

## 1. Definicje

- 1.1. Wordlink Usługi Językowe Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, biuro tłumaczeń i usług językowych, z siedzibą pod adresem: ul. Łucka 20/19, 00-845 Warszawa, NIP: 527-278-66-84.
- 1.2. Klient - osoba fizyczna, jednostka organizacyjna lub prawna korzystająca z usług świadczonych przez Wordlink Usługi Językowe Sp. z o.o.
- 1.3. Dzień Roboczy - każdy dzień powszedni z wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.4. Jednostka Rozliczeniowa - (i) w przypadku tłumaczeń pisemnych zwykłych, weryfikacji i redakcji jest to jedna strona tekstu (1600 znaków ze spacjami), (ii) w przypadku tłumaczeń pisemnych przysięgłych jest to ustawowo określona strona tekstu (1125 znaków ze spacjami), (iii) w przypadku usług audiowizualnych jeden akt (10 min dzieła/utworu), (iv) w przypadku tłumaczeń ustnych zwykłych jeden blok, tj. 4 godziny pracy tłumacza, (v) w przypadku tłumaczeń ustnych przysięgłych dwie godziny pracy tłumacza. Każde zlecenie jest rozliczane na podstawie pełnych jednostek rozliczeniowych.
- 1.5. Zlecenie - zlecenie na realizację usługi przez Wordlink złożone przez Klienta.

## 2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Niniejsze Zasady Współpracy regulują stosunki pomiędzy Wordlink a Klientem w ramach świadczonych przez Wordlink usług.
- 2.2. Wordlink świadczy usługi w zakresie: zwykłych i przysięgłych tłumaczeń ustnych, pisemnych, usług audiowizualnych oraz pokrewnych, jak również weryfikacji tłumaczeń i redakcji tekstów, oraz innych usług językowych zgodnie z niniejszymi Zasadami Współpracy.
- 2.3. Wordlink jest zobowiązany do realizacji zleceń w sposób profesjonalny oraz zgodnie z przyjętymi dobrymi praktykami.
- 2.4. Zlecenie podlega opłatom, obowiązującym w dniu jego złożenia i określonych przez Wordlink w wycenie wykonanej dla Klienta i przez niego zaakceptowanej.
- 2.5. Z wyjątkiem indywidualnych ustaleń z Klientem, Wordlink świadczy usługi w dni robocze godzinach od 9:00 do 17:00. Kontakt z Wordlink można nawiązać telefonicznie pod numerami telefonów opublikowanymi na stronie [www.wordlink.pl](http://www.wordlink.pl), w stopkach maili pracowników Wordlink, lub za pośrednictwem poczty e-mail pod adresem [info@wordlink.pl](mailto:info@wordlink.pl).
- 2.6. Składając zlecenie Klient akceptuje postanowienia niniejszych Zasad Współpracy.
- 2.7. W indywidualnych przypadkach Klient i Wordlink mogą zawrzeć odrębną umowę o współpracy, która zastąpi poszczególne zapisy niniejszych Zasad współpracy. Pozostałe postanowienia Zasad współpracy pozostają bez zmian.

## 3. Zasady wykonywania tłumaczeń pisemnych zwykłych i przysięgłych oraz redakcji tekstów

- 3.1. W przypadku tłumaczeń pisemnych zwykłych i przysięgłych oraz redakcji tekstów, minimalna liczba Jednostek Rozliczeniowych (zgodnie z definicją przedstawioną w punkcie 1.4. (i) i (ii)) wynosi jeden. Podstawą rozliczenia z Klientem jest liczba Jednostek Rozliczeniowych w zrealizowanym przez Wordlink tłumaczeniu.
- 3.2. O ile nie ustalono inaczej, w przypadku realizacji zleceń pisemnych, Wordlink stosuje następujące tryby wykonania zleceń, zależne od rozmiaru tekstu oraz terminu wykonania:
  - a. TRYB ZWYKŁY – 5 Jednostek Rozliczeniowych/ Dzień Roboczy

