

# **Regulamin**

## **świadczenia usług w zakresie tłumaczeń językowych na rzecz Konsumentów**

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady świadczenia usług w zakresie tłumaczeń językowych na rzecz Klientów przez ALINGUA SP. Z O.O. z siedzibą w Krakowie, ul. Szlak 10/5, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000358493, REGON: 121174278, NIP: 6762426723, z kapitałem zakładowym w wysokości 5000,00 złotych, adres poczty elektronicznej: [biuro@alingua.pl](mailto:biuro@alingua.pl), tel. +48 12 357 52 25, tel. +48 692 892 592.
2. Alingua działa w dni robocze, od poniedziałku do piątku, poza dniami wolnymi od pracy, w godzinach od 8:00 do 17:00. Wszelkie informacje otrzymane przez Alingua po godzinie 16.30 będą uważane za otrzymane następnego dnia roboczego.
3. Alingua wykonuje tłumaczenia pisemne: zwykłe, specjalistyczne i przysięgłe oraz tłumaczenia ustne, a także świadczy inne usługi lingwistyczne, w językach podanych na stronie internetowej Alingua.
4. Alingua może ustalić z Klientem indywidualny, szerszy zakres usług.
5. Alingua wykonuje usługi na rzecz Klientów w oparciu o Umowę oraz niniejszy Regulamin.
6. Alingua i Klient mogą ustalić w sposób indywidualny, na piśmie, warunki współpracy, w szczególności w przypadku zamiaru podjęcia regularnej współpracy z Alingua.

### § 2

#### Definicje

Alingua – ALINGUA SP. Z O.O. z siedzibą w Krakowie, ul. Szlak 10/5, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000358493, REGON: 121174278, NIP: 6762426723, z kapitałem zakładowym w wysokości 5000,00 złotych, poczta elektroniczna: [biuro@alingua.pl](mailto:biuro@alingua.pl), tel. +48 12 357 52 25, tel. +48 692 892 592

Klient – konsument albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, której przepisy szczególne przyznają uprawnienia konsumenta

Strona Internetowa – dokument udostępniony przez Internet pod adresem <https://www.alingua.pl>, za pomocą którego Alingua świadczy usługi na rzecz Klienta oraz za pośrednictwem której zawierane są umowy z Klientami

Umowa – umowa zawierana na odległość pomiędzy Klientem i Alingua w przedmiocie świadczenia usług tłumaczeń językowych

