

Všeobecné obchodní podmínky překladatelských, tlumočnických a ostatních služeb,

(dále označované jako „VOP“)

vydané dle § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník),

I. Úvodní ustanovení

1. Vymezení pojmů:

- 1.1. *Překlad* = písemný převod ze zdrojového jazyka do jazyka cílového
 - 1.2. *Tlumočení* = ústní převod ze zdrojového jazyka do jazyka cílového
 - 1.3. *Normostrana* = 1 800 znaků včetně mezer (1 mezebra za každým slovem)
 - 1.4. *Stylistická a gramatická korektura* = revize překladu z hlediska gramatické správnosti a stylistické vhodnosti
 - 1.5. *Nezávislá korektura* = stylistická a gramatická korektura doplněná o komplexní srovnávací korekturu ve vztahu ke zdrojovému textu
 - 1.6. *Předtisková korektura* = kontrola překladu před vydáním do tisku. Sleduje typografické úpravy a chyby vzniknuvší při sazbě/DTP úpravě
 - 1.7. *Objednatel* = právnická či fyzická osoba, která poptala, nebo objednala službu u zhotovitele
 - 1.8. *Zhotovitel* = společnost Czech Express, s.r.o., se sídlem Kaprova 42/14, 110 Praha 1, IČ: 019308207
 - 1.9. *Znalec* = soudní tlumočník jmenovaný k výkonu činnosti příslušným krajským soudem
 - 1.10. *Smluvní strany* = objednatel na straně jedné a poskytovatel na straně druhé
 - 1.11. *Písemná forma* = ve smyslu těchto VOP se písemnou formou mimo listinné formy rozumí také elektronická komunikace na dálku, zahrnující e-mail, fax a komunikační prostředky k tomu určené na webových stránkách zhotovitele, jako jsou poptávkové nebo objednávkové formuláře či nástroje.
 - 1.12. *Služba* = též zakázka, pro účely VOP se jedná o jakoukoli službu dle předmětu podnikání zhotovitele, tedy překladatelské, tlumočnické a další služby.
2. Pokud není výslovně uvedeno nebo ujednáno jinak, tvoří tyto VOP nedílnou součást každé smlouvy nebo ujednání mezi objednatel a zhotovitelem a smluvní strany jsou povinny se těmito podmínkami řídit.
 3. Pokud dojde k odchýlnému ujednání mezi zhotovitelem a objednatel (např. v rámci konkrétní zakázky nebo samostatnou rámcovou smlouvou apod.), mají taková odchýlná ujednání přednost před zněním VOP.
 4. Předmětem plnění je poskytování služeb dle předmětu podnikání zhotovitele.
 5. Smlouva mezi smluvními stranami vzniká buď písemnou objednávkou ze strany objednatele a jejím potvrzením zhotovitelem, nebo písemnou nabídkou ze strany zhotovitele a jejím potvrzením ze strany objednatele, přičemž podmínkou vzniku smlouvy je písemně vyjádření souhlasu obou stran se všemi jejími náležitostmi, zahrnujícími mimo jiné obsah, druh a rozsah sjednané služby, dodací termín a způsob dodání, cenové, platební a záruční podmínky.
 6. Zhotovitel se uzavřením smlouvy zavazuje poskytnout sjednanou službu v souladu se sjednanými podmínkami.
 7. Objednatel se uzavřením smlouvy zavazuje v souladu se sjednanými podmínkami převzít provedenou službu a řádně uhradit sjednanou kupní cenu.

