

## Załącznik nr 2 do Umowy świadczenia usług tłumaczeniowych

Zasady Współpracy w ramach realizacji usług językowych przez firmę Wordlink Usługi Językowe Sp. z o.o.

### 1. Definicje

- 1.1. Wordlink - Wordlink Usługi Językowe Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, biuro tłumaczeń i usług językowych, z siedzibą pod adresem: Rondo Daszyńskiego 1, 00-843 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. Na potrzeby konkretnego zlecenia/umowy Wordlink i Klient mogą za obopólną zgodą ustalić indywidualne jednostki rozliczenia, poza wymienionymi powyżej.
- 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. Ceny i terminy podane w wycenie obowiązują w dniu przesłania klientowi informacji z wyceną w formie pisemnej do godziny 17:00 danego dnia, lub w terminie ustalonym drogą pisemną indywidualnie z klientem.
- 2.5. Z wyjątkiem indywidualnych ustaleń z Klientem, Wordlink świadczy usługi w dni robocze w 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) i adresami dostępnymi w stopkach maili pracowników.
- 2.6. W przypadku wykonywania wyceny w weekendy oraz dni świąteczne, Wordlink nalicza opłatę w wysokości 500 PLN netto. W przypadku potwierdzenia zlecenia kwota zaliczana jest na poczet kosztu ostatecznego zlecenia, natomiast w przypadku niepotwierdzenia zlecenia kwota nie podlega zwrotowi.
- 2.7. **Składając zlecenie Klient akceptuje postanowienia niniejszych Zasad Współpracy.**
- 2.8. W indywidualnych przypadkach Klient i Wordlink mogą zawrzeć odrębną umowę o współpracy, której ustalenia będą nadrzędne wobec poszczególnych zapisów niniejszych

Zasad współpracy. Postanowienia zawarte w Zasadach współpracy, dotyczące kwestii, które nie zostały ujęte w odrębnej umowie z klientem 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 z Klientem, 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%, o ile z Klientem nie ustalono inaczej;
  - 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, o ile z Klientem nie ustalono inaczej;
  - 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%, o ile z Klientem nie ustalono inaczej;
- 3.4. W przypadku zmian plików źródłowych, które zostały uprzednio przekazane Wordlink do tłumaczenia, Wordlink zastrzega sobie prawo zmiany wyceny i/lub warunków realizacji zlecenia, określonych na podstawie plików pierwotnie przekazanych przez Klienta.
- 3.5. 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.
- 3.6. Klient zobowiązuje się dostarczyć Wordlink dokumenty będące przedmiotem Zlecenia w formie ustalonej z Wordlink (pocztą elektroniczną, na nośniku danych lub w formie wydruku).
- 3.7. 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, cenę, lub inne warunki wykonania Zlecenia po uprzednim uzgodnieniu z Klientem.
- 3.8. Wordlink zobowiązuje się do dostarczenia Klientowi wykonanego Zlecenia w terminie oraz w formie ustalonej z Klientem (pocztą elektroniczną, na nośniku danych lub w formie wydruku).
- 3.9. Materiały na nośniku danych lub w formie wydruku na życzenie Klienta mogą być przesłane za pośrednictwem Poczty Polskiej lub kuriera. W ramach standardowej usługi i kosztu

tłumaczenia Wordlink przesyła oryginał tłumaczonego dokumentu za pośrednictwem Poczty Polskiej w formie nierejestrowanego listu następnego dnia po ustalonej z Klientem dacie wykonania zlecenia. Na koszt Klienta przesyłka może zostać przesłana za pośrednictwem Poczty Polskiej w trybie pilnym, za pośrednictwem usługi Pocztex 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, chyba że z Klientem ustalono inaczej.
- 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 z Wordlink.
- 5.3. W przypadku gdy Klient nie skorzysta z usług tłumacza na miejscu wykonywanego zlecenia, Klient jest zobowiązany do zapłaty pełnej kwoty wynagrodzenia za zamówioną usługę.
- 5.4. W przypadku odwołania przez Klienta zamówionego tłumaczenia w ciągu 48 godzin poprzedzających wykonanie usługi, Klient jest zobowiązany do zapłaty pełnej kwoty wynagrodzenia.
- 5.5. W przypadku odwołania przez Klienta zamówionego tłumaczenia w ciągu 72 godzin poprzedzających wykonanie usługi, Klient jest zobowiązany do zapłaty 50% kwoty wynagrodzenia.
- 5.6. W przypadku przesunięcia przez Klienta terminu wykonania Zlecenia na inny dzień w terminie krótszym niż 48 godzin przed wykonaniem tłumaczenia, Klient ma obowiązek zapłaty 100% kwoty wynagrodzenia za zamówioną usługę w przypadku, gdy usługa nie może być zrealizowana przez Wordlink w nowym terminie z powodu braku dostępności tłumacza lub innych zasobów.
- 5.7. W przypadku tłumaczeń ustnych poza miejscem zamieszkania tłumacza, Klient ponosi koszty jego przejazdu, zakwaterowania i posiłków na miejscu tłumaczenia, a w przypadku wyjazdów zagranicznych także diet określonych ustawowo.
- 5.8. 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.

- 5.9. 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. W przypadku, gdy zamówieni przez Klienta tłumacze nie stawią się na wyznaczone miejsce wykonywania zlecenia w umówionym czasie, lub przybędą z opóźnieniem przekraczającym 30 min, wówczas Klient ma prawo zażądać zwrotu kosztów poniesionych w związku z tłumaczeniem ustnym, tj. wynagrodzenia tłumaczy, kosztów przejazdu tłumaczy, ich zakwaterowania i/lub diet.

## **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 ujęte 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.