

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

# MULTILINGUAL – Prevajalska agencija

### UVODNE DOLOČBE

#### 1. člen

(pravna narava)

Splošni pogoji poslovanja so interni akt podjetja Multilingual – Prevajalska agencija s.p. (v nadaljevanju: podjetje), ki ima naravo avtonomnega pravnega vira.

Akt skupaj z Varovanjem zasebnosti tvori pravila podjetja Multilingual.

#### 2. člen

(zakonodaja)

Akt je pripravljen skladno z določbami Obligacijskega zakonika, Zakona o elektronskem poslovanju na trgu, Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Zakona o varstvu osebnih podatkov ter drugimi področnimi predpisi.

#### 3. člen

(namen)

Akt določa pravice in obveznosti podjetja pri opravljanju storitev, ki so predmet naročila, ter pravice in obveznosti naročnika storitev podjetja.

#### 4. člen

(storitve)

Podjetje ponuja storitve prevodov, lektoriranja, sodno overjenih prevodov in tolmačenja ter druge storitve v dogovoru z naročnikom.

Prevod je storitev prevajanja, kjer se prenese pomen besedila iz izvirnega jezika v ciljni jezik v pisni obliki. Pri prevodu se upoštevajo pravila slovnice ter struktur ciljnega jezika, pravila pisanja in besednih zvez ter besedišče znotraj posamezne stroke oz. znanosti. Pri prevodu se upošteva slovnična in pravopisna pravilnost prevedenega besedila. Prevod ne vključuje lekture.

Lektoriranje je zaključni del prevajalskega procesa, s katerim se dokončno zagotovi slovnična in slogovna brezhibnost prevedenega besedila. Pri lektoriranju gre za jezikovno obdelavo besedila, njegovo razumevanje in umestitev v kontekst ter skrb za estetiko izražanja. Pri prevodih za objavo je lektura obvezna.

Sodno overjeni prevod je storitev, ki jo za ciljni jezik opravi sodno zapriseženi prevajalec, ki je z odločbo Ministrstva za pravosodje imenovan za stalnega sodnega tolmača. Sodno overjeni prevod je sestavljen iz besedila v izvorniku in prevoda v ciljni jezik. Dokumenta sta povezana s trakom in opremljena z žigom sodnega tolmača, ki zagotavlja, da je prevod natančen in ustrezen.

Tolmačenje je storitev prevajanja, kjer se pomen besedila ustno prenese iz izvirnega jezika v ciljni jezik. Pri tolmačenju se upoštevajo pravila slovnice ter struktur ciljnega jezika, pravila izgovarjave in besednih zvez ter besedišče znotraj posamezne stroke oz. znanosti.

### SPLOŠNE DOLOČBE

#### 5. člen

(naročilo)

Naročnik lahko storitev naroči prek spletne strani, elektronske pošte podjetja ali po telefonu. Naročilo pomeni sklenjeno pogodbo o opravljanju storitve, ko se stranki pogodbe dogovorita o vseh bistvenih sestavinah pogodbe. Pri naročilu po telefonu se podjetje in naročnik dogovorita za pisno posredovanje naročila.

#### 6. člen (pogodba)

Pogodba med naročnikom in podjetjem je sklenjena v obliki naročila ali v obliki pogodbe o dolgoročnejšem poslovnem sodelovanju.

Pogodba o poslovnem sodelovanju je predmet dogovora med strankama pogodbe. Zanj veljajo splošni pogoji poslovanja v vseh tistih določbah, ki niso izključno vezane na enkratno naročilo.

Pogodba med naročnikom in podjetjem je sklenjena, ko se stranki dogovorita o vseh potrebnih sestavinah pogodbe. Potrebne sestavine pogodbe so:

- izvorni jezik,
- ciljni jezik,
- besedilo za prevod,
- podatki naročnika,
- cena prevajalske strani,
- rok za oddajo prevoda,
- tehnične zahteve.

