Ogólne warunki zamówienia tłumaczeń (OWU)

KURSY JĘZYKOWE I TŁUMACZENIA Alicja Bilicka-Jaranowska (Portugalo)

ul. Wilczak 20C/4, 61-623 Poznań · NIP 6651023643 · REGON 300043336

e-mail: portugalo.pl@gmail.com

Wersja 1.1 z dnia 2026-11-17

§ 1. Definicje

1. **Wykonawca** – Alicja Bilicka-Jaranowska, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą KURSY JĘZYKOWE I TŁUMACZENIA Alicja Bilicka-Jaranowska, tłumacz przysięgły.
2. **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która składa Zamówienie.
3. **Konsument** – Zamawiający będący konsumentem w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego.
4. **Przedsiębiorca niezawodowy** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności ujawnionego w CEIDG. Do Przedsiębiorcy niezawodowego stosuje się postanowienia dotyczące Konsumenta zawarte w **§ 4 ust. 5, § 8 ust. 3 oraz § 9** niniejszych OWU. Pozostałe postanowienia dotyczące Konsumenta, w szczególności § 10 ust. 3, stosuje się do niego tylko wtedy, gdy tak stanowi przepis prawa.
5. **Zamawiający ustawowy** – sąd, prokurator, Policja lub organ administracji publicznej, dla którego wynagrodzenie tłumacza przysięgłego określa rozporządzenie wydane na podstawie art. 16 ust. 2 ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego.
6. **Strona przeliczeniowa** – umowna jednostka rozliczeniowa: 1125 znaków ze spacjami tekstu tłumaczenia. Za znak uważa się każdy widoczny znak drukarski, w tym litery, cyfry, znaki przestankowe i znaki przeniesienia, oraz uzasadnione budową zdania przerwy między nimi. Każdą rozpoczętą stronę liczy się jako całą. Jednostka odpowiada jednostce przyjętej w § 8 ust. 2 **Rozporządzenia**.
7. **Rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 24 stycznia 2005 r. w sprawie wynagrodzenia za czynności tłumacza przysięgłego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 312).
8. **Cennik** – cennik opublikowany w serwisie tlumaczenia.openskills.pl w dniu złożenia Zamówienia.
9. **Ustalenie indywidualne** – warunki uzgodnione przez Strony indywidualnie w formie dokumentowej (art. 77^2 k.c.), w szczególności w wiadomości e-mail lub w zaakceptowanej ofercie.
10. **Wycena szacunkowa** – wstępne wyliczenie liczby Stron przeliczeniowych i wynagrodzenia, przygotowane na podstawie przesłanych materiałów przed wykonaniem tłumaczenia.
11. **Wycena wiążąca** – wyliczenie wynagrodzenia podane jako kwota ostateczna; Wykonawca podaje je zawsze, gdy charakter materiałów pozwala obliczyć liczbę Stron przeliczeniowych przed rozpoczęciem pracy (§ 4 ust. 1).

§ 2. Zakres i pierwszeństwo postanowień

1. OWU określają zasady zamawiania tłumaczeń pisemnych, w tym poświadczonych (przysięgłych), przez serwis tlumaczenia.openskills.pl, e-mailem lub osobiście.
2. **Ustalenia indywidualne mają pierwszeństwo przed OWU i Cennikiem.** W razie sprzeczności wiąże Ustalenie indywidualne, a w pozostałym zakresie obowiązują OWU (art. 385 § 1 k.c.).
3. Postanowienia OWU mniej korzystne dla Konsumenta niż przepisy bezwzględnie obowiązujące nie wiążą go; w ich miejsce stosuje się te przepisy. Żadne postanowienie OWU ani Ustalenie indywidualne nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z ustawy.
4. Do Zamawiających ustawowych stosuje się stawki i zasady rozliczeń wynikające z Rozporządzenia oraz przepisów właściwych dla danego organu. § 4 ust. 2–6, § 6 ust. 1–6 oraz § 9 nie mają do nich zastosowania.

