

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. CLARO Tłumaczenia (dalej: CLARO) świadczy usługi zgodnie z niniejszym regulaminem.
2. Warunkiem wykonania tłumaczenia przez CLARO jest złożenie przez Zleceniodawcę zlecenia na wykonanie tłumaczenia, podpisanego przez osobę upoważnioną do reprezentowania Zleceniodawcy; zlecenie zawierać musi oświadczenie o zapoznaniu się i zaakceptowaniu regulaminu świadczenia usług.
3. W przypadku Zleceniodawców, którzy składają kolejne zlecenie, przyjmuje się, że potwierdzają oni zapoznanie się i akceptację regulaminu świadczenia usług przez CLARO przy składaniu każdego kolejnego zamówienia.
4. Zlecenie może zostać złożone przez Zleceniodawcę osobiście, przesłane pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną, kurierem lub przekazane na nośnikach elektronicznych. CLARO nie jest zobowiązane do rozpoczęcia prac nad tłumaczeniem, jeśli nie otrzymało podpisanego formularza zlecenia od Zleceniodawcy.
5. Tłumaczenia wykonywane są w następujących terminach:
 - a) dokument zawierający do 7 stron – 1 dzień roboczy od złożenia zamówienia
 - b) dokument zawierający do 20 Stron - 2 dni robocze od złożenia zamówieniaPrzy ustalaniu trybu i terminu wykonania tłumaczenia nie bierze się pod uwagę sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy. Jeśli zlecenie zostanie złożone po godz. 12 w danym dniu roboczym, termin jego realizacji liczony jest od dnia następującego po dniu złożenia zlecenia.
Możliwe jest złożenie zamówienia na tłumaczenie w trybie ekspresowym, przy czym termin wykonania takiego tłumaczenia zostanie podany przez CLARO indywidualnie dla klienta.
6. W przypadku tłumaczeń zwykłych CLARO przed przystąpieniem do wykonywania usługi przekazuje Zleceniodawcy informację o szacunkowej cenie usługi. Podstawą jej obliczenia jest liczba stron rozliczeniowych w tekście źródłowym. Jedna strona rozliczeniowa liczy 1800 znaków łącznie ze spacjami. Objętość tłumaczenia jest zaokrąglana w górę do pełnej strony rozliczeniowej. Opłata minimalna pobierana jest za 1 stronę.
W przypadku tłumaczenia ekspresowego cena tłumaczenia stanowi 1,5-krotność stawki za tłumaczenie zwykłe.
7. W przypadku tekstów przeznaczonych do publikacji zakłada się, że Zleceniodawca dokona redakcji i korekty tekstu we własnym zakresie, o ile nie zlecił tej usługi CLARO.
8. Za dzień oddania tłumaczenia uznaje się dzień przesłania pocztą elektroniczną, nadania w placówce pocztowej lub kurierem bądź osobisty odbiór przez Zleceniodawcę. CLARO nie ponosi odpowiedzialności za dokument oraz za czas dostarczenia przesyłki od momentu nadania w placówce pocztowej lub firmy kurierskiej.
9. Zlecenia, które są wykonywane w trybie zwykłym, bez wskazanej w zamówieniu godziny realizacji, są przekazywane Zleceniodawcy do godz. 17.00 w dniu ustalonym jako termin realizacji zlecenia, chyba, że przyjęto inaczej.
10. Tekst tłumaczenia przekazywany jest Zleceniodawcy w formacie, w jakim został dostarczony do tłumaczenia, chyba że uzgodniono inaczej.

11. W przypadku klientów indywidualnych tłumaczenie jest przekazywane w przypadku opłacenia tłumaczenia, przy czym przy płatności przelewem za dzień płatności uznaje się dzień uznania przelewu na rachunku bankowym CLARO. W przypadku firm wystawiana jest faktura za wykonaną usługę.
12. CLARO zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywanym tłumaczeniem, w szczególności treści tłumaczonych tekstów. Ujawnienie takich tekstów nastąpi wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usługi.
14. Zlecenie może być odwołane jedynie w wyniku skutecznego poinformowania CLARO o tym fakcie przez Zleceniodawcę w formie pisemnej.
15. Odwołanie zlecenia przez Zleceniodawcę po godzinie 18.00 uznawane jest za skutecznie doręczone o godzinie 9.00 w następnym dniu roboczym.
16. W przypadku odwołania zlecenia pobierana jest opłata za wykonaną część tłumaczenia, obliczana zgodnie z zasadami wymienionymi w pkt. 5. Na życzenie Zleceniodawcy tłumaczenie wykonane do momentu jego odwołania zostanie mu przekazane.
17. CLARO nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i usterki wynikające z przyczyn, na które CLARO nie ma wpływu, takie jak np. działania siły wyższej, awarie sprzętu komputerowego, awarie łączy internetowych i telefonicznych oraz przerwy w dostawie prądu.
18. Płatność za wykonane tłumaczenie jest dokonywana na podstawie faktury wystawionej przez CLARO z 7 dniowym terminem płatności. Zleceniodawca uiszcza należność gotówką w siedzibie CLARO lub przelewem na numer konta podany na fakturze.
19. Wykonane tłumaczenie pozostaje własnością CLARO do chwili uregulowania należności przez Zleceniodawcę. Wraz z dokonaniem płatności Zleceniodawca uzyskuje majątkowe prawa autorskie do tłumaczenia.
20. W przypadku większych tłumaczeń (powyżej 20 stron) CLARO zastrzega sobie prawo do pobrania zaliczki przed rozpoczęciem tłumaczenia.
22. W wyjątkowych sytuacjach CLARO zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji otrzymanego zlecenia, podając przyczynę odmowy.
23. Korzystanie w jakikolwiek sposób z tłumaczenia wykonanego przez CLARO przed dokonaniem zapłaty – w tym przekazanie lub udostępnienie tłumaczenia osobom trzecim – jest uważane za przyjęcie tłumaczenia bez zastrzeżeń.
24. Ewentualne reklamacje CLARO przyjmuje w terminie do 7 dni od dostarczenia gotowego tłumaczenia. Po upływie tego okresu tłumaczenie uważane jest za przyjęte bez zastrzeżeń.
25. Reklamacja musi być zgłoszona w formie pisemnej i należycie uzasadniona.
26. CLARO nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne w tłumaczeniu, które są konsekwencją błędów występujących w tekście oryginału.

27. W przypadku uznania reklamacji za słuszną CLARO wykonuje bezpłatną weryfikację tłumaczenia.

28. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu zapłaty za usługę.

29. Reklamacje tłumaczeń wykonywanych na specjalne życzenie Zleceniodawcy w trybie ekspresowym nie będą uwzględniane. Składając zamówienie w tym trybie, Zleceniodawca godzi się ponosić ryzyko wystąpienia błędów i uchybień w takich tłumaczeniach, związanych z brakiem czasu na dodatkową analizę i weryfikację przetłumaczonego tekstu.

30. Odpowiedzialność materialna za wszelkie ewentualne szkody związane z dostarczeniem wadliwego tłumaczenia przez CLARO jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia netto (bez podatku VAT) należnego za wykonanie tego tłumaczenia.

31. Wszystkie tłumaczenia niepoświadczone są archiwizowane i przechowywane przez CLARO przez 6 miesięcy.

32. 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 późn. zm.).