#### 7. člen (posebni dogovori)

Podjetje in naročnik lahko v naročilu skleneta posebne dogovore, ki odstopajo od splošnih pogojev poslovanja podjetja. V tem primeru veljajo posebni dogovori, ki so del sklenjene pogodbe.

#### 8. člen (informativni izračun)

Informativni izračun je storitev podjetja, ki potencialnim naročnikom ponuja možnost okvirne ocene stroškov storitve.

Informativni izračun ni ponudba in ne pomeni predloga za sklenitev pogodbe, ker ne vsebuje vseh bistvenih sestavin pogodbe.

Okvirna cena iz informativnega izračuna lahko odstopa od končne cene, ker je končna cena storitve odvisna od števila znakov v prevedenem in/ali lektoriranem tekstu, in ne od števila znakov v besedilu za prevod in/ali lekturo.

### **POSEBNE DOLOČBE I – SKLENITEV POGODBE**

#### 9. člen (jezik storitve)

Stranki pogodbe se dogovorita o jeziku izvirnega besedila in jeziku, za katerega naročnik potrebuje storitev. Jeziki, za katere podjetje ponuja svoje storitve, so objavljeni na spletni strani.

#### 10. člen (podatki naročnika)

Podjetje posluje s fizičnimi in pravnimi osebami.

Pri fizičnih osebah podjetje pri naročilu potrebuje naslednje obvezne podatke:

- ime in priimek,
- naslov prebivališča,
- e-mail naslov,
- telefonsko številko.

Pri pravnih osebah podjetje v naročilnici potrebuje naslednje obvezne podatke:

- naziv podjetja,
- sedež podjetja,
- e-mail naslov,
- telefonsko številko,
- kontaktno osebo,
- ID-število za DDV oziroma davčno številko.

Podjetje obdeluje vse posredovane podatke v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, Zakonom o varstvu potrošnikov in Varovanjem zasebnosti.

Podjetje zagotavlja varnost osebnih podatkov svojih naročnikov.

Podjetje vse podatke, ki mu jih posreduje naročnik, obravnava kot poslovno skrivnost in jih ne razkriva tretjim osebam.

#### 11. člen (cena)

Podjetje posluje po veljavnem ceniku, objavljenem na spletni strani. Na objavljene cene podjetje računa še 20% DDV.

Objavljeni cenik je sestavni del splošnih pogojev poslovanja.

Cena pri prevodu se nanaša na avtorsko stran v obsegu 1500 znakov brez presledkov prevedenega besedila.

Cena pri lekturi se nanaša na avtorsko stran v obsegu 1500 znakov brez presledkov lektoriranega besedila.

Cena pri simultanim in konsekutivnem prevajanju je določena na uro prevajanja in je odvisna od zahtevnosti prevajanja. Najmanjša enota za določitev cene je vsaka začeta ura (60 minut) prevajanja. V ceno niso všteti stroški prevoza, nastanitve, prehrane in drugi morebitni stroški, ki so predmet posebnih dogovorov med strankama pogodbe.

Cena za sodno overjene prevode je določena v dogovoru z izvajalcem.

Cene odstopajo od veljavno objavljenih le v primerih iz naslednjega člena in pri posebnih dogovorih z naročnikom.

#### 12. člen (popusti)

Podjetje nudi redne in izredne popuste.

Redni popust nudi podjetje pri naročilu lekture skupaj s prevodom besedila. Lektoriranje slovenskih besedil stane 4,20 € na stran namesto 6,40 € na stran.

Izredne popuste nudi podjetje pri sklepanju pogodb o poslovnem sodelovanju in pri naročilu večje količine strani.

Izredni popusti so predmet dogovora v posebnih pogojih pogodbe.

#### 13. člen (rok)

Rok določi naročnik storitve v dogovoru s podjetjem. V pogodbah z naročniki se poleg datuma upošteva kot rok tudi ura.

Pri določitvi datuma se upošteva dan, ki je določen v pogodbi, do 17. ure, razen če ni v posebnih dogovorih določeno drugače.

