

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TŁUMACZENIOWYCH
(aktualizacja w oparciu o nowe Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych wprowadzane od dnia 25.05.2018r)

§ 1

Postanowienia Ogólne

1. Biuro Tłumaczeń MENTOR jest prowadzone przez MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz z siedzibą w Rzeszowie, zwane w dalszej części Regulaminu „Wykonawcą”. Wykonawca świadczy usługi tłumaczenia w oferowanych językach, kierunkach i trybach tłumaczeń oraz wybrane usługi pokrewne, zwane dalej „Tłumaczeniami”, dla różnego rodzaju podmiotów zwanych „Zlecającymi”, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie świadczenia usług zwanym „Regulaminem”, na podstawie Zamówienia złożonego przez Zlecającego w formie pisemnej, za pomocą wypełnionego formularza lub zlecenia wysłanego w postaci wiadomości e-mail. Zlecenie musi być zaakceptowane przez Biuro Tłumaczeń MENTOR.
2. Złożenie Zlecenia przez Zlecającego jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu i akceptacją wyceny dokonanej przez Biuro Tłumaczeń MENTOR.

§ 2

Warunki realizacji Zleceń

1. Zlecający, drogą mailową lub osobiście, dostarcza do Biura Tłumaczeń MENTOR tekst do przetłumaczenia. Po otrzymaniu tekstu Biuro Tłumaczeń MENTOR dokonuje przedstawienia wstępnej oferty tłumaczenia, pod względem ceny i terminu realizacji. Oferta ta ma charakter szacunkowy i nie może stanowić podstawy do formułowania roszczeń przez Zlecającego pod adresem Biura Tłumaczeń MENTOR.
2. Warunkiem realizacji zlecenia tłumaczenia przez Wykonawcę jest:
 - 2.1. Zapoznanie się Zlecającego z niniejszym Regulaminem.
 - 2.2. Zlecenie usługi tłumaczenia przez Zlecającego jest dobrowolne. Jeżeli Zlecający decyduje się na zlecenie tłumaczenia i oznacza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia.
 - 2.3. Zlecający może zlecić usługę tłumaczenia, za pomocą formularza pisemnego lub drogą mailową – wysłanie zlecenia tłumaczenia na mail, Zlecający wysyłając Zlecenie mailem może, ale nie musi wówczas korzystać z formularza pisemnego, treść maila jest Zleceniem.
 - 2.4. Dostarczenie przez Zlecającego tekstu do tłumaczenia.
 - 2.5. Potwierdzenie przez Wykonawcę przyjęcie Zlecenia do realizacji.
3. Tekst do tłumaczeń przysięgłych musi być dostarczony w oryginale.
4. Dokładny termin wykonania Zlecenia Wykonawca potwierdza Zlecającemu po przyjęciu tłumaczenia do realizacji. Termin realizacji Zlecenia jest liczony według dni roboczych tzn do terminu realizacji Zlecenia nie są wliczane soboty, niedziele i dni wolne od pracy. Realizacja Zlecenia w soboty, niedziele i dni wolne od pracy może wiązać się z dodatkową opłatą i wymaga uprzedniego uzgodnienia z Wykonawcą.
5. Termin realizacji Zlecenia liczony jest w zależności od godziny złożenia Zlecenia w danym dniu roboczym:
 - jeżeli Zlecenie jest złożone do godziny 12:00 w danym dniu roboczym termin realizacji Zlecenia liczony jest od dnia złożenia Zlecenia (nie dotyczy tłumaczeń ekspresowych)
 - jeżeli Zlecenie jest złożone po godzinie 12:00 w danym dniu roboczym, termin realizacji Zlecenia jest liczony od następnego dnia od przyjęcia Zlecenia (nie dotyczy tłumaczeń ekspresowych)
6. Jeżeli Zlecający wycofa się z złożonego Zlecenia do 4 godzin od momentu złożenia i zatwierdzenia Zlecenia przez Wykonawcę, jest zobowiązany do zapłaty 50% kwoty całej usługi. Jeśli Zlecenie zostanie anulowane po czasie dłuższym niż 4 godziny, Zlecający jest zobowiązany do pokrycia pełnej odpłatności za Zlecenie (nie dotyczy tłumaczeń ekspresowych)
7. Podstawą rozliczenia usługi tłumaczenia pisemnego jest liczba stron, przy czym strona w przypadku tłumaczenia nieuwierzytelnionego (zwykłego) wynosi 1800 znaków ze spacjami, a tłumaczenia przysięgłego 1125 znaków ze spacjami. Liczenie znaków następuje automatycznie na podstawie statystyki wyrazów w tekście. Otrzymany wynik zaokrąglany jest zawsze w górę do 0,5 strony w przypadku tłumaczeń nieuwierzytelnionych, natomiast w przypadku tłumaczeń przysięgłych zawsze w górę do pełnej strony.
8. Biuro Tłumaczeń MENTOR świadczy Usługi Tłumaczenia wg:
 - a) **Poziomu trudności jako:**

MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz
ul. Geodetów 1, lok. A4 (parter OPGK), 35-330 Rzeszów
Tel.: 17 852 55 56, 505 599 563
e-mail: tumaczenia@mentor-tlumaczenia.pl
www.mentor-tlumaczenia.pl

- **Zwykłe** - w zakres tłumaczeń zwykłych wchodzi przekład dokumentów niewymagających angażowania specjalistycznej wiedzy z zakresu danej dziedziny,
- **Specjalistyczne** - w tej grupie znajdują się teksty, których zrozumienie i przekład wymagają specjalistycznej wiedzy z określonej dziedziny nauki lub techniki.
- **Przysięgłe** - to dokumenty w postaci papierowych wydruków, opatrzone pieczęcią i notą, poświadczającą za ich zgodność z oryginałem. Dokumenty tego typu mogą być opracowane wyłącznie przez tłumaczy przysięgłych.

b) Grup językowych, jako:

- **I** Grupa językowa: angielski, francuski, niemiecki, rosyjski
- **II** Grupa językowa: włoski, hiszpański, czeski, słowacki, bułgarski i ukraiński
- **III** Grupa językowa: bośniacki, chorwacki, duński, esperanto, litewski, łaciński, niderlandzki, portugalski, rumuński, serbski, słoweński, szwedzki, węgierski
- **IV** Grupa językowa: albański, arabski, chiński, estoński, fiński, grecki, gruziński, hebrajski, hindi, japoński, łotewski, koreański, mongolski, norweski, ormiański, perski, wietnamski i inne pozostałe języki

c) Kierunków tłumaczenia, jako:

- z języka obcego na język polski
- z języka polskiego na język obcy
- z języka obcego na język obcy

d) Trybu wykonywania usługi tłumaczenia:

- **Standardowy** – wykonywany w terminie 2 dni roboczych od dnia złożenia Zlecenia
- **Pilny** – wykonywany w terminie 1 dnia roboczego od dnia złożenia Zlecenia. Tryb tłumaczenia „Pilny” wiąże się z dodatkową opłatą doliczaną do standardowej ceny tłumaczenia. Dodatkowa opłata ustalana jest przez Wykonawcę.

Ekspresowy – zlecenie realizowane w dniu złożenia zlecenia pod warunkiem złożenia zlecenia do godz. 9:00, zlecenie złożone po 9:00 realizowane będzie na następny dzień roboczy, zlecenie dodatkowo płatne, min +50% ceny. Wszystkie tłumaczenia ekspresowe wymagają indywidualnej wyceny i potwierdzenia terminu realizacji przez Wykonawcę. Bez potwierdzenia przyjęcia Zlecenia ekspresowego przez Wykonawcę, zlecenie uznawane jest jako nie przyjęte do realizacji.

9. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nie dotrzymanie terminu realizacji Zlecenia z powodu przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy.

