

Všeobecné obchodné podmienky sprostredkovania prekladateľských a tlmočnických služieb (ďalej len „VOP“)

obchodnej spoločnosti: Vertere - jazykový servis, s.r.o.
so sídlom: Svätého Rócha 1, 045 01 Moldava nad Bodvou
IČO: 46 543 074
obchodný register OS Košice I, odd Sro vl.č. 29210/V

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. **Poskytovateľom** sa na účely týchto VOP rozumie spoločnosť Vertere - jazykový servis, s.r.o., so sídlom Svätého Rócha 1, 045 01 Moldava nad Bodvou
2. **Objednávateľom** sa na účely týchto VOP rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá si u poskytovateľa objednala služby uvedené v bode 3 tohto článku alebo ktorej poskytovateľ poskytuje tieto služby na základe zmluvy.
3. Predmetom týchto VOP je určenie podmienok, za ktorých poskytovateľ na základe objednávky objednávateľa bude poskytovať objednávateľovi v rámci predmetu svojho podnikania:
 - a) sprostredkovanie prekladov a prekladateľských služieb
 - b) sprostredkovanie tlmočenia a tlmočnických služieb
(ďalej len „služby“).
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby v zmysle týchto VOP a objednávateľ sa zaväzuje za každú poskytnutú službu zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú odmenu.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby prostredníctvom fyzických alebo právnických osôb, v prípade súdneho prekladu a tlmočenia (ktoré sú oprávnené na prekladateľskú a tlmočnickú činnosť v zmysle zákona č. 382/2004 Z.z. o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch, v znení neskorších predpisov a v prípade bežného prekladu a tlmočenia prostredníctvom fyzických alebo právnických osôb (ďalej len „dodávateľ“).

Článok II. Priatie objednávky, potvrdenie objednávky a vznik zmluvy

1. Zmluva medzi objednávateľom a poskytovateľom, ktorej predmetom budú služby uvedené v článku I. bod 3 týchto VOP, vzniká na základe písomnej objednávky objednávateľa, ktorá musí byť písomne potvrdená poskytovateľom.
2. V objednávke ako návrhu na uzavretie zmluvy je objednávateľ okrem všeobecných náležitostí tohto jednostranného právneho úkonu povinný uviesť:
 - a) označenie, či ide o preklad alebo tlmočenie spolu s uvedením, či ide o bežný preklad, odborný alebo úradný, pri tlmočení, či ide o simultánne alebo konzekutívne, prípadne o úradné tlmočenie,
 - b) východiskový a cieľový jazyk
 - c) lehotu na poskytnutie služby, t.j. termín, do ktorého má byť preklad dodaný, resp. termín, kedy má byť tlmočenie uskutočnené spolu s uvedením predpokladaného času (doby) tlmočenia, miesta konania a dĺžky trvania podujatia, kde má byť tlmočené,
 - d) požadovaný spôsob a miesto doručenia - odovzdania vyhotoveného prekladu spolu s uvedením formy prekladu v súlade s článkom V. bod 1 týchto VOP.
3. Lehota na vyjadrenie poskytovateľa k objednávke objednávateľa je 24 hodín od jej doručenia. Vo vyjadrení k objednávke poskytovateľ písomne oznámi objednávateľovi:
 - a) súhlas s objednávkou ; v tomto prípade zmluva vznikne v celom znení objednávky okamihom, keď súhlas s obsahom objednávky bude doručený objednávateľovi.
 - b) nesúhlas s objednávkou; v tomto prípade zmluva nevznikne

- c) odmenu za službu špecifikovanú v objednávke; v tomto prípade zmluva vznikne až potom, ako súhlas objednávateľa s odmenou bude doručený poskytovateľovi.
4. Zmluvu je možné meniť, alebo dopĺňať len v písomnej forme. Ustanovenia týchto VOP týkajúce sa vzniku zmluvy platia primerane aj pre jej zmenu.
5. Objednávateľ súhlasí a berie na vedomie, že súčasťou každej zmluvy uzavretej s poskytovateľom sú tieto VOP v platnom a účinnom znení ku dňu vzniku zmluvy.