Običajni rok je 4 strani prevoda v tuji jezik in 5 strani prevoda v slovenski jezik na dan oz. po dogovoru. Za tako določen rok se upošteva objavljeni cenik.

V primeru naročila zahtevnejših strokovnih besedil, kjer gre za terminološko zahtevnost ali težko razumljivost izvirnika, ter za prevode v obsegu nad 8 strani, za katere je rok določen na 24 ur od trenutka prejema naročila, podjetje zaračuna dodatnih 10 % od končne cene storitve, po predhodnem posebnem dogovoru z naročnikom.

#### 14. člen (tehnične zahteve)

Naročnik v naročilu opredeli tehnične zahteve. Med tehnične zahteve po tem aktu štejejo:

- namen naročene storitve,
- vrsta dokumenta,
- ciljni uporabniki,
- strokovno področje,
- posebni izrazi.

Na podlagi jasno opredeljenih tehničnih zahtev podjetje zasleduje naročnikove interese in pojasni naročniku vse potrebno v zvezi s pravilno izpolnitvijo naročene storitve, naročnik pa pregleda izpolnitev pogodbeno dogovorjenih obveznosti podjetja.

V primeru, da naročnik želi, da se v prevodu uporabi terminologija, ki jo naročnik že uporablja, nam mora vnaprej posredovati terminološki slovar.

V primeru, da naročnik ne opredeli tehničnih zahtev, je podjetje prosto odgovornosti, ki jo nalaga pojasnilna dolžnost iz prejšnjega odstavka.

#### 15. člen (dostava)

Podjetje dostavi opravljeno storitev na dogovorjeni e-mail naslov ali na drug s pogodbo dogovorjen način.

Pri dostavi na e-mail naslov šteje storitev za prejeto v pregled v trenutku, ko jo naročnik prejme v informacijski sistem, če v roku dveh ur ne potrdi prejema storitve s povratnim sporočilom.

Podjetje nudi posebno ugodnost za naročnike, ki se nahajajo v Ljubljani ali okolici do 20 km, za katere brezplačno prevzame in osebno dostavi dokumente sodnega tolmača.

## II – REKLAMACIJE

### 16. člen

(pregled opravljene storitve)

Naročnik pregleda storitev v dogovorjenem roku, vendar najkasneje v roku osmih dni od prejema prevoda/lekture. Po opravljenem pregledu podjetje izstavi račun ali pa se z naročnikom dogovori o potrebnih popravkih.

Podjetje šteje storitev za prevzeto po poteku roka osmih dni od posredovanja storitve, kolikor podjetje s strani naročnika ne prejme reklamacije.

Po preteku osemdnevnega roka šteje storitev za opravljeno brez napak, in kasnejših reklamacij podjetje ne upošteva.

Kolikor narava naročene storitve zahteva daljši rok za pregled, se stranki pogodbe o tem dogovorita s posebnim dogovorom, in določbe tega člena se smiselno uporabljajo skladno z določenim rokom tega dogovora.

### 17. člen

(reklamacije)

Podjetje upošteva reklamacije, ki so posredovane v roku iz prejšnjega člena.

Naročnik skupaj z izvajalcem določi dodatni rok za odpravo morebitnih napak.

Podjetje se zavezuje vsako reklamacijo upoštevati z dolžno skrbnostjo ter v korist naročnika in zasledovati namen naročene storitve.

Reklamacije se ne upoštevajo v naslednjih primerih:

- če so dane po poteku roka;
- če so dane za storitev, ki ni bila naročena (npr. reklamira se nelektorirani tekst in lektura ni bila naročena);
- če so dane zaradi ravnanj, ki so na strani naročnika (npr. storitev je bila opravljena po dogovorjenem roku, ker je naročnik dostavil gradivo kasneje od dogovorjenega oz. je spreminjal navodila ali predmet storitve med samo izvedbo, kar je podaljšalo izvedbo storitve);
- če se nanašajo na neznatno napako;
- če naročnik ni opredelil vseh tehničnih zahtev;
- če se nanašajo na okoliščine, na katere podjetje ni moglo vplivati;
- če je že besedilo v izvorniku slabo razumljivo.

