

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

## PŘEKLADY A TLUMOČENÍ

Sluně – svět jazyků, s.r.o.  
Hollarova 1124/14  
702 00 Ostrava – Moravská Ostrava  
DIČ CZ25856995

společnost zapsaná v OR vedeném KS v Ostravě v oddíle C, vložka č. 22332 (dále též jen jako „Zhotovitel“).

Veškeré podmínky, postupy a další informace uvedené v těchto Všeobecných podmínkách se vztahují na Překladatelskou a Tlumočnickou činnost a činnosti s ní související, a firma Sluně – svět jazyků, s.r.o. (dále Zhotovitel) stejně jako její zákazníci jsou povinni se těmito podmínkami řídit.

Smlouva mezi Objednatelem a Zhotovitelem vzniká na základě písemné objednávky, viz. bod 2. a tyto všeobecné podmínky tvoří její nedílnou část.

### 1. Poptávka překladu, tlumočení a s tím souvisejících služeb

Objednatel má právo na bezplatné a nezávazné vypracování finanční kalkulace a časového rozvrhu práce na požadované služby. Zhotovitel považuje veškeré poskytnuté materiály a informace za přísně důvěrné. Zhotovitel se zavazuje, že s takovými informacemi bude pracovat jako s přísně důvěrnými a nesdělí jejich obsah osobám, které se nebudou podílet na vypracování dané zakázky Objednatele. Zhotovitel nenes odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorského práva.

### 2. Objednávka překladu a tlumočení

#### 2.1. Uzavření smlouvy

Smlouva mezi Objednatelem a Zhotovitelem vzniká doručením písemné objednávky Objednatele Zhotoviteli, a to i formou elektronické pošty a formou elektronických objednávkových formulářů (dále jen „Objednávka“) a jejím zpětným potvrzením ze strany Zhotovitele, přičemž nepotvrdí-li Zhotovitel objednávku Objednateli nejpozději do 24 hodin od jejího obdržení a ani nesdělí v této lhůtě Objednateli, že Objednávku akceptoval, má se za to, že Zhotovitel objednávku neakceptoval. Obsahem takto uzavřené smlouvy je závazek Zhotovitele poskytnout Objednateli služby – a to vyhotovení překladů a/nebo provedení tlumočení v rozsahu a způsobem specifikovaným v Objednávce, závazek Objednatele za tyto služby Zhotoviteli zaplatit cenu uvedenou v Objednávce nebo odsouhlasené kalkulaci a dále další práva a povinnosti Objednatele a Zhotovitele vyplývající z Objednávky a těchto Všeobecných podmínek.

#### 2.2. Vymezení pojmů

Překlad je písemný převod z cizího jazyka do jazyka českého, a naopak či mezi cizími jazyky navzájem.  
Tlumočení je převod ústního projevu do jazyka českého, a naopak či mezi cizími jazyky navzájem.  
Korektura je oprava a úprava českého či cizojazyčného textu po jeho faktické, jazykové či stylistické stránce.  
Konferenční technika je tlumočnické zařízení. Do kalkulace je rovněž zahrnuta doprava, instalace a obsluha.

#### 2.3. Obecné informace

Objednateli překladatelských služeb je účtována základní sazba v případě, že výchozím textem je běžný, srozumitelný, dobře čitelný text, ve standardním formátu bez zvláštních grafických úprav a přeložený v běžném časovém limitu. U graficky náročnějších textů a formátů může Zhotovitel požadovat prodloužení termínu pro vypracování zakázky nebo je oprávněn účtovat příplatek. Základní tarifní jednotka = 1 normostrana (NS) textu, tj. 30 řádků po 60 úhovech, resp. 1 800 znaků včetně mezer. Upozorňujeme na skutečnost, že 1 běžná strana formátu A4 nemusí odpovídat rozsahu 1 NS, tzn. rozsah může činit 0,5 NS ale i 4 NS v závislosti na typu a velikosti písma, řádkování apod. Minimální objednávka = jedna normostrana. Nad 1 NS zaokrouhlujeme na půlky NS směrem nahoru. Tzn. překlad o rozsahu 0,4 NS se bude účtovat jako 1 NS, překlad o rozsahu 2,2 NS jako 2,5 NS.