Článok III. Ukončenie zmluvy

1. Zmluvu možno ukončiť okrem spôsobov ustanovených Obchodným zákonníkom:
- a) písomným odstúpením poskytovateľa od zmluvy v prípade, ak sa po vzniku zmluvy bez zavinenia poskytovateľa vyskytnú neodstrániteľné prekážky brániace riadnemu poskytnutiu služby,
- b) zrušením zmluvy objednávateľom a to písomným oznámením doručeným poskytovateľovi, že toto svoje právo využíva. V danom prípade je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi odstupné takto:
- v prípade, ak dodávateľ do dňa doručenia písomného oznámenia o zrušení zmluvy nezačal na preklade pracovať, odstupné vo výške 10 % z dohodnutej odmeny,
 - v prípade, ak dodávateľ začal na preklade pracovať, odstupné vo výške pomernej časti dohodnutej odmeny, zodpovedajúcej skutočne vykonanému prekladu do okamihu doručenia oznámenia objednávateľa o zrušení zmluvy poskytovateľovi.
- Rovnakým spôsobom je uplatňovaný storno poplatok aj v prípade závažných zmien objednávky - napr. termín, jazyk.
- v prípade stornovania objednávky tlmočenia zo strany objednávateľa účtujeme storno poplatky vo výške 25% za prvý deň tlmočenia v prípade storna viac ako jeden deň pred konaním tlmočenia, 50% za prvý deň tlmočenia v prípade storna jeden deň pred konaním tlmočenia, 100% za prvý deň tlmočenia v deň konania tlmočenia. Rovnakým spôsobom je uplatňovaný storno poplatok aj v prípade závažných zmien objednávky - napr. termín, jazyk tlmočenia.
2. Ak bola zmluva uzavretá na dobu neurčitú, je oprávnená každá zo zmluvných strán zmluvu vypovedať aj bez uvedenia dôvodu, s tým, že výpovedná doba je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a jej uplynutím zmluva zaniká. Aj po uplynutí výpovednej doby je poskytovateľ povinný dokončiť poskytnutie rozpracovanej služby a objednávateľ je povinný službu prevziať a zaplatiť za ňu dohodnutú odmenu.

Článok IV. Odmena za poskytnutie služby a platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytnuté služby odmenu podľa cenníka prekladateľských služieb a cenníka tlmočnických služieb v platnom znení ku dňu doručenia objednávky.
2. Podkladom pre určenie odmeny sú najmä rozsah a charakter požadovanej služby, t.j. v prípade prekladu počet slov príp. normostrán zdrojového textu (1 normostrana pozostáva z 1800 znakov vrátane medzier), východiskový a cieľový jazyk, či ide o bežný, odborný alebo úradný preklad, forma, v akej má byť preklad odovzdaný objednávateľovi a lehota, v akej má byť preklad uskutočnený. Cena prekladov sa stanovuje na základe zdrojového textu, kde za mernú jednotku sa považuje jedno slovo príp. normostrana. Cena takto vypočítaná je už konečná. Ak je text na preklad dodaný vo fyzickej podobe, t.j. vytlačený resp. je v podobe kedy nie je možné stanoviť jeho rozsah zo zdroja, cena sa stanovuje na základe výsledného počtu slov príp. normostrán po preložení z cieľového jazyka.
- Cena úradného prekladu zo súdnym overením sa vzťahuje na jednotku - overenú stranu resp. fyzickú stranu textu, pokiaľ počet znakov na fyzickej strane nepresiahne jednu normostranu. V prípade ak počet zdrojových fyzických strán presiahne počet normostrán prekladu účtovná jednotka je tento výsledný počet normostrán (NS). NS definujeme ako štandardizovanú stranu s 1800 znakmi textu

vrátane medzier. Minimálne účtovné množstvo je 250 slov príp. 0,5 NS.

V prípade tlmočenia je podkladom pre určenie odmeny najmä doba, počas ktorej sa má tlmočiť, dĺžka trvania podujatia, na ktorom sa má tlmočiť, jazyk z ktorého sa má tlmočiť a jazyk do ktorého sa má tlmočiť, či ide o simultánne alebo konzekutívne, prípadne úradné tlmočenie, miesto tlmočenia a počet tlmočníkov. Minimálny počet účtovaných hodín pri akciách v mieste bydliska tlmočníka sú 4 hodiny, mimo bydliska 8 hodín.

3. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od objednávateľa vopred zaplataenie celej dohodnutej odmeny alebo jej časti ako preddavku.

4. Účtovným podkladom pre zaplataenie odmeny za poskytnuté služby je faktúra, ktorú vystaví

poskytovateľ po poskytnutí služby. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších právnych predpisov a súvisiacich právnych predpisov.

5. Splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa vystavenia faktúry, ak sa poskytovateľ s objednávateľom nedohodnú na inej dobe splatnosti.

6. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť odmenu za poskytnutú službu v lehote splatnosti bezhotovostným prevodom na bankový účet poskytovateľa alebo v hotovosti. Odmena sa považuje za zaplataenú dňom jej pripísania na účet poskytovateľa dňom jej zaplataenia do pokladne poskytovateľa, pričom v tomto prípade poskytovateľ prevzatie odmeny potvrdí objednávateľovi príjmovým pokladničným dokladom.

7. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou odmeny za poskytnutú službu vzniká poskytovateľovi právo na zaplataenie úrokov z omeškania vo výške 0,05% za každý deň omeškania.

Článok V. Poskytnutie služby

1. Služba je poskytovateľom poskytnutá objednávateľovi riadne a včas, ak je poskytnutá v súlade so zmluvou, a to pri prekladoch odovzdaním vyhotoveného prekladu vo forme uvedenej v objednávke (e- mailom, na CD nosiči, na DVD nosiči, na USB kľúči alebo v listinnej podobe, prípadne kombináciou uvedených foriem), pri tlmočení uskutočnením tlmočenia.

2. Objednávateľ je povinný poskytnutú službu prevziať spôsobom a v mieste uvedeným v zmluve a vo forme uvedenej v zmluve. Prevzatie poskytnutej služby je objednávateľ povinný bezodkladne písomne potvrdiť poskytovateľovi, a to v prípade prekladu obvyklým spôsobom používaným pre styk s poskytovateľom a v prípade tlmočenia podpísaním protokolu o tlmočení.

3. V prípade, ak objednávateľ bezdôvodne odmietne prevziať poskytnutú službu alebo bezdôvodne odmietne potvrdiť poskytovateľovi prevzatie poskytnutej služby, má sa za to, že službu riadne a včas prevzal a poskytovateľovi vzniká právo na zaplataenie odmeny okamihom, keď službu ponúkol objednávateľovi na prevzatie.

Článok VI. Zodpovednosť za vady služby a nároky z tejto zodpovednosti

1. Poskytnutá služba má vady v prípade, ak nebola poskytnutá v súlade so zmluvou.

2. Na poskytnuté služby na základe zmluvy poskytuje poskytovateľ objednávateľovi záruku v rozsahu 30 dní, pričom záručná lehota začína plynúť:

a) pri preklade, odo dňa, kedy objednávateľovi vznikla povinnosť prevziať vyhotovený preklad,

b) pri tlmočení, odo dňa uskutočnenia tlmočenia.

3. Objednávateľ je povinný vady poskytnutej služby uplatniť u poskytovateľa písomne bezodkladne po tom ako ich zistil, najneskôr však v záručnej lehote uvedenej v bode 2 tohto článku, pričom v tejto lehote je povinný zároveň uplatniť aj nároky z vád služby podľa bodu 5 tohto článku (ďalej len „reklamácia“). V rámci reklamácie je objednávateľ povinný uviesť:

a) dátum, prípadne aj číslo objednávky, ak jej bolo pridelené,

- b) popis, dôvod a charakter väd,
c) zvolený nárok z väd služby v súlade s bodom 5 tohto článku,
d) v prípade väd tlmočenia je objednávateľ povinný priložiť aj neupravený zvukový alebo obrazovo-zvukový záznam.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje uplatnenú reklamáciu posúdiť v čo najkratšom možnom termíne, najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie.
5. Ak poskytovateľ reklamáciu uzná ako dôvodnú, má objednávateľ tieto nároky z väd služby:
- a) ak ide o odstrániteľné vady prekladu, má objednávateľ nárok na dodanie opraveného prekladu bezodkladne, najneskôr však v lehote 3 pracovných dní od uplynutia lehoty na posúdenie reklamácie podľa bodu 4 tohto článku,
b) ak ide o neodstrániteľné vady prekladu, má objednávateľ nárok na primeranú zľavu z odmeny za poskytnutú službu zodpovedajúcu povahe a rozsahu väd služby,
c) ak ide o vady tlmočenia, má objednávateľ nárok na bezplatné poskytnutie služby v pôvodnom rozsahu alebo ak opakované bezplatné tlmočenie nebude možné alebo účelné, má nárok na primeranú zľavu z odmeny za poskytnutú službu zodpovedajúcu povahe a rozsahu väd služby.
6. Ak poskytovateľ neuzná dôvodnosť včas uplatnenej reklamácie, objednávateľ a poskytovateľ sa zaväzujú riešiť spor mimosúdne a to formou posudku alebo stanoviska nezávislého prekladateľa alebo tlmočníka zvoleného na základe ich dohody zo zoznamu prekladateľov alebo tlmočníkov vedeného Ministerstvom spravodlivosti SR. Objednávateľ a poskytovateľ sa zaväzujú v tomto prípade uhradiť v lehote určenej dohodnutým prekladateľom, resp. tlmočníkom na jeho účet polovicu požadovanej zálohy.
- Tá strana, v ktorej neprospech posudok alebo stanovisko vyznie, je povinná nahradiť druhej strane sumu zaplatenú dohodnutému prekladateľovi, resp. tlmočníkovi a zároveň je povinná zaplatiť dohodnutému prekladateľovi, resp. tlmočníkovi zvyšok požadovanej ceny za vypracovanie posudku alebo stanoviska. V prípade, ak posudok alebo stanovisko vyznie v neprospech poskytovateľa, je povinný uspokojiť objednávateľove nároky z väd služby v lehote a spôsobom uvedeným v bode 5 tohto článku.
7. Nároky objednávateľa z väd poskytnutej služby nevznikajú, resp. zanikajú, ak sú uplatnené oneskorene s poukazom na body 2 a 3 tohto článku. Poskytovateľ taktiež nezodpovedá ani za vady služby spôsobené pridržaním sa pokynov daných mu objednávateľom.

Článok VII.

Informácia o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov so spoločnosťou Vertere – jazykový servis, s.r.o., so sídlom na adrese Svätého Rócha 1, 045 01 Moldava nad Bodvou, IČO: 46543074, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd Sro vl.č. 29210/V je:

- Slovenská obchodná inšpekcia
- Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad
- ďalšie oprávnené právnické osoby zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia

sporov

4. Spotrebiteľ má právo voľby medzi týmito subjektmi. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky a je dostupný na

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

5. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, má právo požiadať nás o nápravu. V prípade, ak Vašej žiadosti o nápravu nevyhovíme do 30 dní, máte možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov online prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO na tomto linku:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=SK>

Článok VIII.

Osobitné ustanovenia

1. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a odovzdať mu všetky podklady, materiály a informácie potrebné na riadne poskytnutie služby, a to v dostatočnom časovom predstihu pred plánovaným začatím poskytovania služby, ktorým sa v prípade prekladu rozumie deň predchádzajúci dňu začatia vykonávania prekladu a v prípade tlmočenia aspoň 3 dni pred požadovaným dňom tlmočenia.

2. V prípade zložitého a náročného textu alebo zložitého a náročného tlmočenia je poskytovateľ oprávnený požadovať od objednávateľa určenie osoby, s ktorou bude možné konzultovať objednanú službu. Tejto žiadosti je objednávateľ povinný vyhovieť, v opačnom prípade poskytovateľ nezodpovedá za prípadné vady poskytnutej služby, majúce pôvod v nevyhovení takejto žiadosti poskytovateľa.

