

## Příloha 2 Rámcové smlouvy na poskytnutí tlumočnických služeb

### Všeobecné obchodní podmínky Překladatelského a tlumočnického centra EUFRAT – divize EUFRAT Group, s. r. o.

(v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

#### I. Úvodní ustanovení

I.1 Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy mezi objednavatelem a zhotovitelem. Zhotovitelem se rozumí EUFRAT Group, s. r. o., IČ 27961281, se sídlem Plzeň – Východní předměstí, Pallova 42/8, PSČ 301 12, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddíle C, vložka 18780, prostřednictvím své organizační složky Překladatelské a tlumočnické centrum EUFRAT.

I.2 Smlouva mezi objednavatelem a zhotovitelem vzniká na základě písemné objednávky, a to i distančním způsobem formou elektronické pošty (dále jen objednávka).

I.3 Objednavatelem je spotřebitel nebo podnikatel. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s EUFRAT Group, s. r. o., nebo s ní jinak jedná. Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

I.4 Objednavatel podáním písemné objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito všeobecnými obchodními podmínkami, a to ve znění platném a účinném v okamžiku odeslání objednávky.

I.5 Kopii všeobecných obchodních podmínek obdrží Objednavatel jako přílohu smlouvy. Při uzavírání smlouvy distančním způsobem obdrží Objednavatel kopii všeobecných obchodních podmínek jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou emailovou adresu.

I.6 Pokud do 24 hodin po obdržení objednávky nesdělí zhotovitel, že některé podmínky objednávky neakceptuje, má se za to, že mezi smluvními stranami platí podmínky uvedené v objednávce.

I.7 Pokud zhotovitel ve lhůtě uvedené v bodě I.6 sdělí, že některé podmínky neakceptuje, smluvní vztah nevznikne, a to do doby, než dojde k ujednání i o neakceptovaných podmínkách.

I.8 Smlouva mezi objednavatelem a zhotovitelem vzniká i tehdy, pokud objednavatel akceptuje návrh zhotovitele na změnu podmínek v objednávce. Pro smluvní vztah pak platí podmínky posledně uvedené.

I.9 Na základě ujednaných podmínek zhotovitel zpracuje zakázkový list, který pošle Objednavateli (i v elektronické podobě) a který slouží jako vzájemné potvrzení smluvního vztahu.

I.10 Ujednané podmínky smluvního vztahu uvedené v zakázkovém listě lze měnit nebo zrušit pouze výslovným ujednáním obou smluvních stran. Po závazném potvrzení objednávky není možné údaje, zejména pak údaje o kupujícím, v zakázkovém listě ani následně vystavených daňových dokladech měnit.

## II. Předmět plnění

II.1 Předmětem plnění je provedení služeb souvisejících s předmětem podnikání zhotovitele, zejména vyhotovení překladu a zajištění tlumočnických, textových či hlasových služeb (dále jen zakázka) podle požadavků uvedených v objednávce.

## III. Sdělení před uzavřením smlouvy

III.1 V souladu s ustanovením § 1820 občanského zákoníku EUFRAT Group, s. r. o., sděluje, že:

a) náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v případě internetového či telefonického připojení dle podmínek operátora Objednavatele si EUFRAT Group, s. r. o., neúčtuje žádné další poplatky);

b) podkladem pro cenovou kalkulaci zakázky je platný ceník služeb zhotovitele, z něhož zhotovitel vychází při sestavování cenové nabídky;

c) veškeré ceny v ceníku služeb jsou uváděny jak bez DPH, tak včetně DPH;

d) v případě, že Objednavatel je spotřebitel a smlouva je uzavírání distančním způsobem, tedy prostřednictvím zařízení umožňující komunikaci na dálku (např. internet, telefon), má takový Objednavatel právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen zaslat e-mailem na adresu [preklady@euftrat.cz](mailto:preklady@euftrat.cz). Spotřebitel však nemůže od smlouvy odstoupit v případě, že prodávající splnil služby, jež jsou předmětem smlouvy, s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;

e) spotřebitel má povinnost uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo;

f) v případě, že spotřebitel má stížnost, může tuto uplatnit písemně, zasláním na adresu sídla zhotovitele či na e-mailovou adresu [preklady@eufrat.cz](mailto:preklady@eufrat.cz).

## IV. Překlady

### IV.1 Všeobecná ujednání

IV.1.1 Zhotovitel se zavazuje po naplnění podmínek uvedených v čl. I vyhotovit sjednanou zakázku dle ujednání, a to v určeném jazyce, ve sjednané době a předat ji dohodnutým způsobem.