- b. TRYB EKSPRESOWY – 8-12 Jednostek Rozliczeniowych/ Dzień Roboczy
- c. TRYB INDYWIDUALNY – powyżej 12 Jednostek Rozliczeniowych/ Dzień Roboczy

3.3. W przypadku, gdy na podstawie ustaleń z Klientem Zlecenie realizowane jest:

- a) w dni niebędące Dniami Roboczymi cena za tłumaczenia pisemne oraz redakcję tekstów ulega podwyższeniu o 100%;
- b) na ten sam Dzień Roboczy, w którym Zlecenie zostało przyjęte do realizacji, bez względu na liczbę jednostek Rozliczeniowych oraz tryb wykonania zlecenia, obowiązują stawki trybu ekspresowego;
- c) z oryginału o niskiej jakości (rękopis, słabo widoczny skan), cena za tłumaczenia pisemne oraz redakcję tekstów ulega podwyższeniu o 30%; z oryginału w formacie nieedytowalnym (np. Flash, dokument PDF, plik graficzny), cena za tłumaczenia pisemne oraz redakcję tekstów ulega podwyższeniu o 20%;

3.4. W przypadku tłumaczeń przysięgłych Wordlink może wykonać tłumaczenie z dokumentu oryginalnego lub skanu przesłanego za pomocą poczty e-mail. W przypadku tłumaczenia przysięgłego ze skanu, przetłumaczony dokument może wskazywać, że tłumaczenia dokonano z dokumentu w formie elektronicznej.

3.5. Klient zobowiązuje się dostarczyć Wordlink dokumenty będące przedmiotem Zlecenia w formie ustalonej z Wordlink (pocztą elektroniczną, na płycie CD lub w formie wydruku).

3.6. W przypadku gdy Klient nie dostarczy plików lub dokumentów, które są przedmiotem Zlecenia w terminie uzgodnionym z Wordlink, Wordlink ma prawo odmówić wykonania Zlecenia lub zmienić termin wykonania Zlecenia po uprzednim uzgodnieniu z Klientem.

3.7. Wordlink zobowiązuje się do dostarczenia Klientowi wykonanego Zlecenia w terminie oraz w formie ustalonej z Klientem (pocztą elektroniczną, na płycie CD lub w formie wydruku).

3.8. Materiały na płycie CD lub w formie wydruku na życzenie Klienta mogą być przesłane za pośrednictwem Poczty Polskiej lub kuriera. W ramach standardowej usługi bez dodatkowych kosztów Wordlink nada przesyłkę zawierającą nośnik danych lub wydruk następnego dnia po ustalonej z Klientem dacie wykonania zlecenia. W ramach standardowej usługi i kosztu tłumaczenia Wordlink przesyła oryginał tłumaczonego dokumentu za pośrednictwem Poczty Polskiej w formie nieregistrowanego listu. Na koszt Klienta przesyłka może zostać przesłana za pośrednictwem Poczty Polskiej w trybie pilnym, za pośrednictwem usługi Pocztext lub nadana za pośrednictwem kuriera.

#### **4. Zasady wykonywania usług audiowizualnych**

4.1. W przypadku usług audiowizualnych minimalna liczba Jednostek Rozliczeniowych zgodnie z definicją przedstawioną w punkcie 1.4. (iii) wynosi jeden akt. Podstawą rozliczenia z Klientem jest liczba pełnych Jednostek Rozliczeniowych w zrealizowanym przez Wordlink zleceniu.

4.2. Wordlink świadczy usługi audiowizualne w następujących zakresach: (i) tłumaczenie audiowizualne, (ii) tworzenie napisów oraz wersji lektorskich, (iii) transkrypcja nagrań.