Zamówienie – złożone przez Klienta oświadczenie woli o akceptacji Umowy

### § 3

#### Składanie i przyjmowanie Zamówień

1. Dokumenty do wykonania tłumaczenia wysyłane są do Alingua w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: [biuro@alingua.pl](mailto:biuro@alingua.pl), w postaci załącznika, lub dostarczane osobiście, przesyłane pocztą, kurierem do lokalu siedziby Alingua.
2. Akceptując Regulamin, Klient zobowiązuje się do zabezpieczenia przesyłanych do Alingua treści przed szkodliwym oprogramowaniem.
3. Zawarcie Umowy pomiędzy Alingua i Klientem wymaga wykonania następujących działań:
  - 1) złożenia przez Klienta zapytania zawierającego komplet informacji opisanych w ust. 4 poniżej,
  - 2) zwrotnego przedstawienia przez Alingua warunków zawarcia Umowy dla Klienta,
  - 3) akceptacji przez Klienta warunków wykonania Umowy oraz akceptacji warunków Umowy,
  - 4) potwierdzenia przez Alingua przyjęcia Zamówienia do realizacji.
4. Zapytanie Klienta powinno zawierać w szczególności:
  - 1) w miarę możliwości załączony do wiadomości elektronicznej lub przekazany Alingua w inny sposób tekst, który miałby być tłumaczony lub korygowany,
  - 2) informacje, na jaki język ma być tłumaczony tekst oraz na jakie potrzeby tekst będzie wykorzystywany,
  - 3) oczekiwany termin realizacji usługi,
  - 4) adres poczty elektronicznej do kontaktu z Klientem,
  - 5) numer telefonu do kontaktu z Klientem,
  - 6) w przypadku usług, których wynikiem jest powstanie określonego dokumentu – sposób dostarczenia tego dokumentu Klientowi.
5. Jeżeli treść zapytania Klienta pozwala na przedstawienie warunków zawarcia Umowy, Alingua przesyła je na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
6. Przedstawiając warunki zawarcia Umowy, Alingua może wskazać, że dla zawarcia Umowy potrzebne będzie wpłacenie przez Klienta przedpłaty w formie całkowitej przedpłaty, zaliczki lub zadatku.
7. W przypadku tłumaczeń o szczególnym stopniu trudności, wymagających specjalistycznej wiedzy branżowej, Klient powinien przekazać Alingua źródła fachowego słownictwa oraz umożliwić konsultację z przedstawicielem Klienta.
8. Po otrzymaniu przez Klienta warunków zawarcia Umowy Klient może poinformować o przyjęciu tych warunków poprzez wiadomość wysłaną za pomocą poczty elektronicznej, co uważane będzie za złożenie Zamówienia. Zamówienie będzie uważane za złożone z chwilą, gdy Alingua otrzyma od Klienta wiadomość elektroniczną akceptującą warunki zawarcia Umowy.
9. Wiadomość zawierająca warunki zawarcia Umowy zawierać może określenie terminu, w jakim są one wiążące dla Alingua.
10. Zamówienie uważane będzie za skuteczne, jeżeli zostanie złożone przed upływem terminu, oraz, w przypadku wskazania w warunkach zawarcia Umowy konieczności dokonania

- przedpłaty, zaliczki lub zadatku, z chwilą zaksięgowania przez Alingua wskazanej w warunkach wykonania Umowy kwoty pieniężnej lub otrzymania potwierdzenia jej zapłaty przez Klienta.
11. W przypadku braku potwierdzenia przez Klienta warunków zawarcia Umowy w terminie 24 godzin, o ile nie ustalono z Klientem inaczej, Alingua może odmówić przyjęcia Zamówienia na przedstawionych Klientowi warunkach.
  12. Po potwierdzeniu Zamówienia przez Klienta Alingua przesyła Klientowi potwierdzenie złożenia Zamówienia wraz z numerem Zamówienia, co uważane jest za potwierdzenie zawarcia Umowy pomiędzy Alingua a Klientem, zgodnie z Regulaminem i warunkami zawarcia Umowy.
  13. Jeżeli warunki zawarcia Umowy określały konieczność uiszczenia przez Klienta przedpłaty, zaliczki lub zadatku, a Alingua mimo jej nieotrzymania przesyła potwierdzenie złożenia Zamówienia, Umowa zawarta jest z momentem otrzymania przez Alingua całej kwoty wskazanej w warunkach zawarcia Umowy.
  14. Złożenie zapytania możliwe jest poprzez posłużenie się przez Klienta formularzem zamówienia zamieszczonym pod adresem internetowym <https://www.alingua.pl/wycena-tlumaczenia> oraz <https://www.alingua.pl/kontakt-z-biurem-tlumaczen>, pocztą elektroniczną na adres [biuro@alingua.pl](mailto:biuro@alingua.pl), pocztą tradycyjną na adres siedziby Alingua lub poprzez złożenie go osobiście w siedzibie Alingua.
  15. W przypadku gdyby pierwotna wiadomość od Klienta nie zawierała wszystkich informacji niezbędnych do skutecznego przedstawienia przez Alingua warunków zawarcia Umowy, Alingua może zwrócić się o ich uzupełnienie. Kolejne wiadomości od Klienta zawierające te informacje będą uważane za kompletne w momencie, gdy Alingua otrzyma wszystkie dane potrzebne do przedstawienia warunków zawarcia Umowy.
  16. Na podstawie otrzymanych od Klienta informacji i dokumentów Alingua przygotowuje dla Klienta ofertę zawarcia Umowy, która zawiera w szczególności wycenę i podany termin realizacji usług przez Alingua.