IV.1.2 Objednavatel se objednávkou zavazuje převzít vyhotovenou zakázku a zaplatit zhotoviteli výslednou cenu zakázky dle čl. VII a VIII.

### IV.2 Termín předání zakázky

IV.2.1 Objednavatel je povinen převzít vyhotovenou zakázku v termínu a způsobem uvedeným v objednávce.

IV.2.2 Objednavatel nebo pověřený pracovník Objednavatele se zavazuje zhotoviteli bezprostředně potvrdit písemně obdržení zakázky s tím, že tuto řádně a včas obdržel.

IV.2.3 Pokud Objednavatel nesplní svoji povinnost uvedenou v odst. IV.2.2 a ani ve lhůtě 24 hodin po uplynutí termínu předání zakázky písemně neurguje dodání zakázky, má zhotovitel za to, že Objednavatel zakázku řádně a včas obdržel.

IV.2.4 Zakázka není dodána opožděně, jestliže zhotovitel dodá na základě urgency Objednavateli opět zakázku a prokáže, že ji již jednou Objednavateli odeslal.

IV.2.5 Pro případ, že vyhotovenou zakázku nebude možno doručit ze závažných důvodů požadovaným způsobem, je zhotovitel oprávněn zvolit náhradní způsob doručení vyhotovené zakázky na náklad objednavatele. Objednavatel bude na tuto okolnost předem upozorněn.

IV.2.6 Odmítne-li Objednavatel bez závažného důvodu uznaného oběma stranami převzít řádně sjednanou a vyhotovenou zakázku, považuje se tato zakázka za splněnou a zhotoviteli vzniká právo vystavit fakturu a objednavateli vzniká povinnost tuto fakturu uhradit.

### IV.3 Práva a povinnosti

IV.3.1 Objednavatel je povinen sdělit zhotoviteli účel, ke kterému bude zakázka použita.

IV.3.2 Pokud zhotoviteli nebude tento účel sdělen, nebude brán zřetel na pozdější reklamace z důvodů s ním souvisejících. Pokud bude zakázka použita pro tisk, musí objednávka obsahovat i objednání překladu textů určených do tisku.

IV.3.3 Obsahuje-li text, který je předmětem objednávky, odborné a jinak zvláštní výrazy, zkratky apod., Objednavatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost nezbytnou ke zhotovení

zakázky, zejména předat zhotoviteli seznam používané příslušné terminologie v příslušném jazyce nebo poskytnout zhotoviteli jiné pomocné materiály či do objednávky uvést odpovědnou osobu, která bude konzultací odborné terminologie pověřena. Pokud tak neučiní, na pozdější reklamace týkající se této terminologie nebude brán zřetel. Zhotovitel se v takovém případě nemůže dostat do prodlení a není pro něj závazný termín dokončení a předání zakázky Objednavateli.

**IV.3.4** Pokud zhotovitel obdrží urgenci zakázky dle odst. IV.2.3, je povinen zaslat zakázku bezprostředně po urgenci, případně s objednavatelem dohodnout prodloužení lhůty k předání zakázky.

**IV.3.5** Objednavatel je povinen informovat zhotovitele o všech okolnostech majících rozhodující vliv na splnění jeho závazku k úhradě zakázky. Objednavatel je povinen informovat o tom, zda došlo k rozhodnutí o prohlášení konkursu na jeho majetek nebo zda vstoupil do likvidace.

**IV.3.6** Zhotovitel nenese odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorského práva ze strany objednavatele.

**IV.3.7** Zhotovitel se zavazuje uchovat v tajnosti všechna jednání spojená s předmětem plnění a dále se zavazuje, že bude považovat všechny materiály, které mu objednavatel předloží, za přísně důvěrné; z toho jsou vyňaty případy předání materiálů koncovým dodavatelům, avšak zhotovitel se zavazuje toto ustanovení o mlčenlivosti delegovat na všechny své koncové dodavatele.

## **IV.4 Reklamace**

**IV.4.1** Vyhotovená zakázka má vady v případech, kdy nebyla vyhotovena v souladu s objednávkou.

**IV.4.2** Vyhotovená zakázka má dále vady v případech, kdy nebyla vyhotovena v odpovídající kvalitě.

**IV.4.3** V ostatních případech se má za to, že zakázka byla řádně vyhotovena.

**IV.4.4** Reklamace se uplatňuje písemně. V písemné reklamaci je nutné uvést její důvod a popsat charakter vad a případně i jejich výčet.