II. Překladatelské služby

1. Objednatel je povinen v objednávce uvést následující údaje:

- 1.1. Typ požadované služby včetně zdrojového a cílového jazyka, rozsahu, termínu, způsobu provedení a předání služby, případně dalších určujících podmínek, nezbytných pro splnění služby,
 - 1.2. Platnou korespondenční a fakturační adresu objednatele, včetně všech údajů nezbytných pro vystavení daňového dokladu
 - 1.3. Identifikaci objedávající osoby objednatele,
 - 1.4. Účel, ke kterému bude služba použita, a to zejména v případě zakázek určených k tisku nebo zveřejnění jakoukoli jinou formou. Pokud objednatel účel použití zhotoviteli nesdělí, nebude brán zřetel na reklamace s tím související, včetně případných přímých nebo nepřímých škod.
2. V případě použití zakázky k tisku nebo zveřejnění jinou formou je objednatel povinen o této skutečnosti výslovně písemně informovat zhotovitele, jenž tuto službu poskytne ve speciálním, k tomu určeném režimu zpracování a výstupní kontroly. Pokud objednatel nebude v objednávce o této skutečnosti informovat a/nebo tento speciální režim nebude objednán, nebude brán zřetel na pozdější reklamace s tím související, včetně případných přímých nebo nepřímých škod.
 3. Pokud zdrojový text k překladu obsahuje odbornou či oborovou terminologii, zkratky a další specifické výrazy, u kterých objednatel požaduje dodržení konkrétních variant překladu, je povinen zhotoviteli předložit danou terminologii v těch jazykových kombinacích, u kterých takový postup vyžaduje, případně předat kontakty odpovědnou kontaktní osobu, která je terminologii kvalifikovaná se zhotovitelem v průběhu zakázky konzultovat.
 4. V případě, že je výchozí text nečitelný, nepřehledný, jazykově, věcně nebo terminologicky nesrozumitelný apod., neodpovídá zhotovitel objednateli za přímou ani nepřímou škodu, která může v souvislosti s chybným překladem na základě těchto okolností vzniknout. Zhotovitel se zavazuje o výskytu takových překážek ve splnění služby informovat objednatele a je zároveň oprávněn požadovat od objednatele odstranění veškerých takovýchto překážek v jejím řádném splnění a do doby jejich odstranění je oprávněn pozastavit další práce na poskytování služby, aniž by tímto jakkoli porušil své smluvní závazky. O dobu trvání přerušení se zároveň automaticky prodlužuje dodací termín dané služby.
5. Splnění služby a doručování:
 - 5.1. Zhotovitel předá objednateli službu způsobem sjednaným ve smlouvě (objednávce).
 - 5.2. Objednatel se zavazuje potvrdit převzetí služby ihned po jejím obdržení, nebo v nejbližším možném termínu.
 - 5.3. Pokud objednatel nepotvrdí přijetí služby a neurčuje její předání do 24 hodin po uplynutí dodacího termínu, považuje zhotovitel službu za řádně předanou.
 - 5.4. V případě oprávněné urgency zhotovitel neprodleně službu (zakázku) opakovaně předá. V případě dohody obou smluvních stran případně i jinou, než původně sjednanou formou.
 - 5.5. Služba není dodána opožděně, pokud zhotovitel prokáže její odeslání v souladu s podmínkami smlouvy
 - 5.6. Pokud objednatel odmítne převzít řádně splněnou službu (zakázku), považuje se tato služba za řádně splněnou, zhotovitel je oprávněn vystavit objednateli daňový doklad ve sjednané hodnotě a rozsahu služeb a objednatel je povinen tento daňový doklad uhradit.
 6. Reklamace
 - 6.1. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady zanikají, pokud jsou uplatněny opožděně.
 - 6.2. Objednatel je povinen uplatnit nároky z vad služby ihned po jejich zjištění, nejpozději však do 30 kalendářních dní od data převzetí zakázky. Po plynutí 30 denní lhůty jsou takové nároky považovány za opožděné.
 - 6.3. Vyhovena zakázka má vady v případě, kdy nebyla vyhotovena v souladu se smlouvou (objednávkou) potvrzenou oběma smluvními stranami, nebo pokud není provedena v odpovídající kvalitě (zejména významové, gramatické a stylistické).
 - 6.4. Reklamace musí být uplatněna písemně, z důvodů rychlosti nejlépe elektronickou poštou na adresu zhotovitele
 - 6.5. Reklamace musí obsahovat jednoznačnou identifikaci (číslo) zakázky, konkrétní popis povahy, závažnosti a četnosti reklamovaných vad.
 - 6.6. V případě, že zhotovitel uzná reklamaci jako oprávněnou, zajistí v nejkratším možném termínu na vlastní náklady takovou opravu dodané služby, aby služba splňovala veškeré kvalitativní ukazatele a došlo k odstranění reklamovaných vad, případně navrhe objednateli přiměřenou slevu z ceny zakázky.
 - 6.7. Obě smluvní strany se zavazují veškeré spory řešit dohodou. Pokud se však smluvní strany neshodnou na oprávněnosti nároků objednatele, pak se zavazují řešit spor mimosoudně, a to na základě verdiktu nezávislého znaleckého posudku, jenž bude vyhotoven soudním překladatelem, určeným dohodou obou smluvních stran. Tento znalec posoudí oprávněnost reklamace a v případě kladného rozhodnutí o její oprávněnosti dle závažnosti chyb stanoví přiměřenou výši slevy z ceny zakázky.
 - 6.8. Náklady na vypracování znaleckého posudku nese jak zhotovitel, tak objednatel ve výši 50% podílu. Daný podíl uhradí obě smluvní strany rozhodčím soudním překladateli formou zálohové platby. Po provedení posudku dojde ke konečnému vyúčtování nákladů, přičemž smluvní strana, v jejíž neprospěch znalecký posudek vyzní, bez odkladu uhradí druhé straně částku ve výši jí složeného podílu zálohy.
 - 6.9. Reklamace nemá odkladný účinek na povinnost objednatele uhradit cenu za poskytnuté služby.