#### § 4

##### Realizacja Umowy przez Alingua

1. W przypadku gdy termin realizacji Umowy określony został w dniach, należy przez to rozumieć dni robocze.
2. Podana w warunkach zawarcia Umowy liczba dni na realizację Zamówienia nie obejmuje dnia przyjęcia Zamówienia.
3. Do biegu terminów wykonania Zamówienia nie wlicza się sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Tłumaczenia przysięgle realizowane są zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
5. Zlecenie wykonania tłumaczenia uwierzytelnionego wymaga przedłożenia przez Klienta oryginału tłumaczonego dokumentu. W przypadku nieprzedłożenia przez Klienta oryginału tłumaczonego dokumentu na tłumaczeniu zostanie zawarta informacja o wykonaniu tłumaczenia uwierzytelnionego na podstawie kopii takiego dokumentu.
6. Tłumaczenie może być realizowane w następujących wariantach:

- 1) BASIC – zawiera pracę zawodowego tłumacza; nie jest wykonywana żadna korekta ani weryfikacja; usługa dostępna tylko dla tłumaczeń zwykłych,
  - 2) STANDARD 1.0 – zawiera pracę zawodowego tłumacza oraz korektora – lingwisty, ostatecznie sprawdzającego poprawność językową, poprawiającego interpunkcję, literówki i spójność terminologii,
  - 3) STANDARD 2.0 – zawiera pracę zawodowego tłumacza oraz dodatkową redakcję i lokalizację wykonaną przez native speakera języka docelowego,
  - 4) SELECT – zawiera pracę zawodowego tłumacza oraz korektora, a także dodatkową redakcję i lokalizację wykonaną przez native speakera języka docelowego; jeśli zamówienie dotyczy tekstu technicznego (np. instrukcji obsługi), w miejsce redakcji native speakera następuje weryfikacja drugiego tłumacza – weryfikatora, sprawdzającego poprawność użytej terminologii.
7. Szczegółowe informacje dotyczące zasad i kosztów realizacji Zamówienia w ramach danego wariantu przekazywane będą w momencie przekazania warunków zawarcia Umowy.
8. Ze względu na termin realizacji tłumaczenia uważane będą:
- 1) za tłumaczenia ekspresowe – w przypadku zlecenia realizacji w dniu złożenia zapytania lub następnego dnia lub w przypadku, gdy liczba stron do przetłumaczenia, z uwzględnieniem ustalonego terminu tłumaczenia, wynosi ponad 10 stron na dzień (dalej: „Tłumaczenia Ekspresowe”),
  - 2) za tłumaczenia przyspieszone – w przypadku zlecenia realizacji w dniu złożenia zapytania lub następnego dnia lub w przypadku, gdy liczba stron do przetłumaczenia, z uwzględnieniem ustalonego terminu tłumaczenia, wynosi między 6 a 10 stron na dzień (dalej: „Tłumaczenia Przyspieszone”).
9. Przez „stronę” uważa się:
- 1) 1125 znaków ze spacjami – w przypadku tłumaczeń przysięgłych,
  - 2) 1800 znaków ze spacjami – w przypadku innych tłumaczeń.
10. O ile w Zamówieniu nie ustalono z Klientem inaczej, Alingua dokonuje przekładu 5 stron rozliczeniowych w ciągu 1 dnia roboczego.
11. Tłumaczenie może zostać dostarczone Klientowi:
- 1) pocztą elektroniczną, na wskazany przez Klienta adres;
  - 2) pocztą tradycyjną (przesyłką poleconą zwykłą lub priorytetową);
  - 3) kurierem;
  - 4) osobiście w siedzibie lokalu Alingua, w ustalonym terminie, w trakcie godzin pracy Alingua.
12. W przypadkach przesyłania dokumentu powstałego w wyniku realizacji Umowy pocztą tradycyjną lub kurierem dzień, w którym Klient uzyskuje dostęp do tekstu w formie elektronicznej, jest dniem wykonania Umowy przez Alingua.
13. Możliwość przesłania dokumentów za pośrednictwem kuriera ograniczona jest do przewoźników, z którymi współpracuje Alingua.
14. Sposób dostarczenia dokumentów do Klienta powinien zostać wskazany przez Klienta. W przypadku braku wskazania sposobu doręczenia przyjmuje się, że Alingua może dokonać dostarczenia dokumentów drogą elektroniczną, kurierem lub pocztą tradycyjną.

15. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.
16. Wszelkie treści przekazane Alingua przez Klienta podlegają ochronie przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
17. Dokumenty dostarczone do tłumaczenia przekazywane są Klientowi w momencie odbioru tłumaczenia. Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn dokumenty będące podstawą tłumaczenia nie zostaną odebrane przez Klienta, okres przechowywania dokumentów, w tym takich, które zawierają dane osobowe zgromadzone przez Alingua w związku z tłumaczeniem, wynosi 4 lata od zakończenia roku kalendarzowego, w którym dane zostały zgromadzone. Po upływie tego okresu dane osobowe podlegają usunięciu, chyba że dalsze ich przetwarzanie jest niezbędne dla ochrony praw lub dochodzenia roszczeń przez Alingua lub wynika z innego obowiązku prawnego.
18. Jeżeli Klient dostarcza plik nieedytowalny (zdjęcie, plik pdf), usługa nieodpłatna obejmuje przygotowanie plików w formacie Microsoft Word, bez zachowania szaty graficznej.
19. Jeżeli Klient chce otrzymać plik z dokładnym odwzorowaniem graficznym, otrzymuje indywidualną wycenę usługi DTP.
20. Jeżeli czas trwania tłumaczenia ustnego obejmuje jeden dzień roboczy lub mniej, Klient zobowiązany jest do odwołania takiego tłumaczenia nie później niż 24 godziny przed terminem wykonania usługi. Jeżeli tłumaczenie zostało odwołane w późniejszym terminie, Klient pokrywa 50% ustalonych kosztów Zamówienia. Jeśli odwołanie nastąpiło w dniu realizacji usługi, Klient pokrywa 100% ustalonych kosztów.
21. Jeżeli czas trwania tłumaczenia obejmuje więcej niż jeden dzień roboczy, Klient zobowiązany jest do odwołania takiego Zamówienia nie później niż 5 dni roboczych przed wykonaniem usługi. Jeżeli tłumaczenie zostało odwołane później niż w terminie 5 dni roboczych, Klient pokrywa 50% ustalonych kosztów Zamówienia.
22. Odwołanie tłumaczenia ustnego następuje jedynie w formie pisemnej i powinno zawierać w szczególności numer Zamówienia.

## § 5

### Wynagrodzenie i koszty całkowite Umowy

1. O ile nie wynika to wyraźnie z warunków zawarcia Umowy, kwota wynagrodzenia Alingua w nich wskazana uwzględnia sporządzenie jednego egzemplarza tłumaczenia lub innego dokumentu. Wynagrodzenie za kolejne egzemplarze (w przypadku tłumaczeń przysięgłych) wynosi 50% wynagrodzenia za wykonanie Zamówienia, w wyniku którego dany dokument został opracowany.
2. W przypadku tłumaczeń niewierzytelionych objętość tłumaczenia jest zaokrąglana w górę do 0,5 strony standardowej, a w przypadku tłumaczeń uwierzytelionych – do 1 strony standardowej.
3. Wynagrodzenie powiększone będzie w szczególności o koszty przesyłki, określone:
  - 1) w przypadku wysłania Poczta Polska – według aktualnego cennika Poczty Polskiej;
  - 2) w przypadku wysłania kurierem – zgodnie z cennikiem firmy świadczącej usługi kurierskie.

4. Klient uiszcza należność przelewem na numer bankowy podany w fakturze VAT lub w treści wiadomości elektronicznej.
5. Wykonane tłumaczenie, w tym majątkowe i osobiste prawa autorskie, pozostają własnością Alingua do chwili uregulowania pełnej kwoty należności przez Klienta. Wraz z dokonaniem płatności Klient uzyskuje majątkowe prawa autorskie do tłumaczenia.