3. Objednávateľ sa zaväzuje nekontaktovať bez výslovného písomného súhlasu poskytovateľa dodávateľa, resp. dodávateľov poskytovateľa, ktorí vykonávali, vykonávajú alebo budú vykonávať služby v prospech objednávateľa na základe zmluvného vzťahu medzi nimi a poskytovateľom. Pokiaľ na základe predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa dôjde ku komunikácii medzi objednávateľom a dodávateľom, zaväzuje sa objednávateľ zachovávať mlčanlivosť ohľadne všetkých skutočností súvisiacich so zmluvou uzavretou s poskytovateľom, vrátane dohodnutých zmluvných podmienok s poskytovateľom a neprerokovávať s dodávateľom obchodné záležitosti týkajúce sa aktuálne poskytovanej služby, v minulosti poskytovanej služby ani služby, ktorá má byť poskytnutá v budúcnosti. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne písomne informovať poskytovateľa o akejkoľvek dohode medzi ním a dodávateľom poskytovateľa.

4. V prípade, ak objednávateľ poruší akúkoľvek povinnosť uloženú mu v bode 3 tohto článku, je povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000.-€ za každý jednotlivý prípad porušenia povinnosti a to aj za opakované porušenie tej istej povinnosti.

Článok IX.

Pravidlá spracúvania osobných údajov

1. Objednávateľ, fyzická resp. právnická osoba sa považuje v zmysle zákona č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov za dotknutú osobu a ak poskytne svoje aktuálne osobné údaje dobrovoľne poskytovateľovi za účelom vypracovania cenovej ponuky, resp. objednávky, resp. pre plnenie zmluvy prejavuje tým svoj Súhlas s ich spracúvaním.

2. Rozsah osobných údajov môže byť nasledovný : akademický titul, meno, priezvisko, dátum

narodenia, rodné číslo, pohlavie, miesto trvalého alebo prechodného pobytu, korešpondenčnú adresu, e-mailovú adresu, telefónne číslo, a to za účelom identifikácie objednávateľa a uplatňovania všetkých práv a plnenia všetkých povinností poskytovateľa vyplývajúcich z objednávky, zmluvy, týchto VOP a z príslušných právnych predpisov.

3. Poskytovateľ nezbera cielene ani digitálne osobné údaje objednávateľa, avšak ak ich dotknutá osoba dobrovoľne poskytne, tak je to na nevyhnutný čas, so zachovaním práv dotknutej osoby, čo je popísané podobne v časti www.vertere.sk/pravidla-spracovania-osobnych-udajov.

4. V prípade, ak v dôsledku odvolania súhlasu bude poskytovateľovi podstatne sťažené alebo znemožnené plnenie objednávky, resp. zmluvy, má poskytovateľ právo na odstúpenie od zmluvy bez akýchkoľvek nárokov objednávateľa na náhradu prípadnej škody, ktorá vznikne objednávateľovi.

Článok IX. Záverečné ustanovenia

1. Každá zmluva medzi objednávateľom a poskytovateľom je uzavretá ako nepomenovaná zmluva v zmysle ust. § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka, ktorej súčasťou sú v súlade s ust. § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka tieto VOP.

2. V prípade, ak objednávateľ nie je podnikateľom, objednávateľ a poskytovateľ sa v súlade s ust. § 262 ods. 1 a 2 Obchodného zákonníka dohodli na tom, že ich záväzkový vzťah založený zmluvou a týmito VOP sa spravuje Obchodným zákonníkom.

3. Každú zmenu údajov týkajúcich sa objednávateľa alebo poskytovateľa, ktoré sú uvedené v objednávke, potvrdení, zmluve, alebo v týchto VOP, najmä zmenu korešpondenčnej adresy, telefónneho alebo faxového čísla, e-mailu, mena, priezviska, obchodného mena sídla, miesta podnikania, adresy trvalého alebo prechodného pobytu, čísla bankového účtu a pod., je zmluvná strana, ktorej sa takáto zmena týka, povinná bez zbytočného odkladu písomne oznámiť druhej zmluvnej strane.

4. Zmluvné dojednania medzi objednávateľom a poskytovateľom odchylné od týchto VOP majú prednosť pred znením týchto VOP.

5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 7.2.2012 zmeny vykonané: k 24.4.2018, k 25.5.2018, k 27.11.2019

Róbert Takács
konateľ

