

# Regulamin świadczenia usług – ważny od 29.07.2020

(dotyczy Klientów, którzy korzystają z usług AgencjaTłumaczeń.pl)

## SŁOWNIK POJĘĆ

### AgencjaTłumaczeń.pl

AgencjaTłumaczeń.pl Fundacja Firma Dla Każdego zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla M. St. Warszawy w Warszawie, w XII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000569410, posiadająca NIP: 5252625624, REGON: 362170026; właściciel portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) i usługodawca w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.);

### Cennik

stawki w kwocie brutto (z 23% VAT) obowiązujące za usługi świadczone za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) opisane w odniesieniu do każdej usługi na stronie [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl);

### Doładowanie konta

zasilenie Konta Klienta środkami finansowymi w kwocie określonej przez Klienta oraz w formie przez niego wybranej, wg zasad opisanych w treści §6 niniejszego Regulaminu;

### Login

adres email podany przez Klienta umożliwiający logowanie na Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) w zakładce Panel Klienta, pod linkiem [panel.AgencjaTłumaczeń.pl](http://panel.AgencjaTłumaczeń.pl);

### Klient

osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność nabywania praw i zaciągania zobowiązań, która poprzez akceptację niniejszego Regulaminu korzysta z usług oferowanych przez Portal [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl), stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu, będąca Przedsiębiorcą lub Konsumentem;

### Konto Klienta

indywidualne konto przypisane do danego Klienta, służące gromadzeniu środków finansowych celem zabezpieczenia, uiszczania i rozliczania opłat związanych ze świadczeniem Usługami tłumaczeń oferowanych przez Portal [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl). Środki finansowe zgromadzone w ramach Konta Klienta mogą być przeznaczone wyłącznie na cele związane z pokryciem opłat należnych AgencjaTłumaczeń.pl związanych ze świadczeniem Usług tłumaczeń oferowanych przez Portal [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl);

### Użytkownik

osoba odwiedzająca Portal [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) bez logowania na Portalu;

**Konsument**

osoba fizyczna korzystająca z usług świadczonych przez AgencjaTłumaczeń.pl w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, zawodową, handlową lub rzemieślniczą;

**Konto kaucji**

indywidualne konto przypisane do danego Klienta, służące gromadzeniu środków finansowych wpłacanych w ramach Kaucji gwarancyjnej celem zabezpieczenia opłat należnych AgencjaTłumaczeń.pl. Środki finansowe zgromadzone w ramach Konta kaucji w ramach Kaucji gwarancyjnej mogą być przeznaczone wyłącznie na cele związane z zabezpieczeniem pokrycia opłat należnych AgencjaTłumaczeń.pl, które nie zostały wniesione przez Klienta;

**Kaucja gwarancyjna**

minimalna kwota wpłacana przez Klienta, celem zabezpieczenia zapłaty przez Klienta roszczenia AgencjaTłumaczeń.pl z tytułu wykonania Umowy o świadczenie usług, która podlega zwrotowi na żądanie Klienta tylko i wyłącznie po wykonaniu usługi oraz po opłaceniu przez Klienta wszystkich faktur AgencjaTłumaczeń.pl. AgencjaTłumaczeń.pl ma prawo, w przypadku braku płatności opłat należnych AgencjaTłumaczeń.pl potrącić należność z tego tytułu w każdym czasie z kaucją gwarancyjną bez składania w tym zakresie oddzielnych oświadczeń woli;

**Hasło**

ciąg znaków wygenerowany samodzielnie przez Klienta, umożliwiający Klientowi i jego identyfikację podczas logowania na Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl);

**Panel Klienta**

zakładka na Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) umożliwiająca korzystanie z usług tłumaczeń oferowanych przez Portal [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) po uprzednim zalogowaniu, sprawdzanie statusu realizacji zarezerwowanych usług, historii usług zrealizowanych, w tym dostępu do tłumaczeń pisemnych i historii połączeń telefonicznych wykonywanych na rzecz Klienta za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl);

**Płatności internetowe**

płatności dokonywane przy wykorzystaniu operatora płatności w formie płatności za pośrednictwem przelewu internetowego lub karty płatniczej;

**Portal AgencjaTłumaczeń.pl**

strony internetowe powiązane funkcjonalnie ze stroną internetową [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl);

**Przedsiębiorca**

Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą lub zawodową;

**Regulamin**

niniejszy regulamin, który reguluje korzystanie z usług świadczonych za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl), stanowi integralną część zawieranych z Klientem umów o świadczenie Usług tłumaczeń, oferowanych przez Portal [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl), a także integralną część umów zawieranych z Tłumaczami, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną dostępny na stronie [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl);

### **Stan konta**

kwota, na jaką Klient doładował Konto Klienta, umożliwiającą korzystanie z usług świadczonych przez AgencjaTłumaczeń.pl zgodnie z obowiązującym Cennikiem, a jednocześnie stan środków możliwy do wykorzystania przez Klienta na Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) podlegający sprawdzeniu w zakładce Konto Klienta po zalogowaniu się w Panelu Klienta na stronie [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl);

### **Tłumacz**

osoba wykonująca tłumaczenia językowe na rzecz Klientów AgencjaTłumaczeń.pl, zarejestrowana na Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl);

### **Tłumaczenia rozmów telefonicznych**

ustny przekład wypowiedzi Klienta i jego rozmówcy realizowany w trakcie trwającej rozmowy telefonicznej w ramach dwustronnego lub trójstronnego połączenia telefonicznego, w tym za pośrednictwem Internetu;

### **Tłumaczenia ustne**

ustny przekład wypowiedzi Klienta i jego rozmówcy, realizowany w miejscu określonym przez Klienta przy składaniu zamówienia na Portalu;

### **Tłumaczenia email**

pisemny przekład tekstu dostarczonego przez Klienta realizowany również w formie email;

### **Tłumaczenia pisemne**

pisemny przekład tekstu otrzymanego od Klienta;

### **Tłumaczenia www**

pisemny przekład treści znajdujących się na serwisie www Klienta otrzymany od Klienta;

### **Tłumaczenia przysięgłe**

pisemny lub ustny przekład wypowiedzi lub tekstu dostarczonego przez Klienta realizowany przez tłumacza przysięgłego wpisanego na listę tłumaczy przysięgłych prowadzoną przez Ministra Sprawiedliwości wg zasad określonych w ustawie z dnia 25 listopada 2004 r. o zawodzie tłumacza przysięgłego (Dz.U. z 2019 r. poz. 1326 ze zm.);

### **RODO**

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

## **§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług tłumaczeniowych przez AgencjaTłumaczeń.pl za pośrednictwem Portalu.
2. Przystąpienie do korzystania z usługi jest dobrowolne i wymaga akceptacji Regulaminu, Polityki Prywatności i plików cookies, Cennika oraz zobowiązania się do przestrzegania ich postanowień.
3. AgencjaTłumaczeń.pl świadczy na rzecz Klientów usługi umożliwiające zarejestrowanie się w Portalu, nawiązanie współpracy z AgencjaTłumaczeń.pl oraz wykonywanie tłumaczeń,

tj. w szczególności: usługi tłumaczeń rozmów telefonicznych, tłumaczeń na miejscu zdarzenia, tłumaczeń email, i innych tłumaczeń, w tym tłumaczeń przysięgłych, zwanych dalej: usługami. Wszelkie usługi wykonywane przez AgencjaTłumaczeń.pl realizowane są zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu świadczenia usług oraz aktualnego Cennika dostępnego na stronie internetowej [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl).

## **§2 REJESTRACJA I LOGOWANIE NA PORTALU WWW.AGENCIATŁUMACZEŃ.PL**

1. Korzystanie z usług oferowanych za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) możliwe jest po uprzedniej rejestracji.
2. Do rejestracji w Portalu konieczne jest podanie adresu e-mail oraz hasła do tworzonego konta. W późniejszym etapie Klient w Panelu Klienta ma możliwość uzupełnienia swoich danych osobowych takich, jak numer telefonu, adres do korespondencji i dane do faktury. Akceptując Regulamin Klient oświadcza, że wskazał te dane w sposób zgodny ze stanem faktycznym. W przypadku stwierdzenia przez właściwe organy podatkowe, że Klient dane, o których mowa w zdaniu poprzednim, podał w skutek zawinionych przez niego działań lub zaniechań niezgodnie ze stanem faktycznym ponosi on wobec AgencjaTłumaczeń.pl odpowiedzialność odszkodowawczą z tego tytułu.
3. Potwierdzenie rejestracji następuje poprzez kliknięcie na link aktywujący wysłany na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rejestracji.
4. Z chwilą Rejestracji usługi Klient:
  - a. akceptuje Regulamin oraz Politykę prywatności i plików cookies,
  - b. jest informowany, iż przetwarzanie jego danych osobowych odbywa się przez AgencjaTłumaczeń.pl w zakresie koniecznym do prawidłowego wykonania usług oferowanych za pośrednictwem Portalu, a więcej informacji na ten temat znajduje się w Polityce prywatności i plików cookies
  - c. może wyrazić zgodę na otrzymywanie od AgencjaTłumaczeń.pl informacji handlowych na swój adres e-mail (newsletter).
5. Z chwilą potwierdzenia Rejestracji dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy Klientem a AgencjaTłumaczeń.pl.pl, której przedmiotem są usługi świadczone przez AgencjaTłumaczeń.pl w ramach Portalu, na warunkach określonych w Regulaminie.
6. AgencjaTłumaczeń.pl jest uprawniony do odmowy świadczenia usług oferowanych za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) w przypadku, gdy:
  - a. Klient poda w formularzu rejestracyjnym nieprawdziwe dane,
  - b. AgencjaTłumaczeń.pl uprzednio odmówił świadczenia usług oferowanych za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klient,
  - c. zachodzi uzasadniona obawa, że świadczone przez AgencjaTłumaczeń.pl usługi będą wykorzystywane w celach niezgodnych z prawem, w tym naruszających prawa i dobra osób trzecich albo do popełnienia czynów zabronionych,

- d. zachodzi uzasadniona obawa podejmowania działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl),
  - e. uprzednio Klient osobiście albo wspólnie z innymi podmiotami albo za pośrednictwem innych podmiotów korzystał z usług oferowanych za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) w celach niezgodnych z prawem, w tym naruszających prawa i dobra osób trzecich albo do popełnienia czynów zabronionych albo w sposób sprzeczny z Regulaminem.
7. Dostęp do Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) Klient uzyskuje poprzez zakładkę Panel Klienta na stronie [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl), po uprzednim zalogowaniu, po wpisaniu loginu i hasła.
  8. Logowanie do zakładki Panel Klienta następuje po uprzedniej rejestracji poprzez wpisanie loginu i hasła Klienta.
  9. Prawidłowe korzystanie z usług za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) oraz prawidłowe wyświetlanie stron Portalu nie wymaga instalacji szczególnego oprogramowania. Wystarczające jest w tym zakresie spełnienie minimalnych wymagań technicznych dla korzystania z Internetu, tj.: połączenie z siecią Internet, przeglądarka w wersji co najmniej Internet Explorer 8.0 (i nowsze wersje) oraz Mozilla Firefox w wersji 5.0 (i wyższe); wszystkie przeglądarki powinny posiadać zainstalowane i poprawnie działające oprogramowanie do obsługi skryptów, w tym skryptów JavaScript; do wyświetlania niektórych obiektów konieczne będzie zastosowanie oprogramowania Flash 5 (lub wyższe wersje), Quicktime, Acrobat Reader.
  10. Za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) Tłumacz ma możliwość zarejestrowania się i nawiązania współpracy AgencjaTlumaczeń.pl Fundacja Firma Dla Każdego zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla M. St. Warszawy w Warszawie, w XII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000569410, posiadająca NIP: 5252625624, REGON: 362170026; właściciel portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl).

### **§3 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Zamówienie usług jest możliwe po uprzednim zalogowaniu się przez Klienta na Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) do Panelu Klienta.
2. Po zalogowaniu do wyboru dostępne są usługi tłumaczeniowe w szczególności następujące usługi:
  - a. tłumaczenia ustne;
  - b. tłumaczenia pisemne;
  - c. tłumaczenia przysięgłe;
  - d. korekta tekstów.
3. Zamawiając usługę tłumaczenia Klient samodzielnie może określić proponowany termin jej realizacji korzystając z opcji znajdujących się w zakładce Panel Klienta, z zastrzeżeniami, o których mowa w ust. 7.
4. Przed złożeniem zamówienia AgencjaTlumaczeń.pl udostępnia Klientowi Regulamin, specyfikację usługi oraz wszystkie wzorce umowne obowiązujące w ramach wybranej przez Klienta.
5. Realizacja usług innych niż wskazane w ust. 2 powyżej odbywa się na podstawie odrębnych ustaleń AgencjaTlumaczeń.pl oraz Klienta, które są dokonywane w formie e-mailowej lub

pisemnej. W przypadku usług wskazanych w ust. 2 powyżej, Klient przesyła do AgencjaTłumaczeń.pl zapytanie o wycenę usług wraz z materiałami przeznaczonymi do tłumaczenia. W odpowiedzi na ww. prośbę AgencjaTłumaczeń.pl przesyła do Klienta wycenę prac oraz możliwy termin jej realizacji. Do zawarcia umowy o wykonanie tłumaczenia z Klientem dochodzi w momencie potwierdzenia przez Klienta akceptacji warunków usługi zaproponowanych przez AgencjaTłumaczeń.pl i opłaceniu zamówienia. Do potwierdzenia dołączony jest Regulamin oraz specyfikacja usługi oraz wszystkie wzorce umowne obowiązujące w ramach wybranej przez Klienta będącego Konsumentem usługi, które zostały uprzednio udostępnione i zaakceptowane przez Klienta.

6. Tekst tłumaczenia niewierzytelionego jest dostępny w terminie wskazanym przez AgencjaTłumaczeń.pl w zakładce Panel Klienta. Przekazanie tłumaczeń uwierzytelionych odbywa się w formie elektronicznej oraz pisemnej za pośrednictwem wybranego przez AgencjaTłumaczeń.pl operatora pocztowego nie później niż w ciągu 14 dni od terminu realizacji usługi. Na życzenie Klienta tłumaczenie pisemne może zostać przesłane kurierem po uprzednim uiszczeniu przez Klienta kosztów przesyłki wskazanych przez AgencjaTłumaczeń.pl./li>
7. W przypadku tłumaczeń telefonicznych usługi świadczone są wyłącznie w ramach numerów telefonów podanych przez Klienta w formularzu rejestracyjnym.
8. Przyjmowanie zleceń za pośrednictwem Portalu odbywa się 24 h na dobę przez 7 (siedem) dni w tygodniu.
9. Warunkiem skuteczności złożenia zamówienia oraz realizacji usługi jest doładowanie Konta Klienta ( na kwotę stanowiącą co najmniej wartość zlecenia, przy czym kwota doładowania nie może być mniejsza niż 20 PLN (dwadzieścia złotych).lub płatność on-line co najmniej na kwotę wynagrodzenia należnego za wykonanie zamówionego zlecenia określonego w Cenniku.
10. Czas trwania tłumaczenia ustnego na miejscu zdarzenia określa Klient przy składaniu zamówienia. Wynagrodzenie AgencjaTłumaczeń.pl naliczane jest według rzeczywistego czasu realizacji zamówienia.
11. Jednostką rozliczeniową tłumaczeń rozmów telefonicznych jest 1 minuta. Czas tłumaczenia jest zgodny ze stanem środków na koncie Klienta; tłumaczenie ulega przerwaniu po wyczerpaniu środków doładowania na koncie Klienta po uprzednim, na 5 minut przed wyczerpaniem środków, komunikacie o potrzebie doładowania konta w celu kontynuacji tłumaczenia.
12. Portal [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) jest uprawniony do utrwalania i archiwizacji tłumaczeń, chyba, że Klient złoży wyraźny sprzeciw w zakresie utrwalenia i archiwizacji tłumaczenia.

#### **§4 ZASADY KORZYSTANIA Z PORTALU [WWW.AGENCJATŁUMACZEŃ.PL](http://WWW.AGENCJATŁUMACZEŃ.PL)**

1. Każdy z Użytkowników oraz Klientów, Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób zgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, w tym do:

- a. powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) oraz korzystanie z usług świadczonych przez Portal;
  - b. niezakłócania działania systemów komputerowych, serwerów, sieci oraz nie podejmowania prób obejścia regulacji lub procedur obowiązujących przy korzystaniu z Portalu, w tym do samowolnej ingerencji w kształt lub treść stron internetowych należących do Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl);
  - c. przekazywania prawdziwych danych osobowych,
  - d. nienaruszania praw osób trzecich do materiałów źródłowych, w szczególności w zakresie praw autorskich zarówno w przypadku zlecenia, jak i realizowania usług tłumaczenia.
2. Zakazane jest dostarczanie przez korzystających z Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) treści o charakterze bezprawnym, jak i korzystanie z kont innych Klientów, udostępnianie swojego loginu i hasła do Portalu innym Użytkownikom.

## **§5 ZAWIESZENIE KONTA KLIENTA**

1. AgencjaTlumaczeń.pl zastrzega sobie uprawnienie do zawieszenia Konta Klienta, w razie wystąpienia przypadków określonych w §2 ust. 5 oraz § 3 ust. 5 Regulaminu, a także w razie stwierdzenia korzystania z Portalu do działań nielegalnych, szkodliwych lub niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa albo postanowieniami niniejszego Regulaminu. Uprawnienie opisane w zdaniu pierwszym wykonywane jest przez AgencjaTlumaczeń.pl po uprzednim wezwaniu Klienta do usunięcia naruszeń w terminie 7 dni.
2. Klient, którego konto zostało zawieszona, nie może ponownie zarejestrować się w Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) bez uprzedniej zgody AgencjaTlumaczeń.pl.

## **§6 PŁATNOŚCI**

1. Klient składając zamówienie ma możliwość wyboru sposobu dokonywania płatności w celu doładowania Konta Klienta, tj.:
  - a. płatności dokonywane w drodze przelewów elektronicznych, obejmujących płatności bezgotówkowe dokonywane w drodze przelewów internetowych;
  - b. płatności dokonywane w drodze przelewów tradycyjnych dokonywanych poza siecią Internet;
  - c. płatności dokonywane przy użyciu kart płatniczych, obejmujące płatności bezgotówkowe dokonywane kartami płatniczymi, które zostały dopuszczone przez banki do realizacji transakcji w środowisku internetowym;
  - d. płatności dokonywane przy pomocy innych metod udostępnionych przez AgencjaTlumaczeń.pl na podstawie indywidualnych ustaleń z Klientem.
2. Płatności opisane w ust. 1 lit. a i c realizowane są za pośrednictwem operatora płatności Tpay.com, Krajowy Integrator Płatności S.A. ul. Św. Marcin 73/6 61-808 Poznań NIP: 7773061579 REGON: 300878437 KRS: 0000412357 Kapitał zakładowy: 5.494.980 PLN wpłacony w całości.

3. Zlecenie płatnicze zostaje udzielone za pośrednictwem formularza, do którego Klient zostaje przekierowany z Panelu Klienta po kliknięciu opcji Doładowanie Konta, w którym należy wskazać dane odbiorcy zlecenia płatniczego, kwotę wpłaty oraz tytuł do dokonania wpłaty, lub poprzez zakładkę Zleć Tłumaczenie.
4. Płatności za pośrednictwem operatora płatności mogą być dokonywane wyłącznie przez osoby uprawnione do posługiwania się danym instrumentem, w oparciu o który następuje realizacja płatności – wykryte przypadki nadużyć będą niezwłocznie zgłaszane właściwym organom.
5. Potwierdzenie dokonania płatności, w tym doładowania konta Klienta, następuje w formie wiadomości e-mail przesyłanej na adres Klienta wskazany w formularzu rejestracyjnym.
6. Płatności realizowane przy pomocy karty płatniczej wiążą się z koniecznością wskazania następujących danych: imię i nazwisko właściciela karty płatniczej, numer karty płatniczej, daty ważności karty oraz kodu CVV.
7. Informacje o aktualnych cenach usług świadczonych za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) są opisane na Portalu. AgencjaTłumaczeń.pl ma prawo do zmiany Cennika w każdym czasie. Złożenie zamówienia przez Klienta jest jednocześnie akceptacją cen usług obowiązujących na Portalu.
8. Klient upoważnia AgencjaTłumaczeń.pl do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.
9. Przekazywane przez Klienta w sposób wskazany w §6 środki pieniężne (kaucja) dopisywane są do Konta kaucji celem zabezpieczenia, uiszczania i rozliczania należności związanych ze świadczeniem usług oferowanych za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl).
10. W razie braku wpłaty opłat należnych AgencjaTłumaczeń.pl z tytułu usługi AgencjaTłumaczeń.pl jest uprawniony do pokrycia tych opłat ze środków finansowych zgromadzonych w ramach Kaucji gwarancyjnej na Koncie kaucji.
11. Ustalenie wysokości środków zebranych w ramach Konta kaucji następuje w terminie 7 dni od dnia wykonania usługi.
12. W przypadku, gdy po realizacji danej usługi tłumaczenia wysokość środków pieniężnych w ramach Konta kaucji przewyższa wysokość kwot należnych AgencjaTłumaczeń.pl z tytułu realizacji danego tłumaczenia, różnica zostanie w pierwszej kolejności zaliczona przez AgencjaTłumaczeń.pl na poczet istniejących lub przyszłych należności AgencjaTłumaczeń.pl, a w przypadku braku istniejących należności zwrócona Klientowi na jego żądanie w terminie 7 (siedem) dni od daty otrzymania żądania zwrotu.
13. O wyniku rozliczenia, o którym mowa w pkt 13. Klient zostanie poinformowany na adres email podany w Panelu Klienta.
14. AgencjaTłumaczeń.pl nie dokonuje rozliczeń proporcjonalnych środków zgromadzonych w ramach Konta kaucji, co oznacza, iż środki te muszą pokrywać w całości należności AgencjaTłumaczeń.pl z tytułu wykonania usługi.
15. Stan Konta Klienta jest dostępny dla Klienta w zakładce Panel Klienta.
16. AgencjaTłumaczeń.pl wystawia fakturę VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
17. Klient ponosi koszty związane z realizacją płatności.
18. Jeśli Klient nie uiszcza opłaty w terminie wskazanym w podsumowaniu warunków zamówienia oraz potwierdzeniu zamówienia, umowa o świadczenie usług wygasa.



## **§6A BONUSY ZA DOŁADOWANIE**

1. Za każde doładowanie Konta Klienta w drodze płatności on-line oraz płatność on-line za wykonanie zamówienia, o których mowa w § 6 ust. 1 lit. a i c, Klient otrzymuje Bonusowe środki w wysokości brutto:
  - a. Doładowanie lub płatność on-line powyżej 150 PLN -> Bonus 20 PLN
  - b. Doładowanie lub płatność on-line powyżej 250 PLN -> Bonus 40 PLN
  - c. Doładowanie lub płatność on-line powyżej 500 PLN -> Bonus 100 PLN
2. Bonusowe środki służą jedynie do wykorzystania w ramach zakupu usług świadczonych za pośrednictwem Portalu.
3. Bonusowe środki nie podlegają wypłacie na rachunek bankowy Klienta ani w gotówce.
4. Bonusowe środki z danego doładowania Klient może wykorzystać bezterminowo. Bonusowe środki nie ulegają zwrotowi, szczególności w przypadku skasowania Konta przez Klienta.
5. Wszelkie informacje na temat stanu Konta Klienta i naliczonych Bonusowych środków są dostępne w Panelu Klienta.
6. AgencjaTłumaczeń.pl nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zobowiązania i rozliczenia podatkowe związane z wykorzystaniem Bonusowych środków.

## **§7 KLAUZULA POUFNOŚCI**

1. Wszelkie informacje, dokumenty źródłowe, materiały pomocnicze, gotowe tłumaczenia, ustne informacje przekazane przez Klienta traktowane są przez AgencjaTłumaczeń.pl jako poufne i nie będą w żaden sposób udostępniane osobom trzecim, za wyjątkiem Tłumaczy, pracowników i współpracowników AgencjaTłumaczeń.pl w związku z realizacją usługi tłumaczenia.
2. Klauzula poufności nie obejmuje informacji i materiałów powszechnie dostępnych.

## **§8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. AgencjaTłumaczeń.pl oświadcza, iż dokłada wszelkich starań, aby zapewnić Użytkownikom oraz Klientom i Tłumaczom najwyższy poziom bezpieczeństwa, w tym w zakresie zabezpieczenia Konta Klienta, jego zawartości oraz przesyłanych treści przed niepowołanymi osobami. Wszelkie informacje o zdarzeniach mogących zagrażać bezpieczeństwu korzystania z Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) należy zgłaszać pod adresem [info@AgencjaTłumaczeń.pl](mailto:info@AgencjaTłumaczeń.pl). AgencjaTłumaczeń.pl zaleca jednocześnie osobom korzystającym z Portalu korzystanie z oprogramowania służącego do ochrony danych w tym w szczególności z programów antywirusowych.
2. AgencjaTłumaczeń.pl ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów polskiego prawa, treści Regulaminu lub Umowy o świadczenie usług, odpowiedzialność AgencjaTłumaczeń.pl wobec Klienta ogranicza się do wysokości straty i wraz z odpowiedzialnością z tytułu kar umownych nie przekroczy kwoty

opłaty uiszczonej przez Klienta z tytułu wykonania danej usługi. Ograniczenie odpowiedzialności AgencjaTłumaczeń.pl opisane w niniejszym punkcie nie ma zastosowania wobec Konsumenta.

## **§9 PROCEDURA REKLAMACYJNA**

1. W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji.
2. Klient zobowiązany jest do złożenia reklamacji, o której mowa w pkt 1, w terminie 14 (czternaście) dni od dnia, w którym usługa została faktycznie zrealizowana.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. wskazanie danych Klienta w sposób umożliwiający jego identyfikację;
  - b. wskazanie nazwy usługi oferowanej za pośrednictwem Portalu [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl), której reklamacja dotyczy;
  - c. przedmiot reklamacji;
  - d. okoliczności uzasadniające reklamację;
  - e. wskazanie żądania.
4. Reklamacja powinna zostać wysłana na piśmie na adres [AgencjaTłumaczeń.pl](http://AgencjaTłumaczeń.pl) wskazany w Regulaminie lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez [AgencjaTłumaczeń.pl](http://AgencjaTłumaczeń.pl) jako adres do kontaktu. Reklamację można także zgłosić za pośrednictwem formularza znajdującego się na stronie [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl) w zakładce Kontakt.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia przez [AgencjaTłumaczeń.pl](http://AgencjaTłumaczeń.pl) następuje na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta w reklamacji w terminie 4 (czterech) dni od dnia skutecznego przyjęcia zgłoszenia reklamacji.
6. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia potwierdzenia przyjęcia reklamacji w sposób określony w pkt. 5. Okresu uzupełnienia reklamacji nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji, który w przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji zaczyna biec dopiero od dnia doręczenia uzupełnionej reklamacji.
7. W razie uzasadnionej potrzeby termin rozpoznania reklamacji może ulec przedłużeniu o kolejne 14 (czternaście) dni po uprzednim poinformowaniu Klienta na wskazany w Panelu Klienta adres poczty elektronicznej, w przypadku reklamacji o dłuższym terminie rozpatrywania reklamacji. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy Konsumentów.
8. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera elementów określonych w pkt. 3 Klient zostanie wezwany do uzupełnienia braków reklamacji.
9. Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem zostanie przesłane Klientowi na adres poczty elektronicznej wskazany w reklamacji.

## **§10 POUCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY**

1. Wyłącznie Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje 14-dniowy termin do odstąpienia od umowy, o której mowa w par. 2 ust. 6 Regulaminu. Klient ma prawo odstąpienia od umowy

w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy Klient musi poinformować AgencjaTłumaczeń.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia za pomocą pisma wysłanego pocztą elektroniczną na adres [info@AgencjaTłumaczeń.pl](mailto:info@AgencjaTłumaczeń.pl)).
3. Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy dostępnego w Portalu, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Klient przesłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy AgencjaTłumaczeń.pl zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od Klienta niewykorzystane środki, w tym Kaucję gwarancyjną, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym AgencjaTłumaczeń.pl został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
5. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraził zgodę na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Klient nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
6. W przypadku zamówienia usług tłumaczeniowych, o których mowa w par. 3 ust. 2 Regulaminu, Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, gdyż zamawiając te usługi klient wyraża wyraźną zgodę na ich pełne wykonanie i jest informowany przed złożeniem zamówienia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy, a ponadto część tłumaczeń dostarczana jest w formie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym i Konsument wyraża zgodę na rozpoczęcie spełniania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez AgencjaTłumaczeń.pl o utracie prawa odstąpienia od umowy.

## **§11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. AgencjaTłumaczeń.pl zastrzega sobie prawo wydawania odrębnych regulaminów promocyjnych, prawo wydawania odrębnych regulaminów dla poszczególnych usług oraz prawo zmiany Regulaminu, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Informacja o zmianach Regulaminu oraz wydaniu odrębnych regulaminów zostanie przesłana Klientowi pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta jako adres do kontaktu.
3. Zmiany Regulaminu oraz odrębne regulaminy zostaną dodatkowo opublikowane na stronie internetowej [www.AgencjaTłumaczeń.pl](http://www.AgencjaTłumaczeń.pl)
4. Zmiany Regulaminu oraz odrębne regulaminy wchodzi w życie po upływie 14 (czternaście) dni od chwili ich wprowadzenia do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, aby Klient mógł zapoznać się z ich treścią, zgodnie z punktem 3 powyżej.
5. Strony przyjmują, że Klient zaakceptował zmiany Regulaminu, jeżeli nie wypowiedział Umowy o świadczenie usług do końca upływu okresu wskazanego w punkcie 4 powyżej. Uprawnienie do wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług nie przysługuje w przypadku, gdy zmiana

Regulaminu dotyczy tylko usługi, której nie obejmuje Umowa o świadczenie usług, i z której nie korzysta Klient lub wprowadzenia nowej usługi.

6. Klient ma prawo wypowiedzieć zawartą umowę, o której mowa w par. 2 ust. 6 Regulaminu (co jest równoznaczne z żądaniem usunięcia konta w Portalu), przesyłając stosowne oświadczenie na adres [info@AgencjaTlumaczeń.pl](mailto:info@AgencjaTlumaczeń.pl). Rozwiązanie umowy (usunięcie konta) nastąpi po upływie 14 dni od zgłoszenia żądania.
7. Do oceny praw i obowiązków AgencjaTlumaczeń.pl oraz Klienta, a także w sprawach nieuregulowanych Regulaminem lub Umową stosuje się prawo polskie.
8. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw Konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, które znajdują zastosowanie przed postanowieniami Regulaminu.
9. AgencjaTlumaczeń.pl nie zobowiązuje się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami, aczkolwiek wszelkie ewentualne spory z Użytkownikami będzie starał się regulować polubownie. Ewentualne spory z Użytkownikiem będącym konsumentem, rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego, natomiast ewentualne spory z Użytkownikiem, który nie jest konsumentem, rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę AgencjaTlumaczeń.pl.
10. Łączy elektroniczne do platformy ODR, która dostępna jest w języku polskim pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL> Strona główna platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
11. Ochronę danych osobowych Klientów, w tym obowiązek informacyjny zgodny z RODO i inne kwestie istotne dla ich prywatności w ramach Portalu [www.AgencjaTlumaczeń.pl](http://www.AgencjaTlumaczeń.pl) reguluje „Polityka prywatności i plików cookies” dostępna na stronach internetowych Portalu. Polityka prywatności i plików cookies stanowi integralną część niniejszego Regulaminu.