## § 6

### Odstąpienie od Umowy

1. Zgodnie z Regulaminem prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Umowy o świadczenie usług, jeżeli Alingua wykonała w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Alingua Klient utraci prawo odstąpienia od Umowy.
2. Zgodnie z Regulaminem prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje również przedsiębiorcy na prawach Konsumenta w stosunku do Umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą takiego Klienta, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Alingua o utracie prawa odstąpienia od Umowy.
3. Na warunkach określonych w Regulaminie Klient może odstąpić od Umowy:
  - 1) przesyłając pocztą, na adres lokalu Alingua, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy;
  - 2) przesyłając drogą elektroniczną oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na adres poczty elektronicznej: [biuro@alingua.pl](mailto:biuro@alingua.pl).
4. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. Jeżeli Klient złoży oświadczenie o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną, Alingua wyśle mu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy, w zwrotnej wiadomości elektronicznej.
6. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, na warunkach określonych Regulaminem, Umowę uważa się za niezawartą.
7. Jeżeli Klient złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, zanim Alingua potwierdziła przyjęcie Zamówienia i zawarcie Umowy, oferta objęta Zamówieniem przestaje wiązać.
8. Alingua ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności.
9. Alingua dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient i Alingua uzgodnili inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami lub dokonanie zwrotu w pierwotnej formie nie jest możliwe lub jest wysoce utrudnione.

## § 7

### Reklamacje

1. Termin do złożenia reklamacji określają przepisy prawa powszechnego.

2. Reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Alingua na rzecz Klientów należy złożyć na piśmie, na adres lokalu siedziby Alingua lub drogą elektroniczną, przesyłając ją na adres poczty elektronicznej: [biuro@alingua.pl](mailto:biuro@alingua.pl).
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej zwięzły opis zgłaszanej wady, okoliczności (w tym datę) jej wystąpienia, dane identyfikujące Klienta (w tym jego dane teleadresowe) oraz jego żądanie, w związku ze zgłoszoną wadą.
4. Alingua ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji. Jeżeli Alingua nie ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego złożonego przez Klienta w terminie 14 dni od jego wpływu, uważa się, że Alingua uznała żądanie Klienta za uzasadnione.

## § 8

### Pozasądowe metody rozwiązywania reklamacji konsumenckich

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
2. Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> Klient ma dostęp do rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR). Platforma ODR stanowi wielojęzyczną, interaktywną stronę internetową dla obsługi konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
3. Spory pomiędzy Alingua a Konsumentem dotyczące świadczenia usług przez Alingua mogą zostać zakończone polubownie, np. w drodze postępowania:
  - 1) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które jest wszczynane na wniosek wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Alingua, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 z późn. zm.) na zasadach określonych w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (Dz.U. z 2017 r., poz. 1014);
  - 2) przed stałymi sądami polubownymi przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 1063, z późn. zm.), na zasadach określonych w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2017 r., poz. 1356); sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Treści prezentowane na Stronie Internetowej, a w szczególności ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje, nie są ofertą w rozumieniu przepisów art. 66 i 661 Kodeksu cywilnego, i winny być traktowane jako zaproszenie do składania ofert.
2. Alingua ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach ogólnych, chyba że co innego wynika z indywidualnie zawartej Umowy pomiędzy Alingua a Klientem.
3. W przypadku powstania sporu na gruncie Umowy strony będą dążyły do polubownego rozwiązania sprawy. W razie braku dojścia do porozumienia spór zostanie rozstrzygnięty na drodze postępowania sądowego według właściwości ustalonej w oparciu o brzmienie przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego.
4. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
5. Treść Regulaminu, w celach pomocniczych, może zostać przetłumaczona na języki obce. W razie rozbieżności w wykładni Regulaminu ujawnionego Klientowi w różnych wersjach językowych rozstrzygające znaczenie ma polska wersja językowa Regulaminu.
6. Zmiana Regulaminu następuje z chwilą jego publikacji na Stronie Internetowej.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2022.