III. Tlumočnické služby

1. Objednatel je povinen v objednávce uvést následující údaje:

- 1.1. Typ požadované služby včetně zdrojového a cílového jazyka, rozsahu, termínu, způsobu provedení a předání služby, případně dalších určujících podmínek, nezbytných pro splnění služby,
 - 1.2. Platnou korespondenční a fakturační adresu objednatele, včetně všech údajů nezbytných pro vystavení daňového dokladu
 - 1.3. Identifikaci objedávající osoby objednatele,
 - 1.4. Účel, ke kterému bude služba použita, pokud může mít tato informace vliv na řádné splnění služby (např. formou výběru vhodného dodavatele, způsobu jeho prezentace apod.). Pokud objednatel účel použití zhotoviteli nesdělí, nebude brán zřetel na reklamace s tím související, včetně případných přímých nebo nepřímých škod.
 - 1.5. Pokud program tlumočení zahrnuje odbornou či oborovou terminologii, zkratky a další specifické výrazy, u kterých objednatel požaduje dodržení konkrétních variant překladu, je povinen zhotoviteli předložit danou terminologii v těch jazykových kombinacích, u kterých takový postup vyžaduje, případně předat kontakty odpovědnou kontaktní osobu, která je terminologii kvalifikovaná se zhotovitelem konzultovat. Tyto informace musí být zhotoviteli poskytnuty nejpozději 5 pracovních dní před započítáním tlumočení.
2. Splnění služby a doručování:

