

I. Obecná ustanovení

1. Vymezení pojmů:
 - 1.1. **Smlouva** – rámcová smlouva o poskytnutí služeb nebo jednorázová objednávka služeb zakládající závazný smluvní vztah mezi zhotovitelem a objednatelem
 - 1.2. **Zhotovitel** – společnost mia translate, s.r.o. se sídlem Pobřežní 249/46, IČ:03650910
 - 1.3. **Objednatel** – právnická nebo fyzická osoba, která uzavřela se zhotovitelem smlouvu o poskytnutí služeb
 - 1.4. **Účastníci** – zhotovitel a objednatel
 - 1.5. **VOP** – Všeobecné obchodní podmínky zhotovitele
 - 1.6. **Služba** – překladatelské, tlumočnické a jiné související služby poskytované zhotovitelem v rámci jeho živnostenského oprávnění a předmětu podnikání
 - 1.7. **Písemná forma potvrzení a doručení** – listinná, e-mailová nebo jiná elektronická forma provádění úkonů (např. elektronický objednávkový formulář zhotovitele)
 - 1.8. **Preferovaná terminologie** - odborná terminologie, zkratky a další specifické výrazy, u kterých objednatel požaduje dodržení konkrétních mutací (variant) překladu
 - 1.9. **Garance vrácení peněz** – služba, dle které má objednatel v případě oprávněné reklamace z důvodu hrubých chyb, které zcela mění význam textu a způsobují jeho nesrozumitelnost, nárok na vrácení ceny za službu v oblasti překladů, a to za podmínky, že objednaný proces zpracování překladu odpovídá jeho účelu a při splnění dalších podmínek stanovených ve VOP
2. Tyto VOP upravují vztahy mezi mia translate, s.r.o. a fyzickými nebo právnickými osobami objedávajícími služby.
3. Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy mezi zhotovitelem a objednatelem a jsou pro účastníky závazné, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. V případě rozporu mezi ustanoveními těchto VOP a smlouvou, platí ustanovení ve smlouvě.
4. Zhotovitel se na základě smlouvy zavazuje poskytnout sjednanou službu v souladu se sjednanými podmínkami.
5. Objednatel se na základě smlouvy zavazuje převzít provedenou službu a řádně uhradit sjednanou cenu služby (díla).
6. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat zhotovitele o všech okolnostech, které by mohly mít vliv na plnění jeho smluvních povinností včetně povinnosti včas zaplatit sjednanou cenu, jakož i o tom, že vstoupil do likvidace a/nebo se stal úpadcem podle insolvenčního zákona.

II. Smlouva

1. Smlouva mezi objednatelem a zhotovitelem vzniká i bez uzavření písemné smlouvy, a to na základě objednávky zasláné elektronickou formou, kterou zhotovitel písemně potvrdil. Taková smlouva je pro obě smluvní strany závazná.
2. Smlouva vzniká také potvrzením platné cenové nabídky vypracované zhotovitelem, které doručí objednatel písemně zhotoviteli.
3. Smlouva vzniká i v případě, obsahuje-li potvrzení cenové nabídky dodatečné požadavky, které podstatně nemění podmínky nabídky, pokud zhotovitel takové přijetí bez zbytečného odkladu neodmítne.
4. Smlouva musí obsahovat následující náležitosti:
 - 4.1. přesnou korespondenční adresu objednatele včetně fakturační adresy, pokud se liší od korespondenční, včetně IČ a DIČ
 - 4.2. kontaktní osobu včetně kontaktních informací (funkce, e-mail, telefon)
 - 4.3. specifikaci služby
 - 4.4. výchozí a/nebo cílový jazyk
 - 4.5. vzájemně odsouhlasený termín dodání služby
 - 4.6. vzájemně odsouhlasený způsob předání služby
 - 4.7. u překladů a korektur požadavky na grafickou úpravu textu nebo formát dokumentu
 - 4.8. účel, ke kterému bude požadovaná služba použita (především u textů určených k veřejné prezentaci nebo publikaci) nebo druh tlumočení. Nebude-li tento účel ve smlouvě/poptávce uveden, nebude brán zřetel na pozdější reklamace objednatele z důvodů s tím souvisejících.
 - 4.9. případný požadavek na preferenční terminologii (v takovém případě musí být součástí smlouvy seznam preferenčních výrazů, odkaz na referenční materiály nebo kontakt na osobu, kterou objednatel pověřil konzultací terminologie), přičemž pokud tak neučiní, nebude brán zřetel na pozdější reklamace objednatele z důvodů nepoužití preferenční terminologie
5. Změnit smlouvu lze písemnou dohodou, přičemž pravidla pro vznik smlouvy platí přiměřeně i pro její změnu.

III. Práva a povinnosti

1. Překladatelské služby
 - 1.1. Objednatel je povinen nejpozději v okamžiku objednání služby předat zhotoviteli veškeré podklady a informace nezbytné k provedení služby.

- 1.2. Objednatel je povinen dodat text k překladu jazykově srozumitelný v dobře čitelné podobě, přičemž zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu informovat objednatele v případě, že dodaný text tuto podmínku nespĺňuje. Zhotovitel je oprávněn do doby dodání nového textu přerušit plnění služby a o tuto dobu prodloužit sjednaný termín vyhotovení plnění. V případě, že objednatel trvá na poskytnutí služby na základě původního textu, neručí zhotovitel za správnost překladu a za případné škody, které překladem objednateli vzniknou.
- 1.3. Pokud zhotovitel nemá ke dni uzavření smlouvy k dispozici kompletní text k překladu a vyskytnou-li se po zahájení plnění smlouvy okolnosti, které zhotoviteli neumožňují splnění služby ve sjednaném termínu, kvalitě a ceně, je zhotovitel na tuto skutečnost povinen objednatele bez zbytečného odkladu objednatel upozornit a je oprávněn požadovat změnu termínu a ceny.
- 1.4. Zhotovitel neodpovídá za významovou a obsahovou stránku zdrojových textů dodaných objednatelem.
- 1.5. Objednatel bere na vědomí, že vlastnictví překladu na něj přechází až po úplném zaplacení celé ceny za objednanou a provedenou službu.
- 1.6. Řádným splněním služby zhotovitelem je předání vyhotoveného překladu v termínu a způsobem sjednaným ve smlouvě. Objednatel je povinen sjednanou službu převzít v dohodnutém termínu a sjednaným způsobem.
- 1.7. Převzetí služby je objednatel povinen zhotoviteli neprodleně písemně potvrdit. Pokud tuto povinnost objednatel nespĺní a ani ve lhůtě 24 hodin po uplynutí termínu pro poskytnutí služby písemně u zhotovitele neurguje splnění služby, má se za to, že službu řádně a včas obdržel a objednatel je povinen službu řádně a včas uhradit.
- 1.8. Pokud zhotovitel obdrží oprávněnou urgenci služby, je povinen službu opakovaně předat bezprostředně po obdržení této urgencye.
- 1.9. Služba není poskytnuta opožděně, pokud na základě písemné urgencye objednatele zhotovitel předá službu opakovaně a prokáže, že tuto službu již jednou objednateli včas odeslal.
- 1.10. Právo na zaplacení řádně vyhotovené služby vzniká zhotoviteli i v případě, že objednatel tuto službu nepřevzme a/nebo zneвозмоžní její předání, a to v okamžiku, kdy jí zhotovitel nabídl objednateli k převzetí.

2. Tlumočnické služby

- 2.1. Tlumočnickým dnem se rozumí 8 hodin včetně přestávek.
- 2.2. Pokud není ve smlouvě sjednáno jinak, zaplatí objednatel zhotoviteli v případě překročení sjednané (objednané) doby tlumočení určené jako
 - a) půlden tlumočení (=4 hodiny včetně přestávek) - sazbu za celý den tlumočení (=8 hodin včetně přestávek)
 - b) celý den tlumočení (=8 hodin včetně přestávek) – sazbu za hodinu tlumočení ve výši 1/8 sjednané ceny za tlumočnický den, a to za každou další, a to i započatou hodinu tlumočení.
- 2.3. Zhotovitel zajišťuje tlumočnické služby prostřednictvím tlumočnicka.
- 2.4. Objednatel je povinen zabezpečit dopravu tlumočnicka ze sjednaného místa do místa plnění služby a zpět odpovídajícím dopravním prostředkem vzhledem ke vzdálenosti míst. Zajistí-li si tlumočnick vlastní dopravu, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli jeho cestovní náhrady včetně stravného v plné výši dle platných právních předpisů, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.
- 2.5. V případě tlumočení delšího než 1 den, je objednatel povinen zajistit na své náklady ubytování tlumočnicka v jednolůžkovém pokoji s příslušenstvím, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.
- 2.6. Za čas tlumočnicka strávený na cestě nebo jinak promeškaný v souvislosti s tlumočením má zhotovitel právo vyúčtovat stejnou sazbu jako při vlastním tlumočení, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.

IV. Cenová ujednání a platební podmínky

1. Ceny všech služeb jsou smluvní a sjednávají se mezi objednatelem a zhotovitelem písemně ve smlouvě.
2. Zhotovitel je oprávněn vystavit objednateli zálohovou fakturu i před zahájením plnění služby nebo v průběhu plnění. Zálohová faktura je splatná v termínu splatnosti uvedeném na faktuře.
3. Pokud je celková cena sjednaná ve smlouvě uvedena jako předběžná z důvodu nemožnosti určit předem přesný objem poskytované služby, je výsledná cena stanovena na základě skutečného objemu poskytnuté služby (např. počet slov cílového textu u překladu nebo skutečný počet tlumočených hodin u tlumočení).
4. Není-li výslovně uvedeno jinak, má se za to, že veškeré ceny, jakož i další částky nezahrmují DPH.
5. Podkladem pro úhradu ceny za službu je faktura s náležitostí daňového dokladu vystavená zhotovitelem ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
6. Objednatel je povinen uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti, která činí 14 dnů od data vystavení faktury a svoji platbu řádně označit.
7. V případě prodlení se zaplacením je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
8. V případě, že objednatel bude vůči zhotoviteli v prodlení se zaplacením faktury po dobu delší jak 30 dnů od jejího data splatnosti, je zhotovitel oprávněn do doby úplného zaplacení svých pohledávek poskytování svých služeb objednateli, a to i z doposud nespĺněných smluv, pozastavit či své služby objednateli neposkytovat, aniž by to bylo považováno za porušení

smlouvy ze strany zhotovitele. O dobu prodlení se zaplacením se v takovém případě prodlužují veškeré termíny plnění uvedené v doposud nesplněných smlouvách.

9. Zhotovitel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za objednatelem a za tímto účelem případně této třetí osobě předat v potřebném rozsahu osobní údaje objednatele, jakož i údaje vztahující se k pohledávkám. Objednatel je povinen jednat s touto třetí osobou jako s řádně pověřeným inkasujícím zmocněncem zhotovitele.

V. Reklamacce

1. Služba má vady v případě, že nebyla poskytnuta v souladu se smlouvou.
2. Objednatel je povinen reklamovat vady služby písemně bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil, nejpozději však do 30 dní ode dne poskytnutí služby. Po uplynutí této lhůty nárok z odpovědnosti za vady služby zaniká.
3. Nárok z odpovědnosti za vady služby zanikají v případě, že jsou uplatněny z důvodů, které tyto VOP nebo smlouva vylučují.
4. Reklamacce objednatele musí obsahovat:
 - 4.1. důvod reklamacce
 - 4.2. dobu a způsob zjištění vad/y
 - 4.3. přesný popis vad/y a případně četnost výskytu a jejich závažnost
 - 4.4. u tlumočení případný neupravený záznam
5. Pokud zhotovitel uzná reklamacce překladatelských služeb za oprávněnou, zajistí neprodleně na vlastní náklady příslušné opravy nebo korektury.
6. Pokud zhotovitel uzná reklamacce překladatelských služeb za oprávněnou a objednatel provedení korektur od zhotovitele nepožaduje a u oprávněné reklamacce tlumočnických služeb, bude objednavateli poskytnuta sleva odpovídající rozsahu a závažnosti vad.
7. Za případnou škodu způsobenou vadami služby odpovídá zhotovitel maximálně do výše ceny zakázky bez DPH. Nahrazuje se pouze skutečná škoda, ušlý zisk ani další typy škod se nenahrazují. Škoda se nahrazuje přednostně v penězích. Případné smluvní pokuty či jiné sankce nárokovatelné objednavatelem po zhotoviteli se započítávají na náhradu škody v plné výši. Promlčecí lhůta pro uplatnění nároku na náhradu škody trvá jeden rok.
8. V případě, že mezi zhotovitelem a objednavatelem vznikne spor o oprávněnost nároků objednavatele na uplatnění odpovědnosti zhotovitele za vady nebo o výši slevy, zavazují se obě strany řešit tento spor mimosoudní cestou, a to formou znaleckého posudku nezávislého znalce ze seznamu soudních překladatelů a tlumočnicků vedeného příslušným soudem zvoleného dohodou obou stran. Obě strany si musí předem vzájemně odsouhlasit odhadovanou výši ceny za vyhotovení takového posudku.
9. Objednatel a zhotovitel uhradí každý polovinu zálohy na vyhotovení znaleckého posudku podle bodu 8. Konečné vyúčtování těchto nákladů bude provedeno k tíži účastníka, v jehož neprospěch posudek vyzněl.
10. V případě, že posudek dle bodu 8 vyzní v neprospěch zhotovitele, uhradí zhotovitel objednateli částku odpovídající výši slevy z poskytnuté služby, kterou nezávislý znalec stanoví.
11. Objednatel není oprávněn nárokovat na zhotoviteli úhradu vícenákladů, které objednateli vznikly v souvislosti s posouzením kvality služby nebo její opravou zadanou třetí straně bez vědomí a souhlasu zhotovitele.
12. Reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost objednatele uhradit fakturu za poskytnutou službu a smluvní strany si vylučují aplikaci ust. § 2108 zákona č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, v platném znění.
13. Služba „garance vrácení peněz“ u překladatelských služeb se uplatní v případě, že objednatel uplatní svou reklamacce v souladu s předchozími ustanoveními nejpozději do 7 dnů ode dne poskytnutí služby.

VI. Odstoupení od smlouvy a náhrada škody

1. Každá ze smluvních stran má právo od smlouvy odstoupit, pokud se na její straně vyskytnou neodstranitelné překážky bránící splnění smluvních závazků. Účastníci jsou povinni informovat druhou smluvní stranu písemně, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o skutečnostech zakládajících právo k odstoupení od smlouvy dozvěděli.
2. Při odstoupení od smlouvy dle výše uvedeného odst. 1 ze strany objednatele je objednatel povinen jako odstupné zaplatit zhotoviteli:
 - 2.1. 10% sjednané ceny služby překladu, na jejímž plnění zhotovitel ještě nezačal pracovat, nejvýše však 1 000 Kč
 - 2.2. 10% sjednané ceny služby překladu plus cena již přeloženého textu stanovená poměrem k dohodnuté celkové ceně, nejvýše však 100 % z celkové ceny.
 - 2.3. 30% sjednané ceny služby tlumočení při odstoupení více než 24 hodin před sjednaným časem zahájení tlumočení
 - 2.4. 80% ceny služby tlumočení při odstoupení méně než 24 hodin před sjednaným časem zahájení tlumočení

VII. Závazek mlčenlivosti

1. Zhotovitel i objednavatel považují veškeré informace a dokumenty poskytnuté druhou stranou rámci plnění smlouvy za předmět obchodního tajemství a zavazují se tyto informace nesdělovat žádné neoprávněné třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Za osobu oprávněnou se u zhotovitele považují kromě interních zaměstnanců a

statutárních orgánů také externí osoby, kteří mají se zhotovitelem uzavřenou dohodu o mlčenlivosti, ochraně utajovaných informací a zákazu jejich zneužití.

2. Účastníci se zavazují předmět obchodního tajemství adekvátními prostředky chránit před zneužitím.
3. Závazku mlčenlivosti nepodléhá údaj, který je před sdělením již veřejně známým nebo veřejně dostupným, údaj, který je nutno sdělit třetí straně na základě povinnosti uložené platným právním předpisem anebo byl vynucen rozhodnutím a/nebo opatřením orgánu veřejné moci, kterému byl zhotovitel povinen se podrobit.

VIII. Ochrana osobních údajů

Zhotovitel shromažďuje a zpracovává osobní údaje fyzických osob výhradně v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) / dále jen „nařízení GDPR“/ a v souladu s dalšími platnými právními předpisy. Zhotovitel plní svou informační povinnost vůči objednateli ve smyslu čl. 13 nařízení GDPR prostřednictvím zvláštního dokumentu „Informace o zpracování údajů fyzických osob“ zveřejněného na www.miatranslate.cz, jež obsahuje podrobné informace o zpracování osobních údajů, zásady zpracování a práva subjektů údajů.

IX. Řešení sporů

1. Vzájemné spory mezi objednavatelem a zhotovitelem řeší obecné soudy.
2. Objednatel, který je spotřebitelem / tj. fyzickou osobou, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání/, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.
3. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.
4. Zhotovitel se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s objednavatelem, pokud je objednatel neodmítne.
5. Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění ani rozhodčím řízením podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud.
6. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

X. Závěrečná ustanovení

1. Zhotovitel nenese žádnou odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorskoprávních předpisů.
2. Objednatel není oprávněn bez písemného souhlasu zhotovitele v obchodních záležitostech kontaktovat překladatele či tlumočnicka zhotovitele.
3. Pokud ke kontaktu mezi objednavatelem a překladatelem či tlumočnickem se souhlasem zhotovitele dojde, není objednatel oprávněn projednávat s nimi skutečnosti týkající se obchodních podmínek smlouvy a je povinen bez zbytečného odkladu informovat zhotovitele o případných nových ujednáních s překladatelem či tlumočnickem.
4. V případě porušení závazku objednatele v odst. IX., bodech 2 a 3 těchto VOP, je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností, a to i opakovaně. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká právo zhotovitele na náhradu škody.
5. Pokud smlouva a tyto VOP nestanoví jinak, řídí se smluvní vztahy s objednavatelem příslušnými ustanoveními z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a ostatních platných právních předpisů. Objednatel uzavřením smlouvy potvrzuje, že obsah VOP je mu znám.
6. Zhotovitel si vyhrazuje právo znění těchto VOP změnit. Změnu je povinen zveřejnit nejpozději v den, od kterého nabývají nové VOP platnosti, a to na webových stránkách zhotovitele.
7. Znění těchto VOP je pro účastníky závazné.
8. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 25. května 2018.