10. W przypadku Zleceń realizowanych drogą elektroniczną, Zlecający zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić Wykonawcy iż otrzymał zrealizowane tłumaczenie, e-mailem lub telefonicznie. W przypadku braku potwierdzenia Wykonawca uznaje Zlecenie za zrealizowane po upływie 24 godzin od wysłania zrealizowanego tłumaczenia drogą elektroniczną na adres podany przez Zlecającego. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia powstałe na skutek przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy.

§ 3

Zakres odpowiedzialności Biura

1. Wykonawca dołoży wszelkich starań do należytego wykonania Zlecenia.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy i rozbieżności w tekście źródłowym dostarczonym przez Zlecającego.
3. W przypadku tłumaczenia pilnego i ekspresowego Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy w tłumaczeniu. Zamawiający decydujący się na tłumaczenie pilne i ekspresowe akceptuje ryzyko wystąpienia błędów w tłumaczeniu. Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy za jakiegokolwiek szkody związane z tłumaczeniem jest ograniczona maksymalnie do wysokości kwoty należnej za wykonanie tego tłumaczenia.
4. Wykonawca informuje, że do realizacji zamówienia będzie posługiwać się osobami trzecimi (tłumaczami).

§ 4

Płatność

1. Płatność za wykonane Zlecenie Zlecający dokonuje gotówką lub przelewem, na podstawie:
 - a) faktury wystawionej przez Wykonawcę
 - b) wyceny zaakceptowanej przez Zlecającego

MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz
ul. Geodetów 1, lok. A4 (parter OPGK), 35-330 Rzeszów
Tel.: 17 852 55 56, 505 599 563
e-mail: tumaczenia@mentor-tlumaczenia.pl
www.mentor-tlumaczenia.pl

2. Płatność za wykonane Zlecenie, Zlecający dokonuje przed lub po tłumaczeniu w zależności od terminu wyznaczonego przez Wykonawcę. Zlecający zobowiązuje się do bezwzględnego przestrzegania terminu płatności.
3. Zlecający ma prawo do otrzymania praw autorskich i zrealizowanego tłumaczenia dopiero po uregulowaniu płatności za Zlecenie. Do chwili uregulowania należności przez Zlecającego wykonane tłumaczenie pozostaje własnością Wykonawcy.

§ 5

Reklamacje

1. Zlecający ma prawo zgłosić reklamację do wykonanego Zlecenia do 14 dni od daty otrzymania zrealizowanego Zlecenia. Reklamacja musi być zgłoszona w formie pisemnej i zawierać dokładne uzasadnienie i udokumentowanie podstawy reklamacji. W przypadku zgłoszenia reklamacji po upływie terminu 14 dni od daty otrzymania zrealizowanego Zlecenia przez Zlecającego, usuwanie ewentualnych błędów może wiązać się z dodatkową odpłatnością wynoszącą 50% stawki za wykonane tłumaczenie.
2. Wykonawca ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji od daty wpłynięcia pisemnego zgłoszenia reklamacji przez Zlecającego.
3. W przypadku uznania reklamacji przez Wykonawcę, termin usunięcia błędów przez Wykonawcę wynosi 30 dni od daty uznania reklamacji lub też termin ten ustalany jest indywidualnie z Zlecającym w zależności od specyfiki tekstu, objętości tekstu oraz ilości błędów.
4. Reklamacja będzie uwzględniana jedynie, gdy Zlecający uregulował należność za wykonaną usługę tłumaczenia oraz dokonał terminowo płatności zgodnie z wystawioną fakturą.
5. Reklamacje zgłaszane przez Zlecającego z powodu błędów powstałych z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy nie będą rozpatrywane.
6. Wykonawca odpowiada wyłącznie za wykonane Zlecenie do wysokości kwoty na jakie zostało wycenione.
7. Reklamacje tłumaczeń wykonywanych w trybie ekspresowym nie będą uwzględniane.
8. W przypadku uznania reklamacji Wykonawca zastrzega sobie wyłączne prawo do dokonywania korekt i poprawek tłumaczenia. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, ani kosztów, za korekty wykonane przez Zamawiającego bez zgody Wykonawcy w innych biurach tłumaczeń lub przez innych tłumaczy.