### 18. člen

(neznatna napaka)

Neznatna napaka je napaka, ko so pri opravljeni storitvi uporabljene sopomenke, ki ne posegajo v jezikovno pravilnost opravljene storitve, naročnik bi pa želel uporabo drugih sopomenk.

Neznatna napaka ne more biti predmet reklamacije, lahko se pa stranki pogodbe dogovorita, da podjetje popravi besedilo skladno z navodilom naročnika, vendar naročnik nima pravice do znižanja plačila za opravljeno storitev.

19. člen  
(reševanje reklamacije)

Naročnik je dolžan od podjetja zahtevati odpravo napake, če opravljena storitev nima take napake, da bi bilo delo neuporabno za namene, dogovorjene v pogodbi, oziroma storitev ni opravljena v nasprotju z izrecnimi posebnimi pogoji v pogodbi.

Naročnik zahteva odpravo napake v dogovorjenem dodatnem roku. V nasprotnem primeru ima naročnik pravico do največ 10-odstotno znižanega plačila za opravljeno storitev, razen če se stranki ne dogovorita drugače s posebnimi pogoji pogodbe.

Če stranki ne dosežeta sporazuma tudi po odpravi napake in želi naročnik uveljavljati pravico do odstopa od pogodbe po odpravi napake, se upoštevajo določbe naslednjega člena.

Naročnik lahko od pogodbe odstopi ne da bi prej zahteval odpravo napake le v primeru, če je opravljena storitev neuporabna za namene, dogovorjene v pogodbi, ali je opravljena v nasprotju z izrecnimi posebnimi pogoji v pogodbi. V tem primeru se upoštevajo določbe naslednjega člena.

20. člen  
(nepriistranski razsodnik)

Stranki pogodbe sporazumno izbereta nepriistranskega razsodnika s seznama zapriseženih prevajalcev in tolmačev ustreznega sodišča za potrebe reševanja tistih reklamacij, ki jih stranki nista uspeli rešiti sporazumno.

Stranki si enakovredno delita stroške nepriistranskega razsodnika.

## **II – PLAČILA**

21. člen  
(pravne osebe)

Rok plačila je 8 dni, stranki pa lahko v posebnih dogovorih določita tudi daljši rok.

22. člen  
(fizične osebe)

Ob osebнем prevzemu besedila se plačilo prevajalskih in lektorskih storitev izvede na koncu opravljene storitve. Storitve se lahko poravnata tudi prek položnice oziroma e-bančništva. Besedilo se stranki posreduje takoj po prejemu plačila oziroma prejemu potrdilo o plačilu, ki ga lahko pošlje po faksu ali e-pošti.

## **KONČNE DOLOČBE**

23. člen  
(zavezujoča narava)

Objavljeni splošni pogoji poslovanja so za naročnika in podjetje zavezujoči, kolikor se stranki ne dogovorita o posebnih pogodbenih pogojih.

Kolikor vprašanja niso urejena v tem aktu, se uporabljajo ustrezne določbe zakona.

24. člen  
(sprememba akta)

Podjetje si pridržuje pravico do občasnih popravkov in sprememb tega akta. Popravljeni akt stopi v veljavo z dnem objave na spletni strani podjetja.

Vse pogodbe, sklenjene na podlagi tega akta, ostanejo v veljavi, morebitne spremembe pa stranke rešijo z aneksi k obstoječi pogodbi.

25. člen  
(reševanje sporov)

Podjetje se zavezuje reševati vse morebitne spore z naročniki sporazumno oziroma s pomočjo nepristranskega razsodnika, ki ga sporazumno izbereta obe stranki pogodbe. Kolikor sporazumna rešitev ni mogoča, je za spore pristojno sodišče v Ljubljani.

26. člen  
(začetek veljavnosti)

Ta akt začne veljati z dnem objave na spletni strani podjetja.

Trenutna verzija je veljavna od 09.07.2010.