#### 2.4. Objednávka

Zhotovitel akceptuje objednávky doručené na všechny kamenné pobočky firmy, a to osobně, poštou či elektronickou poštou. Přijetí objednávky je v den obdržení (je-li zasláno v době od 8 do 16.00 hod.) zpravidla zpětně Objednateli potvrzeno pracovníkem Zhotovitele, a to emailem, příp. telefonicky, na vyžádání rovněž písemně poštou. Nepotvrdí-li Zhotovitel objednávku Objednateli nejpozději do 24 hodin od jejího obdržení a ani nesdělí v této lhůtě Objednateli, že Objednávku akceptoval, má se za to, že Zhotovitel objednávku neakceptoval.

Objednávka je pro Objednatele vždy závazná a, není-li domluveno jinak, musí obsahovat následující informace:

- Přesná fakturační a korespondenční adresa, včetně IČO, DIČ
- Kdo objednávku vystavil včetně emailového a telefonického kontaktu
- Specifikaci překladu a tlumočení (především v případě vysoce odborného či jinak specifického předmětu objednávky)
- Požadovaný či předem domluvený termín dodání
- Případně další specifikata
- Účel, ke kterému bude zakázka použita (platí především u textů určených pro tisk)

*Otevřeme Vám svět*

- Osobu, pověřenou ke konzultaci odborné terminologie, zkratk apod.

### 2.5. Všeobecná ujednání

2.5.1. Zhotovitel se zavazuje po splnění podmínek uvedených v bodě 2.1 a 2.4 vyhotovit sjednanou zakázku dle ujednání, a to v určeném jazyce, ve sjednané době a předat ji dohodnutým způsobem, který je sjednán v objednávce.

2.5.2. Objednatel se objednávkou zavazuje převzít vyhotovenou zakázku a zaplatit Zhotoviteli výslednou cenu zakázky dle ustanovení bodu 6.

2.5.3. Objednatel je povinen informovat Zhotovitele o všech okolnostech majících rozhodující vliv na splnění jeho závazku k úhradě zakázky. Objednatel je povinen informovat o tom, zda došlo k rozhodnutí o prohlášení konkursu na jeho majetek nebo zda vstoupil do likvidace.

2.5.4. Zhotovitel se zavazuje uchovat v tajnosti všechna jednání spojená s předmětem plnění a dále se zavazuje, že bude považovat všechny materiály, které mu objednatel předloží, za přísně důvěrné.

### 2.6. Převod práv

Překlad je majetkem Zhotovitele do úplného zaplacení plné ceny uvedené na faktuře. Objednatel není oprávněn použít překlad pro potřeby 3. strany bez písemného svolení Zhotovitele. Poruší-li Objednatel ustanovení předchozí věty, je povinen zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši trojnásobku ceny překladu.

### 2.7. Vymezení účelu

Objednatel je povinen informovat Zhotovitele o specifickém účelu překladu nebo tlumočení v písemné objednávce (např. překlad určený k publikování apod.). Nespecifikuje-li Objednatel tento účel Zhotoviteli, má se za to, že překlad nebo tlumočení je určen k obecnému účelu.

## 3. Potvrzení objednávky

Zhotovitel zaslanou objednávku Objednatel zpravidla zpětně potvrzuje, jak je uvedeno v bodě 2.4. Neobdrží-li Objednatel toto potvrzení (např. v případě technických obtíží na obou stranách), je povinen Zhotovitele kontaktovat a doručení objednávky si ověřit.

## 4. Dodací podmínky a způsob dodání

### 4.1. Překlady

V běžném termínu Zhotovitel vyhotovuje 10 NS za 1 pracovní den (platí pro jazyky 1. skupiny viz ceník). U překladů v kombinaci cizí jazyk-cizí jazyk se doba vyhotovení zakázky určuje individuálně s konkrétní zakázkou. Den obdržení a den odevzdání překladu, víkend a svátky se do termínu dodání nezapočítávají. Dnem obdržení textu se rozumí den dodání textu v době nejpozději do 16:00 hod. Při dodání textu po tomto termínu se za den obdržení textu k překladu považuje den následující. Po dohodě zajišťujeme také expresní překlady. Překlady jsou zpracovány v elektronické podobě a dodávají se dle dohody buďto do emailové schránky Objednatel, v tištěné podobě nebo na elektronickém nosiči. Cena za přivezení textu k překladu či odvezení textu Objednateli se stanovuje dohodou.

Obsahuje-li text odborné výrazy, zkratky apod., je Objednatel povinen Zhotoviteli poskytnout seznam používané odborné terminologie a její překlad do příslušného jazyka, v případě zkratk pak jejich význam. Nemá-li takovýto seznam, resp. slovník k dispozici, je povinen poskytnout Zhotoviteli kontakt na osobu, která je schopna případné dotazy objasnit.

### 4.2. Tlumočení

U tlumočení Zhotovitel vyžaduje zaslání objednávky minimálně 5 dní před požadovaným termínem tlumočení (platí pro doprovodné a konsektivní tlumočení) či 12 dní před požadovaným termínem (simultánní tlumočení). V případě nedodržení uvedených termínů je Objednatel povinen uhradit expres příplatek.

Pro simultánní tlumočení se vyžaduje zaslání podkladových materiálů pro tlumočnicka minimálně 7 dní předem. V opačném případě nebude brán zřetel na případnou reklamaci týkající se terminologie.

V případě zajištění tlumočnické techniky je Objednatel povinen řídit se veškerými pokyny obsluhy pro bezpečné používání zařízení. V případě, že dojde k jakémukoliv poškození, odcizení či zavinění nefunkčnosti zařízení, bude Objednateli fakturována Zhotovitelem náhrada škody na konkrétním zařízení v plné výši. Do ceny za tlumočení se započítává také doba strávená dopravou tlumočnicka na místo tlumočení a zpět. V případě, že tlumočnick nebydlí v místě tlumočení, či při tlumočení mimo území České republiky, se k ceně tlumočení připočítávají rovněž náklady na cestu a ubytování dle skutečně vynaložených nákladů, stravné a u dlouhodobých zakázek i kapesné dle obecně závazných právních předpisů o cestovních náhradách. Tyto náklady uhradí Objednatel Zhotoviteli. Zhotovitel je povinen v případě pracovní neschopnosti tlumočnicka nebo odvolání soudního tlumočnicka státním orgánem (v naléhavých případech), zajistit náhradního tlumočnicka v nejbližším možném termínu, po dohodě s Objednavatelem.

Objednatel tlumočnických služeb je povinen zajistit tlumočnickovi přiměřené pracovní podmínky pro řádné a bezpečné vykonávání práce, především se vyvarovat hlučnému, prašnému či jinak nevhodnému prostředí pro tlumočení.

## 5. Odevzdání zakázky

Objednatel je povinen obdržení zakázky bezprostředně po přijetí potvrdit. Za potvrzení přijetí se nepovažuje odeslání doručky, nýbrž výslovné potvrzení přijetí emailem nebo telefonicky. Neučiní-li tak do 24 hodin od termínu uvedeného v objednávce, má se za to, že zakázka byla Objednatel řádně a včas obdržena a nemohou být poté uplatňovány žádné nároky plynoucí z případného nedoručení zakázky.

## 6. Platební podmínky

Zhotovitel je oprávněn, nebude-li předem dohodnuto jinak, vystavit daňový doklad v okamžiku vyhotovení zakázky.

Splatnost faktury je 10 dnů od jejího vystavení, není-li dohodnuto jinak. V případě prodlení Objednatel se zaplacením jakéhokoli peněžitého plnění je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den z prodlení. Při opožděné platbě je

úhrada Objednatele nejdříve započítána na poplatek z prodlení a zbývající část na dluh samotný. V případě prodlení Objednatele s platbou jakéhokoliv peněžitého závazku vůči Zhotoviteli delšího než 14 dní, nemá Objednatel nárok na žádnou slevu z ceny zakázky objednané v době takového prodlení a cena takové zakázky se nezapočítává do objemu služeb pro účely poskytnutí slevy.

Pokud předběžná cena uvedená na objednávce přesahuje 50 000,- Kč, je zhotovitel oprávněn vystavit objednateli zálohovou fakturu splatnou v termínu na faktuře ve výši 50 % z předpokládané částky uvedené v objednávce. Zhotovitel si vyhrazuje právo odeslat vypracované překlady až po uhrazení zálohové faktury.

Pokud Objednatel hradí zakázku ze zahraniční banky mimo území České republiky, nese ke své tíži veškeré bankovní poplatky spojené s převodem. V opačném případě se má za to, že Objednatel nezaplátil plnou cenu zakázky.

## 7. Storno podmínky

### 7.1. Překlady

Objednávka překladu je závazná a v případě jejího zrušení má Zhotovitel právo účtovat již odvedenou práci.

### 7.2. Tlumočení

- Při odvolání již objednaného a ze strany Objednatele potvrzeného tlumočení v době kratší než (3) tři pracovní dny před sjednaným dnem zahájení tlumočení, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli stornovací poplatek ve výši 100 % sjednané ceny tlumočení.
  - Při odvolání již objednaného a ze strany Objednatele potvrzeného tlumočení v době kratší než (7) sedm pracovních dní před sjednaným dnem zahájení tlumočení, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli stornovací poplatek ve výši 50 % sjednané ceny tlumočení.
  - Při odvolání již objednaného a ze strany Objednatele potvrzeného tlumočení v době kratší než (14) čtrnáct pracovních dnů před sjednaným dnem zahájení tlumočení, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli stornovací poplatek ve výši 30 % sjednané ceny tlumočení.
- Jestliže je potvrzené tlumočení odvoláno nebo Objednatelem během tlumočení časově zkráceno, během doby dohodnuté pro tlumočení, je Objednatel povinen uhradit dohodnutý honorář v plné výši.

## 8. Cenové podmínky

Ceny se řídí objednávkou nebo odsouhlasenou kalkulací a jsou uvedeny bez DPH, které se připočítává dle obecně platných předpisů.

## 9. Reklamacce

### 9.1. Obecně

9.1.1. Reklamacce se uplatňuje vždy písemně a musí obsahovat specifikaci zakázky, důvod reklamacce, množství a přesný popis charakteru vad. Objednatel řeší reklamacce vždy se Zhotovitelem.

9.1.2. V případě reklamacce je tato řešena nezávislým Posuzovatelem. Posuzovatelem se míní osoba, schopná reklamacce objektivně posoudit, na niž se domluví obě strany (soudní tlumočník či rodilý mluvčí). Výše slevy je závislá na vyjádření Posuzovatele.

9.1.3. Za případnou škodu způsobenou vadami vyhotovené zakázky odpovídá Zhotovitel, a to až do výše ceny zakázky.

9.1.4. Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.

9.1.5. Objednatel je povinen uplatnit nároky na reklamacce bezprostředně po jejich zjištění, tzn. bez zbytečného odkladu. U tlumočení se tím míní nejpozději do 3 pracovních dnů od realizace tlumočení, u překladů pak nejpozději do 4 týdnů od odevzdání zakázky. Na opožděně uplatňovanou reklamacce nebude brán zřetel.

9.1.6. Reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost Objednatele řádně a včas uhradit fakturu.

### 9.2. Překlady

Při reklamaci překladu je nutné přesně uvést důvod reklamacce a vyznačit sporné pasáže, je-li to možné. Na reklamacce není brán zřetel v případě neposkytnutí slovníku odborné terminologie Zhotoviteli, jak je uvedeno v bodě 4.1. těchto Všeobecných podmínek. Na reklamacce taktéž nebude brán zřetel v případě nespecifikování účelu překladu, jak je uvedeno v bodě 2.7. těchto Všeobecných podmínek.

### 9.3. Tlumočení

Při reklamaci tlumočení je nutno písemně specifikovat důvod reklamacce a doložit tuto reklamacce audio či video záznamem. Pro posuzování reklamacce platí stejné podmínky jako v bodě 9.1 a 9.2. Výše slevy je závislá na posudku Posuzovatele. Při reklamaci nebude brána v potaz námitka vůči kvalitě tlumočení, která se netýká předmětu tlumočení specifikovaného v objednávce.

## 10. Závazek Objednatele

Objednatel se zavazuje řešit všechny sporné záležitosti se Zhotovitelem, nikoliv s jeho pracovníkem (překladatel, tlumočník apod.) Rovněž se zavazuje, že v případě dalších zakázek nebude kontaktovat přímo pracovníka Zhotovitele, nýbrž bude kontaktovat Zhotovitele, a to způsobem, stanoveným v těchto Všeobecných podmínkách. Při porušení tohoto ujednání se sjednává smluvní pokuta ve výši 250.000,- Kč (slovy dvě stě padesát tisíc korun českých).

## 11. Závěr

Tyto Všeobecné podmínky se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb. (NOZ).

Tyto Všeobecné podmínky jsou, není-li smluvně mezi Objednatelem a Zhotovitelem sjednáno jinak, platné a závazné ve všech bodech.

V Ostravě, dne 10. 5. 2024

*Otevřeme Vám svět*