- 2.1. Zhotovitel předá objednateli službu způsobem sjednaným ve smlouvě (objednávce).
- 2.2. Objednatel se zavazuje ihned po provedeném tlumočení potvrdit, zdali proběhlo řádně a včas, včetně skutečného časového rozsahu poskytnuté služby. V opačném případě považuje zhotovitel službu za řádně splněnou.
- 2.3. Pokud objednatel odmítne převzít řádně splněnou službu (zakázku), považuje se tato služba za řádně splněnou, zhotovitel je oprávněn vystavit objednateli daňový doklad ve sjednané hodnotě a rozsahu služeb a objednatel je povinen tento daňový doklad uhradit.
- 2.4. Zhotovitel má taktéž právo vystavit objednateli fakturu za celou dobu tlumočení v případě, kdy objednatel sjednané tlumočení v plném rozsahu nevyužije.
- 2.5. Objednatel je povinen zajistit pro tlumočení vhodné a důstojné podmínky. V opačném případě je tlumočnick ze závažných etických důvodů oprávněn odmítnout provést službu.
- 2.6. Pokud tak není výslovně sjednáno ve smlouvě mezi smluvními stranami, není objednatel oprávněn požadovat od tlumočnicka žádné služby nad rámec sjednaného tlumočení. (např. písemné překlady, zápisy, průvodcovské služby atp.)
3. Doba tlumočení, Doprava, ubytování a stravování
 - 3.1. Za pracovní den tlumočnicka se považuje 8 hodin. Veškerá přerušování a přestávky se započítávají do pracovní doby.
 - 3.2. Objednatel je povinen zajistit dopravu tlumočnicka ze sjednaného výchozího místa na místo konání tlumočení dle vzdálenosti k tomu vhodným dopravním prostředkem.
 - 3.3. V případě, že zhotovitel nebude zajišťovat dopravu tlumočnicka, je o této skutečnosti povinen vyrozumět zhotovitele již při podání objednávky. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit cestovní náklady tlumočnicka ve výši dle aktuálně platných předpisů o cestovních náhradách. Úhradu těchto nákladů provede zhotovitel.
 - 3.4. Za čas strávený tlumočnickem na cestě nebo jiné prostoje jakkoli související s poskytnutím tlumočení je zhotovitel oprávněn účtovat odměnu v sazbě shodné se sazbou tlumočení. Smluvní strany se zavazují dojednat tyto podmínky ještě před započetím smluvního plnění.
 - 3.5. V případě akcí vyžadujících přenocování tlumočnicka je objednatel povinen tlumočnickovi zajistit ubytování v jednolůžkovém pokoji s příslušenstvím.
 - 3.6. Objednatel je povinen poskytnout tlumočnickovi přestávku na odpočinek v délce trvání nejméně 30 minut nejpozději po každých 4 hodinách tlumočení.
4. Reklamacel
 - 4.1. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady zanikají, pokud jsou uplatněny opožděně.
 - 4.2. Objednatel je povinen uplatnit nároky z vad služby ihned po jejich zjištění, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od data převzetí zakázky. Po plynutí 30 denní lhůty jsou takové nároky považovány za opožděné.
 - 4.3. Vyhotovená zakázka má vady v případě, kdy nebyla vyhotovena v souladu se smlouvou (objednávkou) potvrzenou oběma smluvními stranami, nebo pokud není provedena v odpovídající kvalitě (zejména významové, gramatické a stylistické).
 - 4.4. Reklamacel musí být uplatněna písemně, z důvodů rychlosti nejlépe elektronickou poštou na adresu zhotovitele
 - 4.5. Reklamacel musí obsahovat jednoznačnou identifikaci (číslo) zakázky, konkrétní popis povahy, závažnosti a četnosti reklamovaných vad.
 - 4.6. Deklarované vady je objednatel povinen doložit neupraveným záznamem provedeného tlumočení.
 - 4.7. V případě, že zhotovitel uzná reklamacel jako oprávněnou, navrhne objednateli přiměřenou slevu z ceny zakázky.
 - 4.8. Obě smluvní strany se zavazují veškeré spory řešit dohodou. Pokud se však smluvní strany neshodnou na oprávněnosti nároků objednatel, pak se zavazují řešit spor mimosoudně, a to na základě verdiktu nezávislého znaleckého posudku, jenž bude vyhotoven soudním překladaelem, určeným dohodou obou smluvních stran. Tento znalec posoudí oprávněnosti reklamacel a v případě kladného rozhodnutí o její oprávněnosti dle závažnosti chyb stanoví přiměřenou výši slevy z ceny zakázky.