**IV.4.5** Pokud uzná zhotovitel reklamaci objednavatele za důvodnou, zajistí na vlastní náklady korekturu.

**IV.4.6** Pokud zhotovitel uzná reklamaci objednavatele za důvodnou a nejedná se o vady uvedené v odst. IV.4.2, nebo objednavatel nabízenou korekturu neakceptuje, je mu poskytnuta přiměřená sleva z ceny zakázky.

**IV.4.7** Výše slevy je závislá na dohodě smluvních stran a rozsahu vad.

**IV.4.8** V případě, že mezi smluvními stranami vznikne spor týkající se oprávněnosti včas uplatněných nároků objednavatele z odpovědnosti za vady uvedené v odst. IV.4.2, zavazují se smluvní strany řešit tento spor mimosoudní cestou, a to formou znaleckého posudku nezávislého znalce zvoleného dohodou smluvních stran ze seznamu soudních překladatelů a tlumočnicků vedeného příslušným soudem.

IV.4.9 Výše slevy podle ustanovení odst. IV.4.8 je závislá na výsledku znaleckého posudku.

IV.4.10 Zálohu spojenou s vyhotovením znaleckého posudku nezávislého znalce podle odst. IV.4.8 je jak zhotovitel, tak i Objednavatel povinen uhradit v poloviční výši zálohy s tím, že konečné vyúčtování bude provedeno podle míry uznání oprávněnosti reklamace, vyplývající ze znaleckého posudku.

IV.4.11 Za případnou škodu způsobenou vadami vyhotovené zakázky odpovídá zhotovitel, a to do výše ceny zakázky.

## IV.5 Lhůta k uplatnění reklamace

IV.5.1 Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.

IV.5.2 Objednavatel je povinen uplatnit nároky z vad zakázky u zhotovitele bez zbytečného odkladu bezprostředně poté, co je zjistí, nejpozději však do 21 dní od převzetí překladu objednavatelem.

IV.5.3 Po uplynutí lhůty stanovené v odstavci IV.5.2 jsou veškeré uplatňované nároky považovány za opožděné a zanikají.

## V. Tlumočení

### V.1 Všeobecná ujednání

V.1.1 Zhotovitel se zavazuje po splnění podmínek uvedených v čl. I zabezpečit sjednanou zakázku (tlumočení) dle ujednání, a to v určeném jazyce, ve sjednané době a na sjednaném místě.

V.1.2 Objednavatel se objednávkou zavazuje zaplatit zhotoviteli výslednou cenu tlumočení dle čl. VII a VIII.

V.1.3 Zhotovitel zajistí tlumočení prostřednictvím kvalifikovaného a prověřeného tlumočnicka (konečného dodavatele).

### V.2 Termín tlumočení

V.2.1 Objednavatel je povinen zajistit tlumočení v dohodnutém termínu a způsobem uvedeným v objednávce.

V.2.2 Objednavatel nebo pověřený pracovník Objednavatele je povinen zhotoviteli bezprostředně písemně potvrdit v potvrzení o tlumočení realizaci tlumočení s tím, že tato proběhla řádně a včas.

V.2.3 Odmítne-li Objednavatel bez závažného důvodu uznaného oběma stranami přijmout řádně sjednané tlumočení, považuje se toto za splněné a zhotoviteli vzniká právo vystavit fakturu a objednavateli vzniká povinnost tuto fakturu uhradit.

### V.3 Práva a povinnosti

V.3.1 Objednavatel je povinen sdělit zhotoviteli účel, ke kterému bude tlumočení použito; pokud bude z tlumočení pořizován záznam, objednavatel tento fakt a způsob záznamu sdělí zhotoviteli.

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

V.3.3 Objednavatel zašle zhotoviteli nejpozději 3 dny před plněním tlumočení podkladové materiály (např. program, protokol z předešlého jednání, referáty či jiné písemné texty, jsou-li k dispozici). Pokud tak neučiní, na pozdější reklamace týkající se terminologie nebude brán zřetel. Zhotovitel se v takovém případě nemůže dostat do prodlení a není pro něj závazný termín dokončení a předání zakázky Objednavateli.

V.3.4 Objednavatel je povinen informovat zhotovitele o všech okolnostech majících rozhodující vliv na splnění jeho závazku k úhradě zakázky. Objednavatel je povinen informovat o tom, zda došlo k rozhodnutí o prohlášení konkursu na jeho majetek nebo zda vstoupil do likvidace.

V.3.5 Zhotovitel nenese odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorského práva na straně Objednavatele.

