



**Not just better. The best.**

the**BEST**translation

## Všeobecné obchodní podmínky (dále též VOP)

vydané podle § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

### Čl. I Úvodní ustanovení

Tyto VOP 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 – elektronické pošty (e-mailu) a elektronických objednávkových formulářů umístěných na webu zhotovitele.
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 lhůtou 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 souvisejících s předmětem 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

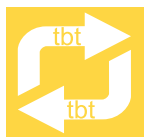
- 1.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy zavazuje vyhotovit sjednanou zakázku v rozsahu a podle podmínek dohodnutých ve smlouvě, a to v určeném jazyce, ve sjednané dodací lhůtě, předat ji dohodnutým způsobem a splnit další podmínky uvedené ve smlouvě.
- 1.2 Objednatel se uzavřením smlouvy zavazuje převzít 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 neurčuje 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 smlouvené 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



**Not just better. The best.**

## theBESTtranslation

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 objednatelem.
  - 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. Reklamacce
- 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 anebo 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 reklamacce 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 reklamacce 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 bez DPH.
- 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 3 000 000,- Kč.

#### 5. Lhůta k uplatnění reklamacce

- 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 28 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 smlouvě.
- 2.2 Objednatel nebo jím pověřená osoba jsou povinni poskytovateli bezprostředně po splnění zakázky písemně potvrdit 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



**Not just better. The best.**

## theBESTtranslation

- 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

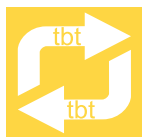
bude zakázka plněna.

- 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. Reklamac

- 5.1 Poskytnuté tlumočení má vady v případech, kdy nebylo provedeno v souladu se smlouvou (potvrzenou objednávkou).
- 5.2 Reklamací 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 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 bez DPH.
- 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 3 000 000,- Kč.

#### 6. Lhůta k uplatnění reklamace



Not just better. The best.

the**BEST**translation

- 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 28 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 0,1 % 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 vyskytnou 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.

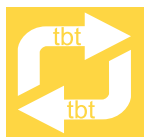
3. V případě, že od smlouvy odstupuje objednatel, je povinen uhradit zhotoviteli stornovací poplatky.
  - (i) V případě překladatelských služeb, korektur, přepisů a grafických úprav vyúčtuje poskytovatel objednateli stornovací poplatek ve výši odpovídající ceně již vyhotovené části zakázky.
  - (ii) 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	Vicedenní 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 %

4. 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.
5. Pokud bude text překladu použit objednatelem 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 objednatelem 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.



**Not just better. The best.**

the**BEST**translation

**Čl. IX. Důvěrnost smlouvy**

1. Poskytovatel smí zpracovávat údaje o objednateli pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele, s tou výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést objednatele ve svém referenčním listu, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
2. Závazku mlčenlivosti nepodléhá 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 smluvní vztahy mezi objednatelem a poskytovatelem příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a ostatních platných právních předpisů.

V Praze 1. října 2014