 - 4.9. Náklady na vypracování znaleckého posudku nese jak zhotovitel, tak objednatel ve výši 50% podílu. Daný podíl uhradí obě smluvní strany rozhodčímu soudnímu překladaeli formou zálohové platby. Po provedení posudku dojde ke konečnému vyúčtování nákladů, přičemž smluvní strana, v jejíž neprospěch znalecký posudek vyzní, bez odkladu uhradí druhé straně částku ve výši jí složeného podílu zálohy.
 - 4.10. Reklamacel nemá odkladný účinek na povinnost objednatel uhradit cenu za poskytnuté služby.
- IV. **Cenové podmínky**
 1. Cenové podmínky všech služeb jsou smluvní a sjednávají se písemnou dohodou smluvních stran v rámci jednotlivých objednávek.
 2. Pokud nedojde mezi smluvními stranami ke sjednání cenových podmínek, je objednatel povinen za poskytnutou službu uhradit cenu obvyklou.
 3. Cena služby a pravidla jejího výpočtu se řídí ceníkem zhotovitel, jenž představuje nedílnou součást těchto VOP.
- V. **Platební podmínky**
 1. Podkladem ceny za poskytnutou službu je daňový doklad vystavený zhotovitelem.
 2. Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad objednateli okamžikem předání splněné služby.
 3. Dle uvážení, délky trvání vzájemné spolupráce a rozsahu zakázky je zhotovitel oprávněn ještě před zahájením prací vystavit objednateli zálohovou fakturu. Konkrétní splatnost zálohové faktury je uvedena na zálohové faktuře.
 4. V případě úhrady převodem je doba splatnosti faktur 14 dní, pokud není mezi smluvními stranami písemně ujednáno jinak.
 5. V případě prodloužení objednatel s úhradou daňového dokladu vystaveného zhotovitelem za poskytnuté služby je objednatel povinen zhotoviteli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1% za každý kalendářní den prodloužení.
 6. V případě prodloužení je platba započítávána nejdříve na úhradu smluvní pokuty a teprve pak na úhradu dlužných částek v pořadí jejich splatnosti.
 7. V případě prodloužení objednatel s úhradou po dobu delší než 30 dnů je zhotovitel až do doby úplné úhrady závazků objednatel po splatnosti oprávněn přerušit práci na již započatých službách a může taktéž odmítnout zahájit práci u těch služeb, kde k započítání nedošlo. O časový interval počínaje přerušením prací na základě tohoto dobu VOP a úplnou úhradou všech závazků objednatel po splatnosti se zároveň prodlužuje dodací lhůta všech rozpracovaných služeb ze smluv uzavřených mezi smluvními stranami, aniž by tímto zhotovitel jakkoli porušil své smluvní závazky.
 8. Vymáhání pohledávek je zhotovitel oprávněn předat třetí osobě společně se všemi údaji nezbytnými pro vymáhání takových pohledávek.
- VI. **Odstoupení od smlouvy a náhrada škody**
 1. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od uzavřené smlouvy odstoupit v případě vzniku závažných důvodů, jež brání splnění jejich smluvních závazků.
 2. O odstoupení od smlouvy je odstupující smluvní strana povinna druhou stranu informovat písemně, z důvodu rychlosti a minimalizace škod nejlépe elektronickou poštou.
 3. Momentem odstoupení od smlouvy je okamžik přijetí informace o odstoupení druhou, tedy přijímající stranou.
 4. Způsob výpočtu stornopoplatků a jejich výše:
 - 4.1. Pokud objednatel odstoupí od smlouvy na poskytnutí překladatelských a s tím souvisejících služeb (vč. korektur a grafických služeb), je povinen uhradit náklady na již zhotovenou část služeb, až do výše plné ceny v případě, kdy byla služba zhotovena v plném rozsahu.
 - 4.2. Pokud objednatel odstoupí od smlouvy na poskytnutí tlumočnických služeb, pak se výše stornopoplatků odvíjí od rozsahu sjednaného tlumočení a časového předstihu, s nímž je zhotovitel o odstoupení informován:
 - 4.2.1. V případě odstoupení 24h a méně před zahájením plánovaného tlumočení je výše stornopoplatku 100% z ceny služby za první den tlumočení a 50% za každý další den tlumočení dle sjednané smlouvy.
 - 4.2.2. V případě odstoupení více než 1 den před zahájením plánovaného tlumočení je výše stornopoplatku 50% z ceny služby dle sjednané smlouvy.
 5. Za případnou škodu způsobenou vadami služby ručí zhotovitel objednateli maximálně do výše ceny zakázky.
 6. Zhotovitel neodpovídá objednateli za škodu vzniklou z nerealizování již uzavřené smlouvy, pokud k tomu dojde na základě nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, kterým nemohl zabránit.
- VII. **Zachování mlčenlivosti**
 1. Smluvní strany se zavazují nakládat se všemi informacemi (včetně zdrojových materiálů poskytnutých objednatel zhotoviteli), o kterých se dozvědí v souvislosti s uzavřeným smluvním vztahem jako s předmětem obchodního tajemství dle § 17 a násl. zák. č. 513/1991 sb. v platném znění a zavazují se tyto informace s výjimkou konkrétních případů upravených v těchto VOP nesdělovat žádné neoprávněné třetí straně bez přechodního písemného souhlasu druhé strany.
 2. Smluvní strany se zavazují předmět obchodního tajemství adekvátními prostředky chránit před zneužitím.
 3. Mimo interních zaměstnanců a statutárních zástupců zhotovitel se za oprávněné osoby v přiměřeném rozsahu považují také dodavatelé zhotovitel, se kterými má zhotovitel uzavřenu Dohodu o zachování mlčenlivosti.
 4. Ve smyslu bodu V. 8 těchto VOP je zhotovitel oprávněn předat třetí osobě veškeré údaje potřebné pro vymáhání pohledávek po splatnosti.
 5. Závazku o zachování mlčenlivosti nepodléhají takové informace, jež jsou před sdělením veřejně známé.
 6. Závazku o zachování mlčenlivosti nepodléhají informace, jež je zhotovitel povinen sdělit na základě platného předpisu nebo na základě rozhodnutí oprávněného soudního či jiného státního orgánu.
 7. Závazek o zachování mlčenlivosti platí po celou dobu trvání smluvního a vztahu a 5 let po jeho skončení.
- VIII. **Zvláštní ustanovení**
 1. Objednatel se zavazuje informovat zhotovitel o všech skutečnostech, jež by mohly mít vliv na splnění jeho smluvních povinností, zejména na provedení úhrady za poskytované služby.
 2. Objednatel je obzvláště povinen informovat zhotovitel v případě, pokud bylo vydáno rozhodnutí o prohlášení konkurzu na jeho majetek, nebo vstoupil do likvidace.
 3. Objednatel se zavazuje bez výslovného předchozího písemného souhlasu nekontaktovat tlumočnicka ani překladaele.
 4. V případě písemného souhlasu zhotovitel se objednatel zavazuje neprojednávat obchodní podmínky zakázky, ani žádné jiné obchodní otázky.

5. V případě porušení ustanovení bodu VIII. 3 nebo VIII. 4 Těchto VOP se objednatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 100 000,-Kč za každé takové porušení, a to i opakované. Úhradou smluvní pokuty není omezeno právo zhotovitele na náhradu škody, způsobené jemu tímto porušením ze strany objednatele.

IX. Autorská práva

1. Zhotovitel nenese odpovědnost za případné porušování či nevypořádání autorských ze strany a/nebo vinou objednatele, ať už v souvislosti s překládanými materiály, nebo tlumočnickými či jinými službami.

X. Zpracování osobních údajů

1. Zasláním poptávky nebo uzavřením smlouvy se zhotovitelem objednatel vyjadřuje svůj souhlas se zpracováním osobních údajů.
2. Zhotovitel se zavazuje se svěřenými osobními údaji nakládat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Veškerá smluvní ujednání lze měnit výhradně písemnou dohodou obou smluvních stran.
2. Smluvní vztahy a okolnosti neupravené zněním těchto VOP se řídí příslušnými ustanoveními obchodního a/nebo občanského zákoníku v závislosti na tom, zdali je objednavatelem fyzická nebo právnická osoba.
3. Tyto VOP nabývají účinnosti datem 1. 9. 2013.