

# **Všeobecné obchodní podmínky společnosti**

## **Hero Translating v. o. s.**

vydané podle § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb.

### **Čl. I**

#### **Úvodní ustanovení**

1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy mezi objednavatelem a zhotovitelem.
2. Smlouva mezi objednavatelem a zhotovitelem vzniká na základě potvrzení písemné objednávky zhotovitelem, a to i formou elektronické pošty a formou elektronických objednávkových formulářů /dále jen objednávka/.
3. Pokud zhotovitel sdělí, že některé podmínky neakceptuje, smluvní vztah nevznikne, a to do doby, než dojde k ujednání i o neakceptovaných podmínkách.
4. Smlouva mezi objednavatelem a zhotovitelem vzniká i tehdy, pokud objednavatel akceptuje návrh zhotovitele na změnu podmínek v objednávce. Pro smluvní vztah pak platí podmínky posledně uvedené.
5. Ujednané podmínky smluvního vztahu lze měnit nebo zrušit pouze výslovným ujednáním obou smluvních stran.

### **Čl. II**

#### **Předmět plnění**

Předmětem plnění je provedení služeb souvisejících s předmětem podnikání zhotovitele, zejména vyhotovení překladu a zajištění tlumočnických služeb /dále jen zakázka/ podle požadavků uvedených v objednávce.

## Čl. III

### Překlady

#### 1. Všeobecná ujednání

1.1. Zhotovitel se zavazuje po splnění podmínek uvedených v čl. I vyhotovit sjednanou zakázku dle ujednání a to v určeném jazyce, ve sjednané době a předat ji dohodnutým způsobem. Pokud není v objednávce výslovně uvedeno jinak, bude zakázka předána formou elektronické pošty.

1.2. Objednavatel se objednávkou zavazuje převzít vyhotovenou zakázku a zaplatit zhotoviteli výslednou cenu zakázky dle ust. čl. V.

#### 2. Termín předání zakázky

2.1. Objednavatel je povinen převzít vyhotovenou zakázku v termínu a způsobem uvedeným v objednávce. Pokud není v objednávce výslovně uvedeno jinak, převzetím se rozumí doručení zakázky formou elektronické pošty do emailové schránky objednatele.

2.2. Objednavatel nebo pověřený pracovník objednatele je povinen zhotoviteli bezprostředně písemně potvrdit obdržení zakázky s tím, že tuto řádně a včas obdržel.

2.3. Pokud objednavatel nesplní svoji povinnost uvedenou v odst. 2.2. tohoto čl. a ani ve lhůtě 24 hodin po uplynutí termínu předání zakázky písemně neurguje dodání zakázky, má zhotovitel za to, že objednatel zakázku řádně a včas obdržel.

2.4. Zakázka není dodána opožděně, jestliže zhotovitel dodá na základě urgencye objednavateli opět zakázku a prokáže, že ji již jednou objednavateli odeslal.

2.5. Pro případ, že vyhotovenou zakázku nebude možno doručit ze závažných důvodů požadovaným způsobem, je zhotovitel oprávněn zvolit náhradní způsob doručení vyhotovené zakázky na náklad objednatele. Objednavatel bude na tuto okolnost předem upozorněn.

2.6. Odmítne-li objednavatel bez závažného důvodu uznaného oběma stranami převzít řádně sjednanou a vyhotovenou zakázku, považuje se tato zakázka za splněnou a zhotoviteli vzniká právo vystavit fakturu a objednavateli vzniká povinnost tuto fakturu uhradit.

#### 3. Práva a povinnosti

3.1. Objednavatel je povinen sdělit zhotoviteli účel, ke kterému bude zakázka použita.

3.2. Pokud zhotoviteli nebude tento účel sdělen, nebude brán zřetel na pozdější reklamace z důvodů s ním souvisejících. Pokud bude zakázka použita pro tisk, musí objednávka obsahovat i objednání překladu textů určených do tisku.

3.3. Obsahuje-li text, který je předmětem objednávky, odborné a jinak zvláštní výrazy, zkratky a pod., je objednavatel povinen předat zhotoviteli seznam používané příslušné terminologie v příslušném jazyce nebo poskytnout zhotoviteli jiné pomocné materiály či do objednávky uvést odpovědnou osobu, která bude konzultací odborné terminologie pověřena. Pokud tak neučiní, na pozdější reklamace týkající se této terminologie nebude brán zřetel.

3.4. Pokud zhotovitel obdrží urgenci zakázky dle bodu 2. odst. 2.3., je povinen zaslat zakázku do 6 hodin po urgenci.

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

3.6. Zhotovitel nenese odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorského práva.

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

#### 4. Reklamace

4.1. Vyhotovená zakázka má vady v případech, kdy nebyla vyhotovena v souladu s objednávkou.

- 4.2. Vyhotovená zakázka má dále vady v případech, kdy nebyla vyhotovena v odpovídající kvalitě.
- 4.3. V ostatních případech se má za to, že zakázka byla řádně vyhotovena.
- 4.4. Reklamace se uplatňuje písemně. V písemné reklamaci je nutné uvést její důvod a popsat charakter vad a případně i počet.
- 4.5. Pokud uzná zhotovitel reklamaci objednavatele za důvodnou, zajistí na vlastní náklady korekturu. V tomto případě má objednavatel nárok na slevu z ceny zakázky, a to maximálně ve výši 10%.
- 4.6. Pokud zhotovitel uzná reklamaci objednavatele za důvodnou a nejedná se o vady uvedené v odst. 4.2. tohoto bodu či objednavatel nabízenou korekturu neakceptuje, je mu poskytnuta odpovídající sleva z ceny zakázky.
- 4.7. Výše slevy je závislá na odborném posudku.
- 4.8. V případě, že mezi smluvními stranami vznikne spor týkající se oprávněnosti včas uplatněných nároků objednavatele z odpovědnosti za vady uvedené v odst. 4.2. tohoto bodu, zavazují se smluvní strany řešit tento spor mimosoudní cestou, a to formou znaleckého posudku nezávislého arbitra zvoleného dohodou smluvních stran ze seznamu soudních překladatelů a tlumočnicků vedeného příslušným soudem.
- 4.9. Výše slevy podle ustanovení odst. 4.8. tohoto bodu je závislá na výsledku znaleckého posudku.
- 4.10. Zálohu spojenou s vyhotovením znaleckého posudku nezávislého arbitra podle ustanovení odst. 4.8. tohoto bodu je jak zhotovitel, tak i objednavatel povinen uhradit ve stejné výši s tím, že konečné vyúčtování bude provedeno podle míry úspěšnosti v reklamačním řízení.
- 4.11. Za případnou škodu způsobenou vadami vyhotovené zakázky odpovídá zhotovitel, a to do výše ceny zakázky.

## 5. Lhůta k uplatnění reklamace

- 5.1. Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou -li uplatněny opožděně.
- 5.2. Objednavatel je povinen uplatnit nároky z vad zakázky u zhotovitele bez zbytečného odkladu bezprostředně poté, co je zjistí, nejpozději však do 7 dnů od předání zakázky.
- 5.3. Po uplynutí lhůty stanovené v odstavci 5.2. jsou nároky uplatněné opožděně.

## Čl. IV

### Tlumočení

#### 1. Všeobecná ujednání

- 1.1. Zhotovitel se zavazuje po splnění podmínek uvedených v čl. I zabezpečit sjednanou zakázku /tlumočení/ dle ujednání, a to v určeném jazyce, ve sjednané době a na sjednaném místě.
- 1.2. Objednavatel se zavazuje objednávkou zaplatit zhotoviteli výslednou cenu tlumočení dle ust. čl.V odst.2.
- 1.3. Zhotovitel zajistí tlumočení prostřednictvím tlumočnicka.

#### 2. Termín tlumočení

- 2.1. Objednavatel je povinen přijmout tlumočení v termínu a způsobem uvedeným v objednávce.
- 2.2. Objednavatel nebo pověřený pracovník objednavatele je povinen zhotoviteli bezprostředně písemně potvrdit v potvrzení o tlumočení realizaci tlumočení s tím, že tato proběhla řádně a včas.
- 2.3. Odmítne-li objednavatel bez závažného důvodu uznaného oběma stranami přijmout řádně sjednané tlumočení, považuje se toto za splněné a zhotoviteli vzniká právo vystavit fakturu a objednavateli vzniká povinnost tuto fakturu uhradit.

### 3. Práva a povinnosti

- 3.1. Objednavatel je povinen sdělit zhotoviteli účel, ke kterému bude tlumočení použito a to, že bude zaznamenáno a jakým způsobem.
- 3.2. Pokud zhotoviteli nebude tento účel sdělen, nebude brán zřetel na pozdější reklamace z důvodů s ním souvisejících.
- 3.3. Objednavatel zašle zhotoviteli nejpozději 3 dny před plněním tlumočení podkladové materiály /např. program, protokol z předešlého jednání, referáty či písemné texty/. Pokud tak neučiní, na pozdější reklamace týkající se terminologie nebude brán zřetel.
- 3.4. Objednavatel je povinen informovat zhotovitele o všech okolnostech majících rozhodující vliv na splnění jeho závazku k úhradě zakázky. Objednavatel je povinen informovat o tom, zda došlo k rozhodnutí o prohlášení konkursu na jeho majetek nebo zda vstoupil do likvidace.
- 3.5. Zhotovitel nenese odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorského práva.
- 3.6. Zhotovitel se zavazuje uchovat v tajnosti všechna jednání spojená s tlumočením a dále se zavazuje, že bude považovat všechny materiály, které mu objednavatel předloží, za přísně důvěrné.
- 3.7. Objednavatel není oprávněn požadovat od tlumočnicka jinou činnost nad rámec objednávky /např. písemný překlad, zápis z jednání, průvodcovské a organizační služby/.
- 3.8. Právo na odměnu za celou dobu plnění tlumočení vzniká zhotoviteli i v případě, že objednavatel plně nevyužije sjednanou dobu zakázky.
- 3.9. Objednavatel je povinen zabezpečit odpovídající podmínky druhu tlumočení včetně technického zabezpečení, pokud toto neobjedná u zhotovitele.

### 4. Doprava, ubytování a stravování

- 4.1. Objednavatel je povinen zabezpečit dopravu tlumočnicka ze sjednaného místa do místa plnění zakázky odpovídajícím dopravním prostředkem vzhledem k vzdálenosti míst.
- 4.2. V případě vlastní dopravy tlumočnicka je objednavatel povinen uhradit jeho cestovní náklady v plné výši, a to zhotoviteli.
- 4.3. Objednavatel je povinen zajistit ubytování tlumočnicka v jednolůžkovém pokoji s příslušenstvím.
- 4.4. Objednavatel je povinen zajistit tlumočnickovi přestávku na stravování a odpočinek v délce minimálně půl hodiny a to nejpozději po čtyřech a půl hodinách tlumočení.
- 4.5. Tlumočnickým dnem se rozumí 8 hodin včetně přestávek.
- 4.6. Zhotoviteli vzniká právo na náhradu za čas promeškaný tlumočnickem v souvislosti s poskytováním tlumočení.

### 5. Reklamace

- 5.1. Tlumočení má vady v případech, kdy nebylo provedeno v souladu s objednávkou.
- 5.2. Reklamace se uplatňuje písemně. V písemné reklamaci je nutné uvést její důvod a popsat charakter vad a případně doložit záznamem.
- 5.3. Pokud zhotovitel uzná reklamaci objednavatele za důvodnou, je mu poskytnuta odpovídající sleva z ceny.
- 5.4. V případě, že mezi smluvními stranami vznikne spor týkající se oprávněnosti včas uplatněných nároků objednavatele z odpovědnosti za vady, zavazují se smluvní strany řešit tento spor mimosoudní cestou, a to formou znaleckého posudku nezávislého arbitra.
- 5.5. Výše slevy je závislá na výsledku znaleckého posudku.
- 5.6. Zálohu spojenou s vyhotovením znaleckého posudku nezávislého arbitra podle ust. odst. 5.4. tohoto bodu je jak zhotovitel, tak i objednavatel povinen uhradit ve stejné výši s tím, že konečné vyúčtování bude provedeno podle míry úspěšnosti v reklamačním řízení.
- 5.7. Za případnou škodu způsobenou vadami vyhotovené zakázky odpovídá zhotovitel a to do výše ceny zakázky.

## 6. Lhůta k uplatnění reklamace

- 6.1. Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou -li uplatněny opožděně.
- 6.2. Objednavatel je povinen uplatnit nároky z vad tlumočení u zhotovitele bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do 21 dní ode dne tlumočení.
- 6.3. Po uplynutí lhůty stanovené v odstavci 6.2. jsou nároky uplatněné opožděně.

## Čl. V

### Cena zakázky

1. **Cenová kalkulace zakázky je provedena předem na základě poptávky objednavatele.**
2. **Podkladem pro cenovou kalkulaci zakázky je platný ceník služeb zhotovitele.**
3. Pokud předběžná cena zakázky vychází pouze z odhadu počtu jednotek, řídí se kalkulace ceny skutečným počtem jednotek /u překladu v cílovém jazyce/.
4. Všechny ceny uvedené v ceníku služeb jsou bez DPH.

## Čl. VI

### Platební podmínky

1. Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad v okamžiku vyhotovení zakázky dle objednávky.
2. Podkladem k úhradě ceny zakázky je daňový doklad vystavený zhotovitelem, který je splatný ke dni uvedenému v tomto daňovém dokladu.
3. Při prodlení s placením uhradí objednavatel zhotoviteli 0.05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Při opožděné platbě je úhrada objednavatele nejdříve započítána na poplatek z prodlení a zbývající část na dluh samotný.
5. Zhotovitel je oprávněn vystavit objednavateli zálohovou fakturu splatnou v termínu na faktuře uvedeném.

## Čl. VII

### Odstoupení od smlouvy a náhrada škody

1. Každá ze smluvních stran má právo odstoupit od smlouvy tehdy, pokud se po uzavření smluvního vztahu vyskytly na její straně neodstranitelné překážky, bránící splnění závazku.
2. To, že od smlouvy odstoupuje, je ta která strana povinna sdělit druhé písemně.
3. V případě, že od smlouvy odstoupuje objednavatel, je povinen uhradit zhotoviteli tzv. storno poplatky. Výše těchto poplatků je uvedena v ceníku služeb zhotovitele.

4. Zhotovitel neodpovídá objednavateli za škodu, která mu vznikne z nerealizování uzavřené smlouvy, pokud se tak stane z důvodů nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, kterým zhotovitel nemohl zabránit.

5. Pokud je text použit do tisku či k dalšímu šíření, objednavatel je povinen o této skutečnosti informovat zhotovitele. Pokud objednavatel neinformoval zhotovitele překladu textů určených do tisku o této skutečnosti, nemá objednavatel nárok na náhradu škody z důvodu chyb v přeloženém textu.

## **Čl. VIII**

### **Zvláštní ustanovení**

1. Objednavatel se zavazuje k tomu, že bez výslovného souhlasu zhotovitele nebude kontaktovat překladatele či tlumočníka.
2. Pokud se souhlasem zhotovitele dojde ke kontaktu mezi objednavatelem a překladatelem či tlumočnickem, zavazuje se objednavatel neprojednávat záležitosti týkající se obchodních podmínek zakázky.
3. Objednavatel se dále zavazuje informovat zhotovitele o každém novém ujednání s překladatelem či tlumočnickem.
4. V případě porušení povinností uvedených v bodech 1., 2. a 3. je objednavatel povinen uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení i v případě, že zakázka nebude řádně dokončena.

## **Čl. IX**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Pokud tyto obchodní podmínky nestanoví jinak, řídí se právní vztahy mezi smluvními stranami příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb.
2. Znění těchto obchodních podmínek je pro smluvní strany závazné.
3. Ve smyslu § 273 Obchodního zákoníku se tyto obchodní podmínky považují za Všeobecné obchodní podmínky překladatelské agentury Hero Translating v. o. s. Překlad jsou platné pro všechny provozovny a jejich objednavatele ode dne 1. 1. 2008.

**Tato verze Všeobecných obchodních podmínek společnosti Hero Translating v.o.s. je platná od 1. Dubna 2009**

**Lukáš Vorel, jednatel Hero Translating v.o.s.**