5. Umowa jest zawierana w języku polskim.

§ 3. Złożenie Zamówienia i zawarcie umowy

1. Zamawiający składa Zamówienie, przesyłając dokument (skan lub zdjęcie w formacie PDF, JPG lub PNG, albo plik DOCX) lub deklarując przesłanie oryginału albo kopii papierowej. Zamawiający wskazuje również język, tryb realizacji, dane nabywcy i sposób odbioru.
2. Przed złożeniem Zamówienia Zamawiający akceptuje OWU i składa oświadczenie, o którym mowa w ust. 7. Serwis zapisuje przy Zamówieniu treść oświadczeń, datę i godzinę ich złożenia, adres IP, wersję OWU oraz skrót SHA-256 jej treści.
3. Jeżeli Zamówienie składa Konsument albo Przedsiębiorca niezawodowy przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, przycisk służący do złożenia Zamówienia jest oznaczony słowami **„zamówienie z obowiązkiem zapłaty"**, a bezpośrednio przed jego naciśnięciem serwis przedstawia informacje wymagane przepisami o prawach konsumenta (art. 17 ust. 1–3 ustawy o prawach konsumenta).
4. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zamówienia przez Wykonawcę, wysłanego e-mailem na adres podany przez Zamawiającego. Potwierdzenie zawiera treść OWU w wersji zaakceptowanej przez Zamawiającego, utrwaloną na trwałym nośniku, a wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy niezawodowego – także informacje wymagane przepisami o prawach konsumenta.
5. Wykonawca może odmówić przyjęcia Zamówienia, w szczególności gdy dokument jest nieczytelny, jego tłumaczenie byłoby sprzeczne z prawem lub zasadami etyki zawodowej, albo przekracza możliwości terminowe Wykonawcy. Z tego tytułu Zamawiającemu nie przysługują roszczenia, a wpłacone kwoty podlegają zwrotowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni.
6. Tłumaczenie poświadczone sporządzone na podstawie skanu, zdjęcia lub kopii zawiera adnotację, że sporządzono je z kopii. Wykonawca informuje o tym Zamawiającego przy przyjęciu Zamówienia. Zamawiający sam sprawdza, czy instytucja, której przedstawi tłumaczenie, nie wymaga tłumaczenia sporządzonego z oryginału.
7. **Oświadczenie o dokumentach.** Warunkiem złożenia Zamówienia jest oświadczenie Zamawiającego, że:
   a) przekazane dokumenty są prawdziwe i rzetelne: nie zostały podrobione ani przerobione, a ich treść nie została zmieniona;
   b) przesłany plik (skan, zdjęcie) albo kopia wiernie i w całości odwzorowuje dokument, z którego go sporządzono, łącznie ze wszystkimi stronami, pieczęciami, podpisami i adnotacjami;
   c) tłumaczenie przedłoży wyłącznie jako tłumaczenie przekazanego dokumentu, w postaci, w jakiej je otrzyma, wraz z formułą poświadczającą i adnotacjami tłumacza.
8. **Zakres poświadczenia.** Tłumacz przysięgły tłumaczy wiernie treść dokumentu w postaci, w jakiej go otrzymał. Na tłumaczeniu poświadcza jego zgodność z przedłożonym dokumentem i wskazuje, czy sporządzono je z oryginału, z kopii, czy z tłumaczenia (art. 18 ust. 1 ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego). W tłumaczeniu opisuje cechy dokumentu, takie jak pieczęcie, podpisy, skreślenia, uszkodzenia i fragmenty nieczytelne. **Poświadczenie nie potwierdza autentyczności, ważności ani zgodności z prawem dokumentu źródłowego** ani prawdziwości jego treści. Jeżeli okoliczności wskazują, że dokument może być podrobiony lub przerobiony, Wykonawca może odmówić wykonania tłumaczenia (ust. 5).
9. **Tłumaczenie w zastępstwie.** W szczególnych przypadkach (w szczególności choroba lub inna nieprzewidziana nieobecność Wykonawcy, konflikt interesów albo konieczność dotrzymania terminu trybu pilnego) tłumaczenie może wykonać w zastępstwie inny tłumacz przysięgły języka hiszpańskiego wpisany na listę tłumaczy przysięgłych prowadzoną przez Ministra Sprawiedliwości. Przed rozpoczęciem pracy Wykonawca informuje o tym Zamawiającego, podając imię, nazwisko i numer wpisu tego tłumacza. Zamawiający może w ciągu 2 dni roboczych nie wyrazić zgody i odstąpić od umowy bez kosztów; Wykonawca zwraca wtedy wszystkie wpłaty w ciągu 7 dni. Tłumacz zastępujący poświadcza tłumaczenie własną pieczęcią i wpisuje je do swojego repertorium, a odpowiedzialność wobec Zamawiającego za wykonanie umowy ponosi Wykonawca. Tłumacza zastępującego obowiązuje tajemnica zawodowa; dane przekazywane mu są na podstawie umowy z Wykonawcą (§ 12).

§ 4. Wycena i cena finalna

1. **Jeżeli charakter przesłanych materiałów pozwala, rozsądnie oceniając, obliczyć liczbę Stron przeliczeniowych przed rozpoczęciem pracy** (w szczególności przy plikach tekstowych i przy dokumentach o wyraźnej, maszynowo odczytywalnej treści), Wykonawca podaje **Wycenę wiążącą**. Cena z Wyceny wiążącej nie ulega podwyższeniu, chyba że Zamawiający zmieni zakres Zamówienia.
2. **Jeżeli charakter materiałów na to nie pozwala** (w szczególności przy skanach i zdjęciach o nieustalonej gęstości tekstu, dokumentach pisanych ręcznie, zniszczonych lub słabo czytelnych), Wykonawca podaje **Wycenę szacunkową** wraz ze sposobem obliczenia ceny finalnej. Liczbę Stron przeliczeniowych szacuje się wtedy na podstawie liczby stron i gęstości tekstu dokumentu źródłowego.
3. **Cena finalna** jest iloczynem liczby Stron przeliczeniowych faktycznie przetłumaczonych (liczonych w tekście tłumaczenia) i stawki umówionej, powiększonym o dodatki określone w Cenniku lub w Ustaleniu indywidualnym oraz o koszt wybranego sposobu odbioru. **Stawką umówioną** jest stawka z Ustalenia indywidualnego, a w jego braku stawka z Cennika obowiązującego w dniu złożenia Zamówienia.
4. Na żądanie Zamawiającego albo z własnej inicjatywy Wykonawca może przed rozpoczęciem pracy przesłać dokładniejszą wycenę. Jej akceptacja przez Zamawiającego (w serwisie lub e-mailem) zastępuje wycenę z formularza.
5. **Zgoda na przekroczenie wyceny.** Jeżeli w toku realizacji okaże się, że cena finalna przekroczy ostatnią zaakceptowaną wycenę, Wykonawca wstrzymuje pracę i informuje o tym Zamawiającego, podając nową przewidywaną kwotę. Dalsza realizacja następuje dopiero po zgodzie Zamawiającego wyrażonej w formie dokumentowej. Zamawiający może zamiast tego zrezygnować z dalszej realizacji, płacąc wyłącznie za część wykonaną do chwili wstrzymania pracy. **Bez zgody Zamawiającego Wykonawca nie może żądać kwoty wyższej niż ostatnia zaakceptowana wycena.**
6. Wobec Zamawiającego niebędącego Konsumentem ani Przedsiębiorcą niezawodowym ust. 5 stosuje się tylko wtedy, gdy przewidywane przekroczenie przekracza **15%** ostatniej zaakceptowanej wyceny; przekroczenie nieprzekraczające 15% Zamawiający taki pokrywa bez odrębnej zgody.
7. **Podstawa Cennika.** Stawki Cennika ustala Wykonawca na podstawie umowy z Zamawiającym (art. 16 ust. 1 ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego). Cennik podaje stawkę komercyjną za stronę przeliczeniową; nie jest ona niższa niż stawka z Rozporządzenia dla danej grupy językowej i kierunku tłumaczenia. **Stawki Cennika nie są stawkami urzędowymi** – Rozporządzenie określa wynagrodzenie wyłącznie za czynności wykonane na żądanie Zamawiających ustawowych (§ 1 Rozporządzenia).
8. Ceny Cennika są cenami ostatecznymi dla Konsumenta; nie dolicza się do nich żadnych opłat nieujawnionych w Cenniku, OWU lub Ustaleniu indywidualnym.

§ 5. Termin realizacji

1. Termin realizacji wskazany w potwierdzeniu Zamówienia biegnie od dnia, w którym spełnione są łącznie warunki:
   a) Wykonawca otrzymał czytelne materiały (plik lub przesyłkę),
   b) wpłynęła należna przedpłata albo zaliczka (§ 6), chyba że Zamawiający korzysta z odroczonego terminu płatności,
   c) w przypadku Konsumenta i Przedsiębiorcy niezawodowego – złożył on oświadczenia, o których mowa w § 9 ust. 2, albo upłynął termin do odstąpienia od umowy.
2. Termin podaje się w dniach roboczych (bez sobót i dni ustawowo wolnych od pracy).
3. **Tryb ekspresowy** oznacza wykonanie tłumaczenia w terminie 24 godzin od przyjęcia Zamówienia i wiąże się z dodatkiem określonym w Cenniku.
4. Termin może zostać przedłużony za zgodą Zamawiającego, a także w przypadku okoliczności niezależnych od Wykonawcy (siła wyższa, choroba, nieczytelność materiałów ujawniona w toku pracy). Wykonawca niezwłocznie informuje o tym Zamawiającego, podając nowy termin. Jeżeli

nowy termin jest dla Zamawiającego nie do przyjęcia, może on odstąpić od umowy, płacąc za część wykonaną.

§ 6. Płatności

1. **Obowiązek zapłaty.** Zamawiający jest obowiązany zapłacić cenę finalną (§ 4 ust. 3), z zastrzeżeniem § 4 ust. 1, 5 i 6.
2. Zamawiający wybiera jeden z wariantów:
   a) **przedpłata 100%** wartości wyceny – z **rabatem 3%** ceny finalnej, nie mniej niż **5 zł**, jeżeli wpłata nastąpi w ciągu **3 dni** od złożenia Zamówienia, a Zamawiający przy składaniu Zamówienia wyraził zgodę na otrzymywanie informacji handlowych co najmniej jednym kanałem. Zamówienie bez tej zgody jest możliwe na pozostałych warunkach; późniejsze wycofanie zgody nie wpływa na udzielony rabat;
   b) **zaliczka 30%** wartości wyceny, nie niższa niż **50 zł** (a przy wartości wyceny niższej niż 50 zł – 100% tej wartości), płatna w ciągu **3 dni** od złożenia Zamówienia; pozostałą część Zamawiający płaci przed wydaniem tłumaczenia albo w terminie wskazanym na fakturze;
   c) **odroczony termin płatności 30 dni** od wystawienia faktury – wyłącznie dla przedsiębiorców zaakceptowanych przez Wykonawcę po ocenie ich kondycji finansowej. Akceptacja jest uznaniowa i może zostać cofnięta ze skutkiem na przyszłość; cofnięcie nie dotyczy Zamówień już przyjętych.
3. Płatności przyjmowane są przez bramkę Paynow (mBank S.A.) albo przelewem na rachunek wskazany na fakturze.
4. Jeżeli cena finalna różni się od wpłaconej kwoty, Wykonawca rozlicza różnicę w fakturze końcowej. Nadpłatę Wykonawca zwraca w ciągu 14 dni od wydania tłumaczenia, tym samym sposobem zapłaty, którego użył Zamawiający, chyba że Zamawiający wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu niewiążący się dla niego z kosztami. Niedopłatę Zamawiający uiszcza w terminie 7 dni od otrzymania faktury, chyba że korzysta z wariantu z ust. 2 lit. c.
5. Rabat z ust. 2 lit. a liczy się od ceny finalnej i nie łączy się z innymi rabatami, chyba że Ustalenie indywidualne stanowi inaczej. Jeżeli obliczony rabat jest niższy niż 5 zł, przysługuje rabat w kwocie 5 zł; jeżeli cena finalna jest niższa niż 5 zł, rabat równa się tej cenie.
6. Wykonawca może wstrzymać wydanie tłumaczenia do chwili zapłaty całej ceny finalnej, chyba że Zamawiający korzysta z odroczonego terminu płatności. Nie dotyczy to zwrotu oryginałów dokumentów powierzonych przez Zamawiającego – te Wykonawca wydaje niezależnie od zapłaty.
7. **Odsetki.** Za opóźnienie w zapłacie Wykonawca może żądać odsetek w wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie (art. 481 § 2^1 k.c.). Wykonawca nie obciąża Konsumenta ani Przedsiębiorcy niezawodowego żadnymi innymi opłatami z tytułu opóźnienia, w szczególności opłatami za wezwania do zapłaty.
8. W transakcjach handlowych, w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, Wykonawcy przysługuje ponadto rekompensata za koszty odzyskiwania należności w wysokości określonej w art. 10 ust. 1 tej ustawy. Postanowienie to nie dotyczy Konsumenta ani Przedsiębiorcy niezawodowego.
9. Ceny podawane są w złotych. Wykonawca korzysta ze zwolnienia podmiotowego od podatku od towarów i usług (art. 113 ust. 1 ustawy o VAT) i nie dolicza do nich VAT. W razie utraty lub rezygnacji ze zwolnienia Wykonawca poinformuje o tym w Cenniku; zmiana nie dotyczy Zamówień przyjętych przed jej ogłoszeniem.
10. **Płatność przed przyjęciem Zamówienia.** Przy wariancie z ust. 2 lit. a albo b Zamawiający może zapłacić przedpłatę albo zaliczkę od razu po złożeniu Zamówienia, przed jego przyjęciem przez Wykonawcę, zamiast po otrzymaniu potwierdzenia przyjęcia. Wpłata przed przyjęciem:
    a) nie oznacza zawarcia umowy, która zostaje zawarta zgodnie z § 3 ust. 4;
    b) po przyjęciu Zamówienia jest zaliczana na poczet ceny. Jeżeli przyjęta albo zaakceptowana wycena przewiduje wyższą kwotę płatną z góry, Zamawiający dopłaca różnicę; nadwyżkę rozlicza się zgodnie z ust. 4;

c) podlega zwrotowi w całości, jeżeli Wykonawca nie przyjmie Zamówienia (§ 3 ust. 5) albo Zamawiający wycofa Zamówienie przed jego przyjęciem (na stronie Zamówienia w serwisie albo e-mailem), w szczególności gdy nie zaakceptuje dokładniejszej wyceny (§ 4 ust. 4). Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od odmowy albo wycofania, tym samym sposobem zapłaty, którego użył Zamawiający, chyba że Zamawiający wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami. Zamawiający nie ponosi kosztów zwrotu.

§ 7. Odbiór tłumaczenia

1. Zamawiający wybiera sposób odbioru:
   a) **odbiór osobisty** w siedzibie Wykonawcy (Poznań, ul. Wilczak 20C/4) po wcześniejszym uzgodnieniu terminu – bezpłatnie;
   b) **dostawa kurierem miejskim na terenie Poznania** – według faktycznego kosztu przejazdu, doliczanego do faktury; przewidywany koszt Wykonawca podaje przed przyjęciem Zamówienia;
   c) **przesyłka kurierska** – według Cennika;
   d) **Poczta Polska**, list polecony priorytetowy – według Cennika;
   e) **elektronicznie** – tłumaczenie poświadczone w postaci elektronicznej, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym tłumacza przysięgłego (art. 18 ust. 1a ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego), wysyłane e-mailem w formacie PDF – bezpłatnie.
2. **Ryzyko przesyłki.** Wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy niezawodowego niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia przesyłki ponosi Wykonawca do chwili doręczenia przesyłki Zamawiającemu. Wobec pozostałych Zamawiających ryzyko przechodzi z chwilą powierzenia przesyłki przewoźnikowi; nie dotyczy to sytuacji, w której przewoźnika wybrał Zamawiający. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu numer nadania.
3. **Utrata przesyłki z tłumaczeniem.** Jeżeli przesyłka zawierająca tłumaczenie zaginie lub ulegnie zniszczeniu, a ryzyko obciąża Wykonawcę, Wykonawca sporządza i wysyła kolejny egzemplarz poświadczonego tłumaczenia nieodpłatnie.
4. **Oryginały dokumentów.** Wykonawca zwraca oryginały dokumentów powierzone przez Zamawiającego razem z tłumaczeniem, wybranym sposobem odbioru. Oryginały Wykonawca wysyła wyłącznie przesyłką rejestrowaną, za potwierdzeniem odbioru; na wniosek Zamawiającego – przesyłką z zadeklarowaną wartością, za dopłatą według Cennika. Za utratę lub uszkodzenie powierzonych oryginałów Wykonawca odpowiada na zasadach ogólnych; § 8 ust. 2 nie ma do tej odpowiedzialności zastosowania.
5. **Nieodebrane tłumaczenie.** Tłumaczenie nieodebrane osobiście Wykonawca przechowuje przez 12 miesięcy od upływu uzgodnionego terminu odbioru, a następnie – po uprzednim wezwaniu Zamawiającego – niszczy je w sposób uniemożliwiający odczytanie. Powierzonych oryginałów Wykonawca nie niszczy; przechowuje je i wydaje Zamawiającemu na każde żądanie.

§ 8. Odpowiedzialność

1. Wykonawca wykonuje tłumaczenie ze szczególną starannością i bezstronnością, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego.
2. **Wobec Zamawiającego niebędącego Konsumentem ani Przedsiębiorcą niezawodowym** odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest ograniczona do **trzykrotności wynagrodzenia** należnego za dane Zamówienie i nie obejmuje utraconych korzyści. Ograniczenie nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie (art. 473 § 2 k.c.), szkody na osobie ani odpowiedzialności za powierzone oryginały (§ 7 ust. 4).
3. **Wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy niezawodowego** ust. 2 nie ma zastosowania; Wykonawca odpowiada na zasadach ogólnych.
4. Wykonawca nie odpowiada za skutki błędów, braków i nieczytelności materiałów źródłowych ani za odmowę przyjęcia przez instytucję tłumaczenia sporządzonego z kopii (§ 3 ust. 6), jeżeli uprzedził Zamawiającego o tej adnotacji. Wykonawca nie odpowiada też za autentyczność, ważność ani treść dokumentu źródłowego (§ 3 ust. 8). Za prawdziwość i rzetelność przekazanych

dokumentów odpowiada Zamawiający (§ 3 ust. 7).

5. Zamawiający może w każdej chwili, dopóki tłumaczenie nie zostało ukończone, odstąpić od umowy, płacąc umówione wynagrodzenie pomniejszone o to, co Wykonawca oszczędził z powodu niewykonania dzieła (art. 644 k.c.). Uprawnienie Konsumenta i Przedsiębiorcy niezawodowego do odstąpienia na podstawie § 9 pozostaje tym nienaruszone.

§ 9. Konsument i Przedsiębiorca niezawodowy – prawo odstąpienia

1. Konsument oraz Przedsiębiorca niezawodowy, którzy zawarli umowę na odległość (przez serwis lub e-mail) albo poza lokalem przedsiębiorstwa, mogą od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w ust. 3, w terminie **14 dni** od dnia jej zawarcia. Oświadczenie można złożyć w dowolnej formie, w szczególności e-mailem na adres portugalo.pl@gmail.com albo na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Wykonawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia na trwałym nośniku.
2. **Rozpoczęcie pracy przed upływem terminu do odstąpienia.** Wykonawca rozpoczyna realizację przed upływem terminu do odstąpienia wyłącznie wtedy, gdy Zamawiający złoży **dwa odrębne oświadczenia**, zaznaczając w formularzu Zamówienia osobne, niezaznaczone domyślnie pola:
   a) że **wyraźnie żąda** rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, oraz
   b) że **przyjmuje do wiadomości**, iż z chwilą pełnego wykonania usługi przez Wykonawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

   Bez obu oświadczeń Wykonawca rozpoczyna pracę dopiero po upływie terminu do odstąpienia.
3. Jeżeli Zamawiający złożył oświadczenia z ust. 2, a następnie odstąpi od umowy przed jej pełnym wykonaniem, zapłaci za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. Kwotę oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej ceny (art. 35 ustawy o prawach konsumenta).
4. **Utrata prawa odstąpienia.** Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli Wykonawca **wykonał usługę w pełni** za wyraźną i uprzednią zgodą Zamawiającego, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia, i przyjął to do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta). Dopóki tłumaczenie nie zostało wykonane w pełni, prawo odstąpienia trwa.
5. **Wykonawca nie powołuje się wobec Zamawiającego na art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta** (świadczenie zindywidualizowane). Przepis ten dotyczy towarów, a tłumaczenie jest usługą.
6. Zwrot płatności następuje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, tym samym sposobem zapłaty, którego użył Zamawiający, chyba że wyraźnie zgodzi się on na inny sposób zwrotu niewiążący się dla niego z kosztami.

§ 10. Reklamacje i rękojmia

1. Reklamacje dotyczące tłumaczenia można składać e-mailem na adres portugalo.pl@gmail.com, wskazując zastrzeżenia i żądanie.
2. Wykonawca rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi na trwałym nośniku **w terminie 14 dni** od dnia jej otrzymania. Uwzględniona reklamacja skutkuje nieodpłatną poprawą tłumaczenia, a jeśli poprawa nie jest możliwa albo Zamawiający tego żąda – stosownym obniżeniem ceny.
3. Jeżeli Wykonawca nie udzieli Konsumentowi odpowiedzi na reklamację w terminie z ust. 2, uważa się, że reklamację uznał (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).
4. Postanowienia ust. 1–3 nie ograniczają uprawnień Zamawiającego z tytułu rękojmi za wady dzieła (art. 638 § 1 k.c. w zw. z przepisami o rękojmi przy sprzedaży), w tym prawa do odstąpienia od umowy przy wadzie istotnej, ani innych uprawnień wynikających z ustawy.
5. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w szczególności z pomocy miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów lub Wojewódzkiego Inspektoratu

Inspekcji Handlowej w Poznaniu.

§ 11. Tajemnica zawodowa

1. Wykonawca jest obowiązany zachować w tajemnicy fakty i okoliczności, z którymi zapoznał się w związku z tłumaczeniem (art. 14 ust. 1 pkt 2 ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego). Obowiązek ten jest bezterminowy i trwa także po wykonaniu Zamówienia.
2. Treść dokumentów przekazanych do tłumaczenia nie jest ujawniana osobom trzecim, z wyjątkiem przypadków, w których obowiązek ujawnienia wynika z przepisu prawa.
3. Dokumenty nie są przekazywane do zewnętrznych usług tłumaczenia maszynowego ani do systemów sztucznej inteligencji.

§ 12. Dane osobowe (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Zamawiającego oraz danych zawartych w dokumentach przekazanych do tłumaczenia jest Wykonawca: KURSY JĘZYKOWE I TŁUMACZENIA Alicja Bilicka-Jaranowska, ul. Wilczak 20C/4, 61-623 Poznań, e-mail portugalo.pl@gmail.com.
2. Dane przetwarzane są w celu:
   a) wykonania umowy – art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
   b) wypełnienia obowiązków prawnych, w tym prowadzenia repertorium tłumacza przysięgłego (art. 17 ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego) i obowiązków podatkowych oraz rachunkowych – art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
   c) ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń – art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
3. Jeżeli tłumaczony dokument zawiera dane szczególnych kategorii (np. dane o zdrowiu) albo dane dotyczące wyroków skazujących i czynów zabronionych, Wykonawca przetwarza je na podstawie **wyraźnej zgody** Zamawiającego wyrażonej przy składaniu Zamówienia (art. 9 ust. 2 lit. a RODO) albo w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (art. 9 ust. 2 lit. f RODO). Zgodę można wycofać w każdej chwili, co nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem; wycofanie zgody przed wykonaniem tłumaczenia uniemożliwia jego wykonanie.
4. **Odbiorcy danych:** OpenSkills – jako podmiot przetwarzający utrzymujący serwis tlumaczenia.openskills.pl na serwerze w Unii Europejskiej, na podstawie umowy powierzenia zawartej z Wykonawcą (art. 28 RODO); operator płatności Paynow (mBank S.A.) – jako odrębny administrator w zakresie obsługi płatności; operator pocztowy lub kurier – w zakresie danych adresowych; w przypadku tłumaczenia w zastępstwie (§ 3 ust. 9) – tłumacz przysięgły zastępujący Wykonawcę, w zakresie niezbędnym do wykonania tłumaczenia; biuro rachunkowe i doradca podatkowy – w zakresie dokumentów księgowych. Dane nie są przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych.
5. **Okresy przechowywania:** pliki z dokumentami są usuwane z serwisu po 90 dniach od wydania tłumaczenia; dane rozliczeniowe – przez okres wymagany przepisami podatkowymi i o rachunkowości; wpisy w repertorium – przez okres wymagany przepisami o zawodzie tłumacza przysięgłego; dane niezbędne do obrony roszczeń – do upływu terminów przedawnienia.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia oraz sprzeciwu w granicach określonych w RODO, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonania umowy oraz do wypełnienia obowiązku prowadzenia repertorium. Wykonawca nie podejmuje wobec Zamawiającego zautomatyzowanych decyzji wywołujących skutki prawne, w tym profilowania, ani nie dostosowuje ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
8. Zamawiający, który przekazuje dokumenty zawierające dane osób trzecich, oświadcza, że ma podstawę do ich przekazania w celu tłumaczenia.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Wykonawca może zmienić OWU. Zmiana nie dotyczy Zamówień złożonych przed jej wejściem w życie. Archiwalne wersje OWU wraz z datami obowiązywania są dostępne w serwisie.

2. Sądem właściwym dla sporów z Zamawiającym niebędącym Konsumentem ani Przedsiębiorcą niezawodowym jest sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy. Dla sporów z Konsumentem i Przedsiębiorcą niezawodowym właściwość sądu określają przepisy ogólne.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o zawodzie tłumacza przysięgłego i ustawy o prawach konsumenta.

Załącznik nr 1 – wzór formularza odstąpienia od umowy (art. 30 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta; wzór z załącznika nr 2 do ustawy)

Adresat: KURSY JĘZYKOWE I TŁUMACZENIA Alicja Bilicka-Jaranowska, ul. Wilczak 20C/4, 61-623 Poznań, portugalo.pl@gmail.com

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: .....

Data zawarcia umowy: ..... · Imię i nazwisko Konsumenta: ..... · Adres Konsumenta: .....

Podpis Konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) · Data

(*) Niepotrzebne skreślić.