.eu/consumers/odr> el Consumidor tiene acceso a la resolución de controversias en materia de consumo vía electrónica, a través de la plataforma online de la UE (plataforma ODR). La plataforma ODR es una página web multilingüe e interactiva para consumidores y empresarios que buscan una solución extrajudicial de las controversias derivadas de un contrato de venta o servicio a distancia.
3. Las posibles controversias que pudieran surgir entre la Agencia y el Consumidor relativas a la prestación de los servicios por parte de la Agencia pueden concluirse de forma amistosa, p. ej., mediante un procedimiento:
 - 1) en lo que respecta a resoluciones extrajudiciales de controversias en materia de consumo, que se inician a petición del inspector provincial de Inspección Comercial competente para el lugar de actividad de la Agencia, de conformidad con el art. 36 de la ley de 15 de diciembre de 2000 sobre Inspección Comercial (es decir, el DO.L. de 2017, pto. 1063 y posteriores modificaciones), conforme a las normas determinadas en el reglamento del Presidente del Consejo de Ministros de 17 de mayo de 2017 sobre los términos de organización y el funcionamiento de la Inspección Comercial en materia de solución extrajudicial de controversias en materia de consumo (DO.L. de 2017, pto. 1014);
 - 2) ante los tribunales de arbitraje permanentes de los inspectores de Inspección Comercial de los voivodatos (DO.L. de 2017, pto. 1063, y posteriores modificaciones), con arreglo a las normas establecidas en el reglamento del

Ministro de Justicia, de 6 de julio de 2017, relativo a la definición de las normas de organización y funcionamiento de los tribunales de arbitraje permanentes de los inspectores de Inspección Comercial de los voivodatos (DO.L. de 2017, pto. 1356); el asunto sólo podrá ser examinado por un tribunal de arbitraje si ambas partes en conflicto expresan su consentimiento.

§ 8 Disposiciones finales

1. El contenido presentado en nuestra página web, en especial, los anuncios, publicidad, listas de precios y demás información, no constituye una oferta en el sentido de lo dispuesto en los artículos 66 y 66¹ del Código civil, sino que debe tratarse como una invitación a realizar una oferta.
2. La Agencia se hace responsable de la no ejecución o ejecución incorrecta del contrato en base a las normas generales, a menos que se estipule lo contrario en el Contrato de Ejecución celebrado entre la Agencia y el Consumidor, con atención a lo dispuesto en el apdo. 3 siguiente.
3. En caso de controversias en virtud del presente Contrato, las partes se esforzarán por resolverlas de forma amistosa. En caso de no llegarse a un acuerdo, la controversia se resolverá mediante procedimientos judiciales de conformidad con la jurisdicción determinada sobre la base del texto del Código de Procedimiento Civil.
4. La ley aplicable a todas las controversias que pudieran surgir en virtud de los presentes Términos y Condiciones será la ley polaca.
5. El vendedor tiene derecho a introducir cambios en el CGCC. Los Contratos celebrados antes de la modificación del CGCC se regirán por las disposiciones del CGCC vigentes en la fecha de celebración del Contrato.
6. Las modificaciones en las CGCC entrarán en vigor en un plazo de 24 horas a partir de su publicación en la Página web.
7. El CGCC entra en vigor el 14.04.2020.