§ 6

Zachowanie poufności i przeciwdziałanie nieuczciwej konkurencji

1. Wykonawca oraz współpracujący z nim Tłumacze, są zobowiązani do zachowania tajemnicy wszelkich informacji podawanych przez Zlecającego w celu realizacji Zlecenia.
2. Zlecający zobowiązuje się do nie składania zleceń wykonania tłumaczeń i innych usług tłumaczeniowych bezpośrednio Tłumaczom, współpracującym z Wykonawcą, których dane uzyskał za pośrednictwem Wykonawcy, pomijając udział Wykonawcy.
3. W przypadku zaistnienia sytuacji w której firma- Zamawiający, która zlecała tłumaczenia w firmie MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz złoży zlecenie Tłumaczowi współpracującemu z MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz z pominięciem MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz, wówczas MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz wystawi Zamawiającemu fakturę za wykonane tłumaczenie wg obowiązującej stawki.

§ 7

Dane osobowe

Na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych:

1. Administratorem danych osobowych Zlecających jest Wykonawca – MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz z siedzibą ul. Geodetów 1 lok A4 w Rzeszowie oraz wszelkie podmioty z nią powiązane oraz zaufani partnerzy, z którymi Wykonawca współpracuje w celu realizacji Zleceń i dokonania rozliczeń księgowych.
2. Dane osobowe Zlecających są przetwarzane:
 - w celu realizacji Zlecenia,
 - w celu wypełnienia obowiązku prawnego przez Wykonawcę,
 - na podstawie zgody

MENTOR HRM Małgorzata Banaśkiewicz
ul. Geodetów 1, lok. A4 (parter OPGK), 35-330 Rzeszów
Tel.: 17 852 55 56, 505 599 563
e-mial: tumaczenia@mentor-tlumaczenia.pl
www.mentor-tlumaczenia.pl

3. Dane osobowe przetwarzane są w celu:

- realizacji usługi tłumaczenia,
- konieczności wystawiania dokumentów kupna-sprzedaży,
- konieczności poinformowania Zlecającego, że Zlecenie jest gotowe i może je odebrać
- konieczności dokonania niezbędnych ustaleń związanych z realizacją Zlecenia
- realizowania przyjaznej polityki obsługi Zlecających (preferencyjne warunki cenowo-termionowe realizacji Zleceń)

4. Zlecający ma prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Zlecający może także wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych lub zgłosić sprzeciw.

5. Podanie danych osobowych przez Zlecającego jest dobrowolne, ale niezbędne do złożenia i realizacji Zamówienia.

6. Wykonawca informuje, że w celu realizacji Zleceń będzie posługiwał się osobami trzecimi – Tłumaczami. Zlecający wyraża zgodę na przekazywanie danych osobowych osobom trzecim jedynie w celu realizacji Zlecenia.

7. Zlecający zatwierdzając zgodę na realizację Zlecenia jednocześnie akceptuje warunki niniejszego Regulaminu. Jeśli Wykonawca przyjął Zlecenie do realizacji oznacza to że Zlecający zaakceptował warunki niniejszego Regulaminu. Jeśli Wykonawca nie przyjął Zlecenia do realizacji oznacza to że Zlecający nie zaakceptował warunków niniejszego Regulaminu.

Inne postanowienia

MENTOR HRM Banaśkiewicz S.C. zastrzega sobie możliwość stosowania indywidualnych zasad realizacji Zleceń niż podane w niniejszym regulaminie, na podstawie umowy nawiązanej z Zlecającym w formie pisemnej w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

§ 8

W kwestiach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego.