

Reklamační řád: překladatelské služby

1. Služba má vady v případě, že nebyla poskytnuta v souladu se smlouvou a/nebo doplňujícími požadavky objednatele, které zhotovitel potvrdil. Nesdělil-li objednatel žádné upřesňující požadavky, zejména účel, terminologií, potřebu další úpravy apod., platí, že účelem překladu je seznámení se s textem a žádné další úpravy nejsou nutné. Překladatel při vyhotovení překladu je povinen postupovat s dostatečnou péčí přiměřeně k zadání a kvalitě výchozímu textu. Vady překladu nelze uznat, je-li výchozí text vadný.
2. Objednatel je povinen uplatnit případné nároky z vad služby u zhotovitele bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do 7 kalendářních dní ode dne poskytnutí služby. Nároky z vad služby je objednatel povinen uplatnit písemně.
3. Nároky z odpovědnosti za vady služby zanikají, jsou-li uplatněny z důvodů, které smlouva a/nebo VOP a/nebo reklamační řád vylučují a/nebo po uplynutí lhůty dle odst. 2.
4. Při uplatnění nároku z odpovědnosti za vady služby je objednatel povinen uvést a/nebo připojit:
 - 4.1. důvod uplatnění nároku,
 - 4.2. dobu a způsob zjištění vad/y,
 - 4.3. popis vad/y a případně četnost jejího/jejich výskytu,
 - 4.4. v případě uplatnění nároku za vadu služby tlumočení případný neupravený zvukový a/nebo zvukově-obrazový záznam,
5. Uzná-li zhotovitel vadu poskytnuté služby, poskytne objednateli dle vlastní volby přiměřenou opravu. Zhotovitel vyřizuje vady plnění přednostně opravou provedeného překladu. V některých případech může zhotovitel poskytnout přiměřenou slevu z ceny služby bez DPH odpovídající povaze a rozsahu vad, nebo, půjde-li o vadu překladu či korektorské nebo jiné související služby, poskytne zhotovitel namísto slevy opravené vyhotovení překladu či korektorské nebo jiné související služby.
6. Za případnou škodu způsobenou vadami služby odpovídá Zhotovitel do výše ceny zakázky bez DPH.
7. V případě, že mezi účastníky vznikne spor týkající se oprávněnosti včas uplatněných nároků objednatele z odpovědnosti za vady dle odst. 1, zavazují se účastníci
 - 7.1. řešit tento spor nejprve mimosoudní cestou, a to formou odborného posudku nezávislého tlumočnicka dle volby zhotovitele, a
 - 7.2. v případě, že posudek nezávislého tlumočnicka vyzní v neprospěch zhotovitele a zhotovitel s výsledkem posudku souhlasí, má objednatel nárok na slevu z ceny služby, jejíž výši určí zhotovitel při současném zohlednění všech následujících faktorů – délka překládaného textu, počet hrubých chyb v překladu, počet menších chyb v překladu, nedodržení terminologie textu, překlepy atd. Sleva dle tohoto odstavce může být poskytnuta maximálně do výše ceny služby.
 - 7.3. U tlumočení poskytne zhotovitel objednateli slevu z ceny služby obdobně jako v odstavci 7.2.
 - 7.4. V případě postupu dle odstavce 7.1. uhradí veškeré náklady (včetně zálohy) za tlumočnicka objednatel. Objednatel má nárok, aby mu zhotovitel uhradil polovinu vynaložených nákladů za tlumočnicka v případě, že posudek tlumočnicka vyzní v neprospěch zhotovitele, byť i jen částečně, a zhotovitel s posudkem tlumočnicka souhlasí. Nárok objednatele dle tohoto odstavce musí být uplatněn písemně.
8. Nedojde-li k vyřešení sporu mimosoudní cestou nebo nesouhlasí-li některý z účastníků s výsledkem posudku nezávislého tlumočnicka, bude spor vzniklý ze smlouvy a v souvislosti s ní rozhodován s konečnou platností u věcně a místně příslušného soudu ČR.
9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
 - 9.1. Objednatel je spotřebitelem, pokud se zhotovitelem uzavřel smlouvu jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále též spotřebitel).
 - 9.2. Pokud mezi zhotovitelem a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy je Česká obchodní inspekce (Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2). Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu jsou uvedeny na internetových stránkách České obchodní inspekce na www.coi.cz.
10. Tento reklamační řád platí od 1.1.2017. Úplné znění reklamačního řádu je k dispozici v sídle zhotovitele. Zhotovitel je oprávněn tento reklamační řád kdykoliv změnit či doplnit.