4.3. W przypadku tworzenia napisów do materiału audiowizualnego w ramach usługi standardowej Wordlink dostarcza Klientowi ostateczną wersję dokumentu w formacie pliku napisowego. Dodanie na stałe napisów do materiału audiowizualnego jest dodatkowo płatne zgodnie z indywidualnymi ustaleniami pomiędzy Wordlink a Klientem.

## **5. Zasady wykonywania tłumaczeń ustnych zwykłych i przysięgłych**

- 5.1. W przypadku tłumaczeń ustnych zwykłych (nieprzysięgłych) minimalna liczba Jednostek Rozliczeniowych zgodnie z definicją przedstawioną w punkcie 1.4. (iv) wynosi jeden blok. W przypadku tłumaczeń ustnych przysięgłych minimalna liczba Jednostek Rozliczeniowych zgodnie z definicją przedstawioną w punkcie 1.4. (v) wynosi dwie godziny. Podstawą rozliczenia z Klientem jest liczba Jednostek Rozliczeniowych w zrealizowanym przez Wordlink zleceniu.
- 5.2. Czas pracy tłumacza liczy się od godziny, na którą został on zamówiony do wcześniej ustalonej godziny zakończenia zlecenia. Czas pracy tłumacza obejmuje wszystkie ewentualne przerwy w tłumaczeniu (np. przerwy na posiłki, przerwy w spotkaniu). W przypadku gdy zlecenie okaże się być dłuższe niż planowane i tłumacz wyrazi zgodę na przedłużenie swojej pracy, obowiązują ceny zgodne z indywidualnymi ustaleniami.
- 5.3. W przypadku gdy Klient nie skorzysta z usług tłumacza na miejscu wykonywanego zlecenia, Klient nie jest zwolniony z obowiązku zapłaty pełnej kwoty wynagrodzenia za zamówioną usługę.
- 5.4. W przypadku odwołania przez Klienta zamówionego tłumaczenia w ciągu 24 godzin poprzedzających wykonanie usługi, Klient jest zobowiązany do zapłaty pełnej kwoty wynagrodzenia.
- 5.5. W przypadku przesunięcia przez Klienta terminu wykonania Zlecenia na inny dzień w terminie krótszym niż 48 godzin przed wykonaniem tłumaczenia, Klient ma obowiązek zapłaty 50% kwoty wynagrodzenia za zamówioną usługę w przypadku gdy usługa nie może być zrealizowana w nowym terminie.
- 5.6. W przypadku tłumaczeń ustnych poza miejscem zamieszkania tłumacza, Klient ponosi koszty jego przejazdu, zakwaterowania i posiłków na miejscu tłumaczenia, chyba że ustalenia pomiędzy Klientem a Wordlink stanowią inaczej.
- 5.7. W razie konieczności dojazdu lub powrotu w dniu innym niż dzień tłumaczenia, Wordlink zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za dodatkowy nocleg dla tłumacza, a czas spędzony w podróży w kolejnym dniu podlega opłatom zgodnie z ustaleniami pomiędzy Klientem a Wordlink.
- 5.8. Jeśli tłumaczenie ustne wykonywane jest w dzień niebędący dniem roboczym, bądź też w porze nocnej, tzn. w godzinach od 22:00 do 6:00 rano, koszt wykonania usługi zostaje każdorazowo ustalony między Wordlink a Klientem.
- 5.9. W przypadku tłumaczeń ustnych Klient jest zobowiązany dostarczyć Wordlink materiały niezbędne do poprawnego wykonania tłumaczenia. Wordlink ma prawo odmówić wykonania Zlecenia w przypadku, gdy materiały, o których mowa powyżej, nie zostaną dostarczone.

## **6. Zasady wykonywania usług związanych z dostarczeniem sprzętu i obsługą techniczną tłumaczenia**

- 6.1. Wordlink zobowiązuje się przygotować wstępną wycenę realizacji usługi dostarczenia sprzętu do tłumaczenia symultanicznego (kabina, odbiorniki, promienniki, nagłośnienie, mikrofony, statywy, itp.) oraz obsługi technicznej sprzętu (montaż i obsługa podczas wydarzenia) na podstawie informacji dostarczonych przez Klienta. Ostateczne rozliczenie ww. usługi nastąpi po realizacji wydarzenia i podsumowaniu wykorzystanego sprzętu.
- 6.2. O ile okaże się to konieczne, Klient zobowiązuje się umożliwić zespołowi ds. technicznych Wordlink przeprowadzenie wizji lokalnej w obiekcie, w którym realizowana będzie usługa.
- 6.3. Klient zobowiązuje się pokryć koszty zgubionych odbiorników i innych uszkodzonych i/lub zagubionych sprzętów w kwocie wskazanej przez Wordlink.

## 7. Płatności

- 7.1. Klient jest zobowiązany do dokonania płatności za wykonane Zlecenie na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wordlink po wykonaniu zlecenia. Standardowy termin płatności wystawianych przez Wordlink faktur wynosi 14 dni (słownie: czternaście dni). Klient jest zobowiązany do wykonania płatności we wskazanym na fakturze terminie, przelewem bankowym na podany na fakturze numer konta.
- 7.2. Wykonane tłumaczenie pozostaje własnością Wordlink do chwili uregulowania płatności przez Klienta. Wraz z dokonaniem płatności Klient uzyskuje majątkowe prawa autorskie do tłumaczenia.

## 8. Reklamacje i postanowienia ogólne

- 8.1. Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji w stosunku do otrzymanego tłumaczenia. Reklamacje muszą być zgłoszone w formie pisemnej w ciągu 7 dni roboczych od daty wykonania tłumaczenia przez Wordlink. Podstawą do ewentualnej reklamacji jest pisemne zestawienie i/lub uzasadnienie uchybień i błędów dotyczących wykonanego przez Wordlink zlecenia. Wordlink jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia ewentualnych wad tłumaczenia bez pobierania dodatkowych opłat. W przypadku uzasadnionej reklamacji, Wordlink może udzielić Klientowi rabatu na wykonaną usługę w uzgodnionej przez strony kwocie.
- 8.2. Z wyjątkiem materiałów powszechnie dostępnych (publikacje prasowe i internetowe, ogólnie dostępne akty prawne itp.), wszystkie dokumenty i materiały pomocnicze powierzane Wordlink przez Klienta oraz treść spotkań tłumaczonych przez tłumaczy ustnych są traktowane jako poufne i nie są w żaden sposób udostępniane osobom trzecim.

## 9. Dane osobowe

- 9.1. Administratorem Danych osobowych Klienta jest Wordlink Usługi Językowe Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Łucka 20/19, NIP: 527-278-66-84, który przetwarza dane podawane przez Klientów w celu i zakresie niezbędnym do realizowania zleceń w oparciu o niniejsze Zasady Współpracy, w tym lecz nie wyłącznie poprzez: wysyłanie korespondencji i kontakt telefoniczny, wysyłanie dokumentów do tłumaczenia i plików towarzyszących, wysyłanie rozliczeń i dokumentów księgowych, a także w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług.
- 9.2. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizacji Usług. Klientowi przysługuje prawo wglądu do treści swoich danych i ich poprawiania, a także prawo żądania usunięcia wskazanych danych osobowych przetwarzanych przez Wordlink w formie pisemnej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 9.3. Wordlink zobowiązuje się do ochrony i zarządzania danymi Klienta z najwyższą starannością.
- 9.4. Dane osobowe mogą być powierzone partnerom Wordlink zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w celu realizacji usług zleconych przez Klienta.
- 9.5. Klient zachowuje wszelkie prawa wynikające z Rozporządzenia Ogólnego o Ochronie Danych Osobowych (RODO) z dnia 25 maja 2018 r., w szczególności wycofanie zgody na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych poprzez wniesienie pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych i wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w formie pisemnej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej.