



Všeobecné obchodní podmínky

vydané podle § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb. (obchodního zákoníku)

Čl. I Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy ve věci zajištění překladu, tlumočení nebo jiné související jazykové služby (dále jen smlouvy) mezi objednatelem a poskytovatelem, pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.

1. Smlouva mezi objednatelem a poskytovatelem vzniká zasláním písemné objednávky ze strany objednatele a jejím písemným potvrzením ze strany poskytovatele nebo zasláním písemné nabídky poskytovatelem a jejím písemným potvrzením objednatelem.
2. Písemnou formou ve smyslu odst. 1 tohoto článku se rozumí kromě písemné objednávky i objednávka ze strany objednatele prostřednictvím komunikace na dálku – zaslání faxu nebo elektronické pošty (e-mailu) a následné potvrzení poskytovatelem.
3. Smlouva mezi objednatelem a poskytovatelem vznikne, pokud obě strany vyjádří v písemné formě souhlas se všemi jejími podstatnými náležitostmi, tj. zejména obsahem a rozsahem služby, která je jejím předmětem, způsobem provedení služby, dodací lhůta a cenou služby, případně způsobem výpočtu ceny služby, ukončením smlouvy a záručními podmínkami.
4. Ujednané podmínky smluvního vztahu lze měnit nebo zrušit pouze písemným ujednáním obou smluvních stran.

Čl. II Předmět plnění

1. Předmětem plnění je provedení služeb obsažených v předmětu podnikání poskytovatele, a to vyhotovení překladu, zajištění tlumočnických služeb a další související jazykové služby podle podmínek uvedených ve smlouvě (dále jen zakázka).

Čl. III. Překlady

1. Všeobecná ujednání

- 1.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy zavazuje vyhotovit sjednanou zakázku v rozsahu a podle podmínek dohodnutých ve smlouvě, a to v určeném jazyce, ve sjednané dodací lhůtě, předat ji dohodnutým způsobem a splnit další podmínky uvedené ve smlouvě.
- 1.2 Objednatel se uzavřením smlouvy zavazuje převzít vyhotovenou zakázku a zaplatit poskytovateli výslednou cenu za zpracování zakázky podle ustanovení čl. V těchto

Obchodních podmínek.

2. Termín předání zakázky

- 2.1 Poskytovatel je povinen předat a objednatel je povinen převzít vyhotovenou zakázku v termínu a způsobem uvedeným ve smlouvě (potvrzené objednávce).
- 2.2 Pokud objednatel ve lhůtě 24 hodin po uplynutí termínu sjednaného předání zakázky písemně neurguje její dodání, má poskytovatel za to, že objednatel zakázku řádně a včas obdržel.
- 2.3 Zakázka není dodána opožděně, jestliže poskytovatel dodá na základě urgencye objednateli zakázku opakovaně a zároveň prokáže, že ji již ve sjednaném termínu objednateli odeslal.
- 2.4 Pro případ, že vyhotovenou zakázku nebude možno doručit ze závažných objektivních důvodů způsobem uvedeným ve smlouvě, je poskytovatel oprávněn zvolit náhradní způsob doručení vyhotovené zakázky na náklad objednatele. Objednatel bude na tuto okolnost předem telefonicky upozorněn.
- 2.5 Odmítne-li objednatel bez závažného důvodu písemně uznaného oběma stranami převzít řádně sjednanou a vyhotovenou zakázku, považuje se tato zakázka za splněnou, poskytovateli vzniká právo vystavit fakturu na částku ve smluvené výši a objednateli vzniká povinnost tuto fakturu uhradit.

3. Práva a povinnosti stran

- 3.1 Objednatel je povinen sdělit poskytovateli účel, ke kterému bude zakázka použita, pokud je tato informace důležitá pro její splnění ze strany poskytovatele. Pokud poskytovateli nebude tento účel sdělen, nebude brán zřetel na pozdější reklamace vzniklé z důvodů s ním souvisejících.
- 3.2 Obsahuje-li text, který je předmětem objednávky, odborné a jinak zvláštní výrazy, zkratky a podobně, u kterých objednatel požaduje dodržení jím používaných termínů, je objednatel povinen poskytovatele na tuto skutečnost písemně upozornit a předat mu seznam takové požadované terminologie v příslušném jazyce nebo předat poskytovateli jiné pomocné materiály či do objednávky uvést odpovědnou osobu, se kterou může



poskytovatel odbornou terminologií konzultovat. Pokud tak objednatel neučiní, na pozdější reklamace týkající se odborné terminologie nebude brán zřetel.

- 3.3 Pokud objednatel urguje dodání zakázky, která již byla poskytovatelem řádně odeslána, platí ustanovení čl. III odst. 2.3, přičemž poskytovatel je povinen zakázku objednateli znovu odeslat, a to neprodleně po obdržení urgencye.
 - 3.4 Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o všech okolnostech, které by mohly negativně ovlivnit splnění jeho závazku k úhradě ceny zakázky podle smluvních podmínek. Objednatel je povinen především informovat poskytovatele o tom, že došlo k rozhodnutí o prohlášení konkurzu na jeho majetek nebo že vstoupil do likvidace nebo že taková situace hrozí.
 - 3.5 Poskytovatel nenese odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorského práva při plnění zakázky zadané objednatel.
 - 3.6 Poskytovatel se zavazuje uchovat v tajnosti obsah všech jednání spojených s předmětem plnění a dále se zavazuje, že bude považovat všechny materiály, které mu objednatel předloží, za přísně důvěrné.
- #### 4. Reklamace
- 4.1 Vyhotovená zakázka má vady v případech, kdy nebyla provedena v souladu se smlouvou (potvrzenou objednávkou).
 - 4.2 Vyhotovená zakázka má dále vady zejména v případech, kdy nebyla provedena v odpovídající gramatické, stylistické nebo významové kvalitě.
 - 4.3 Reklamaci uplatňuje objednatel písemně. V písemné reklamaci je nutné uvést její důvod a popsat charakter vad a případně i četnost jejich výskytu.
 - 4.4 Pokud poskytovatel uzná reklamaci objednatele ohledně vad podle odst. 4.2 za důvodnou, zajistí na vlastní náklady v přiměřené lhůtě korekturu zakázky.
 - 4.5 Pokud poskytovatel uzná reklamaci objednatele za důvodnou a nejedná se přitom o vady uvedené v odst. 4.2 tohoto článku nebo u vad podle odst. 4.2 objednatel nabízenou korekturu neakceptuje, bude objednateli poskytnuta odpovídající sleva z ceny zakázky.
 - 4.6 Výše slevy na uznané reklamace vad podle odst. 4.5 tohoto článku se bude řídit v první řadě dohodou obou stran; pokud se strany nedohodnou, bude se sleva řídit odborným posudkem nezávislého arbitra zvoleného

dohodou smluvních stran ze seznamu soudních překladatelů a tlumočnicků vedeného příslušným soudem.

- 4.7 Rovněž v případě, že mezi smluvními stranami vznikne spor týkající se oprávněnosti včas uplatněných nároků objednatele z odpovědnosti za vady jiné než uvedené v odst. 4.2 tohoto článku, zavazují se smluvní strany řešit v první řadě tento spor mimosoudní cestou.
- 4.8 Náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku nezávislého arbitra podle ustanovení odst. 4.7 tohoto článku jsou poskytovatel i objednatel povinni uhradit formou zálohy, každý z nich ve výši 50 % příslušných nákladů. Konečné vyúčtování nákladů jednotlivým stranám bude provedeno podle výsledků posudku oprávněnosti reklamace v rozhodnutí arbitra v reklamačním řízení.
- 4.9 Za případnou škodu způsobenou objednateli vadami vyhotovené zakázky odpovídá poskytovatel, a to maximálně do výše ceny zakázky.
- 4.10 Poskytovatel je pojištěn u pojišťovny Kooperativa, a. s., proti škodám vzniklým jinému v souvislosti s výkonem překladatelské a tlumočnické činnosti (profesní odpovědnost) na částku 2 000 000,- Kč.

5. Lhůta k uplatnění reklamace

- 5.1 Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.
- 5.2 Objednatel je povinen uplatnit nároky z vad zakázky u poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne převzetí vyhotovené zakázky.
- 5.3 Po uplynutí lhůty uvedené v odst. 5.2 tohoto článku jsou nároky objednatele považovány za nároky uplatněné opožděně.

Čl. IV. Tlumočení

1. Všeobecná ujednání

- 1.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy zavazuje splnit sjednanou zakázku (tlumočení) v rozsahu a podle podmínek uvedených ve smlouvě, a to v určeném jazyce, ve sjednané době a na sjednaném místě.
- 1.2 Objednatel se uzavřením smlouvy zavazuje zaplatit poskytovateli výslednou cenu tlumočení podle ustanovení čl. V těchto Obchodních podmínek.

2. Termín tlumočení

- 2.1 Objednatel je povinen umožnit a přijmout plnění zakázky (tlumočení) v termínu a způsobem uvedeným ve



theBESTtranslation

smlouvě.

2.2 Objednatel nebo jím pověřená osoba jsou povinni poskytovateli bezprostředně po splnění zakázky písemně potvrdit v tlumočnickém protokolu poskytnutí služby (tlumočení) a její řádný průběh.

2.3 Odmítne-li objednatel bez závažného objektivního důvodu uznaného písemně oběma stranami přijmout řádné plnění zakázky, považuje se tato za splněnou, poskytovateli vzniká právo vystavit fakturu na částku ve smluvené výši a objednateli vzniká povinnost tuto fakturu uhradit.

3. Práva a povinnosti stran

3.1 Objednatel je povinen sdělit poskytovateli účel, ke kterému bude tlumočení provedeno, pokud je tato informace důležitá pro jeho splnění ze strany poskytovatele.

3.2 Pokud poskytovateli nebude tento účel sdělen, nebude brán zřetel na pozdější reklamace vzniklé z důvodů s ním souvisejících.

3.3 Objednatel je povinen sdělit poskytovateli, zda bude tlumočení zaznamenáno, jakým způsobem a pro jaké účely.

3.4 Bude-li při tlumočení potřeba použít odborné a jinak zvláštní výrazy, je objednatel povinen na tuto skutečnost poskytovatele písemně upozornit a předat mu nejpozději tři dny před plněním tlumočení seznam používané odborné terminologie v příslušném jazyce nebo předat poskytovateli jiné vhodné podkladové materiály (např. program, protokol z předešlého jednání, referáty či písemné texty). Pokud tak objednatel neučiní, na pozdější reklamace týkající se terminologie nebude brán zřetel.

3.5 Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o všech okolnostech, které by mohly negativně ovlivnit splnění jeho závazku k úhradě ceny zakázky podle smluvních podmínek. Objednatel je povinen především informovat poskytovatele o tom, že došlo k rozhodnutí o prohlášení konkurzu na jeho majetek nebo že vstoupil do likvidace nebo že taková situace hrozí

3.6 Poskytovatel nenese odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorského práva při plnění zakázky zadané objednatelem.

3.7 Poskytovatel se zavazuje uchovat v tajnosti obsah všech jednání spojených s tlumočením a dále se zavazuje, že bude považovat všechny materiály, které

mu objednatel předloží, za přísně důvěrné.

3.8 Objednatel není oprávněn požadovat od tlumočnicka jinou činnost nad rámec objednávky (např. písemný překlad, vyhotovení zápisu z jednání, průvodcovské a organizační služby).

3.9 Právo na odměnu za celou sjednanou dobu tlumočení vzniká poskytovateli i v případě, že objednatel tuto dobu plně nevyužije.

3.10 Objednatel je povinen zabezpečit odpovídající podmínky pro tlumočení včetně technického zabezpečení, pokud toto neobjedná u poskytovatele.

4. Doprava, ubytování a stravování

Objednatel je povinen zabezpečit dopravu tlumočnicka ze sjednaného místa do místa plnění zakázky odpovídajícím dopravním prostředkem s ohledem na vzdálenost místa, kde bude zakázka plněna.

4.1 V případě vlastní dopravy tlumočnicka je objednatel povinen uhradit jeho cestovní náklady v plné výši podle platných předpisů, a to poskytovateli.

4.2 V případě, že tlumočnicka stráví při plnění zakázky včetně dopravy na místo a z místa tlumočení jednu nebo více nocí mimo místo svého trvalého bydliště, je objednatel povinen zajistit adekvátní ubytování tlumočnicka v jednolůžkovém pokoji s příslušenstvím.

4.3 Objednatel je povinen zajistit tlumočnickovi přestávku na stravování a odpočinek v délce minimálně půl hodiny, a to vždy nejpozději po čtyřech a půl hodinách tlumočení.

4.4 Tlumočnickým dnem se rozumí osm hodin včetně přestávek.

5. Reklamace

5.1 Poskytnuté tlumočení má vady v případech, kdy nebylo provedeno v souladu se smlouvou (potvrzenou objednávkou).

5.2 Reklamaci uplatňuje objednatel písemně. V písemné reklamaci je nutné uvést její důvod, popsat charakter vad, případně i četnost jejich výskytu, a doložit je záznamem, pokud byl pořízen.

5.3 Pokud poskytovatel uzná reklamaci objednatele za důvodnou, poskytne mu odpovídající slevu ze smluvené ceny.

5.4 Výše slevy na uznané reklamace vad se bude řídit v první řadě dohodou obou stran; pokud se strany nedohodnou, bude se sleva řídit odborným posudkem nezávislého

theBESTtranslation
U Michelského mlýna 33
140 00 Praha 4

+420 731 168 449
+420 284 810 477
info@thebesttranslation.cz
www.thebesttranslation.cz



arbitra zvoleného dohodou smluvních stran ze seznamu soudních překladatelů a tlumočnicků vedeného příslušným soudem.

- 5.5 Náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku nezávislého arbitra podle ustanovení odst. 5.4 tohoto článku jsou poskytovatel i objednatel povinni uhradit formou zálohy, každý z nich ve výši 50 % příslušných nákladů. Konečné vyúčtování nákladů jednotlivým stranám bude provedeno podle výsledků posudku oprávněnosti reklamace v rozhodnutí arbitra v reklamačním řízení.
- 5.6 Za případnou škodu způsobenou objednateli vadami vyhotovené zakázky odpovídá poskytovatel, a to maximálně do výše ceny zakázky.
- 5.7 Poskytovatel je pojištěn u pojišťovny Kooperativa, a. s., proti škodám vzniklým jinému v souvislosti s výkonem překladatelské a tlumočnické činnosti (profesní odpovědnost) na částku 2 000 000,- Kč.

6. Lhůta k uplatnění reklamace

- 6.1 Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.
- 6.2 Objednatel je povinen uplatnit nároky z vad tlumočení u poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne tlumočení.
- 6.3 Po uplynutí lhůty uvedené v odst. 6.2 jsou nároky objednatele považovány za nároky uplatněné opožděně.

Čl. V. Cena zakázky

1. Cena zakázky se řídí platným ceníkem poskytovatele, který je nedílnou součástí těchto podmínek. Tento ceník obsahuje rovněž informace ohledně způsobu výpočtu výsledné ceny zakázky.
2. Veškeré případné slevy na ceníkové ceny musí být mezi objednatelem a poskytovatelem dojednány písemně před zahájením plnění ze strany poskytovatele.
3. V případě požadavku objednatele mu poskytovatel před uzavřením smlouvy předloží předběžnou cenovou kalkulaci zakázky zpracovanou na základě platného ceníku.

Čl. VI. Platební podmínky

1. Poskytovatel je povinen vystavit daňový doklad bezodkladně po uskutečnění zdanitelného plnění (vyhotovení zakázky podle smlouvy).
2. Objednatel je povinen uhradit předepsanou částku včetně

DPH v plné výši a ke dni uvedenému na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem.

3. Při prodlení s placením je objednatel povinen uhradit poskytovateli smluvní penále ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Při opožděné platbě je úhrada objednatele nejdříve započítána na smluvní penále a zbývající část na dluh samotný.
5. Poskytovatel je v případě rozsáhlejších zakázek nebo z jiných podstatných důvodů oprávněn vystavit objednateli 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 na její straně vyskytly neodstranitelné překážky bránící splnění závazku.
2. To, že od smlouvy odstupuje, je odstupující strana povinna sdělit druhé straně písemně a neprodleně poté, co se o překážkách bránících splnění závazku dozví.
3. V případě, že od smlouvy odstupuje objednatel, je povinen uhradit zhotoviteli stornovací poplatky.
 - (i) V případě překladatelských služeb, korektur, přepisů a grafických úprav vyúčtuje poskytovatel objednateli stornovací poplatek ve výši odpovídající ceně již vyhotovené části zakázky.
 - (ii) V případě tlumočnických služeb závisí výše stornovacího poplatku na rozsahu objednaného tlumočení a na počtu dní mezi dnem stornování zakázky a prvním dnem tlumočení příslušné zakázky podle následující tabulky.

	Půldenní a jednodenní tlumočení	Vícedenní tlumočení
Odstoupení od zakázky v den tlumočení nebo 1 den před tlumočením	100 %	1. den tlumočení 100 % Za každý další den 50 %
Odstoupení od zakázky 2 až 7 dní před tlumočením	50 %	50%
Odstoupení od zakázky více než 7 dní před tlumočením	0 %	0-25 %



the**BEST**translation

4. Odpovědnost stran za škody je upravena příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. (obchodního zákoníku).
5. Poskytovatel neodpovídá objednateli za škodu, která mu vznikne z nerealizování uzavřené smlouvy, pokud se tak stane z důvodů nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, kterým poskytovatel nemohl ani při vynaložení řádné péče zabránit.
6. Pokud bude text překladu použit objednatelům do tisku či k jinému dalšímu šíření v médiích, aniž by objednatel o této skutečnosti předem písemně informoval poskytovatele, nemá objednatel nárok na náhradu škody z důvodu případných chyb v přeloženém textu.

Čl. VIII. Zvláštní ustanovení

1. Objednatel se zavazuje k tomu, že bez výslovného souhlasu poskytovatele nebude kontaktovat jeho překladatele či tlumočnicka.
2. Pokud se souhlasem poskytovatele dojde ke kontaktu mezi objednatelům a jeho překladatelem či tlumočnickem, zavazuje se objednatel neprojednávat s nimi záležitosti týkající se obchodních podmínek zakázky.
3. V případě porušení povinností uvedených v bodech 1., 2. tohoto článku je objednatel povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každé jednotlivé porušení i v případě, že zakázka nebude řádně dokončena, přičemž tím není omezeno právo poskytovatele na náhradu případné škody, která mu byla tímto porušením způsobena.

Čl. IX. Důvěrnost smlouvy

1. Poskytovatel smí zpracovávat údaje o objednateli pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem objednatel, s tou výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést objednatel ve svém referenčním listu, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
2. Smluvní strany považují za předmět obchodního tajemství (podle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí další tři (3) roky po zániku smlouvy.
3. Za obchodní tajemství ve smyslu předchozího bodu se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z

těchto vlastností:

- a) údaj je před sdělením již veřejně známým nebo veřejně dostupným;
- b) údaj je nutno sdělit třetí straně na základě platného právního předpisu a/nebo rozhodnutí příslušného soudního nebo jiného oprávněného státního orgánu.

Čl. X Závěrečná ustanovení

1. Pokud tyto obchodní podmínky nestanoví jinak, řídí se právní vztahy mezi smluvními stranami příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. (obchodního zákoníku).

V Praze 1. října 2009