V.3.6 Zhotovitel se zavazuje uchovat v tajnosti všechna jednání spojená s předmětem plnění a dále se zavazuje, že bude považovat všechny materiály, které mu Objednavatel předloží, za přísně důvěrné; z toho jsou vyňaty případy předání materiálů koncovým dodavatelům, avšak zhotovitel se zavazuje toto ustanovení o mlčenlivosti delegovat na všechny své koncové dodavatele, zejména ve vztahu ke skutečnostem, které se koncoví dodavatelé dozvědí v rámci svého výkonu.

V.3.7 Objednavatel není oprávněn požadovat od koncového dodavatele jinou činnost nad rámec objednávky (např. písemný překlad, zápis z jednání, průvodcovské a organizační služby).

V.3.8 Právo na odměnu za celou dobu plnění tlumočení vzniká zhotoviteli i v případě, že objednavatel plně nevyužije sjednanou dobu zakázky.

V.3.9 Objednavatel je povinen zabezpečit podmínky odpovídající druhu tlumočení včetně technického zabezpečení, pokud toto neobjedná u zhotovitele.

V.3.10. V případě simultánního (kabinového) tlumočení se objednavatel zavazuje respektovat technické podmínky tlumočení, stanovené normou ČSN ISO 2603 730503.

### V.4 Doprava, ubytování a stravování

V.4.1 Objednavatel je povinen zabezpečit dopravu tlumočnicka ze sjednaného místa do místa plnění zakázky odpovídajícím dopravním prostředkem vzhledem k vzdálenosti míst.

V.4.2 V případě vlastní dopravy tlumočnicka je Objednavatel povinen uhradit jeho cestovní náklady v plné výši za spotřebované PHM a opotřebení vozidla, případně jízdné, a to zhotoviteli.

V.4.3 V případě, že plnění přesáhne do následujícího kalendářního dne, je objednavatel povinen zajistit na vlastní náklady ubytování tlumočnicka v jednolůžkovém pokoji s příslušenstvím.

V.4.4 Objednavatel je povinen zajistit tlumočnickovi přestávku na stravování a odpočinek v délce minimálně 30 minut a to nejpozději po čtyřech hodinách tlumočení (tlumočící půlden).

V.4.5 Tlumočícím půldnem se rozumí 4 hodiny strávené v místě plnění, a to včetně přestávek, prostojů, přesunů mezi místy plnění (probíhá-li plnění na více místech) a čekacích dob.

V.4.6 Zhotoviteli vzniká právo na náhradu za čas promeškaný tlumočnickem v souvislosti s poskytováním tlumočení.

## V.5 Reklamacce

V.5.1 Tlumočení má vady v případech, kdy nebylo provedeno v souladu s objednávkou.

V.5.2 Tlumočení má dále vady v případech, kdy nebylo provedeno v odpovídající kvalitě.

V.5.3 V ostatních případech se má za to, že zakázka byla řádně vyhotovena.

V.5.4 Reklamacce se uplatňuje písemně. V písemné reklamaci je nutné uvést její důvod a popsat charakter vad a případně vady doložit záznamem.

V.5.5 Pokud zhotovitel uzná reklamaci objednavatele za důvodnou, je objednavateli poskytnuta odpovídající sleva z ceny.

V.5.6 Výše slevy je závislá na dohodě smluvních stran.

V.5.7 V případě, že mezi smluvními stranami vznikne spor týkající se oprávněnosti včas uplatněných nároků objednavatele z odpovědnosti za vady uvedené v odst. V.5.2, zavazují se smluvní strany řešit tento spor mimosoudní cestou, a to formou znaleckého posudku nezávislého znalce zvoleného dohodou smluvních stran ze seznamu soudních překladatelů a tlumočnicků vedeného příslušným soudem.

V.5.8 Výše slevy podle ustanovení odst. V.5.7 je závislá na výsledku znaleckého posudku.

V.5.9 Zálohu spojenou s vyhotovením znaleckého posudku nezávislého znalce podle odst. V.5.7 je jak zhotovitel, tak i objednavatel povinen uhradit v poloviční výši zálohy s tím, že konečné vyúčtování bude provedeno podle míry uznání oprávněnosti reklamacce, vyplývající ze znaleckého posudku.

V.5.10 Za případnou škodu způsobenou vadami vyhotovené zakázky odpovídá zhotovitel, a to do výše ceny zakázky.

## V.6 Lhůta k uplatnění reklamacce

V.6.1 Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.

V.6.2 Objednavatel je povinen uplatnit nároky z vad tlumočení u zhotovitele bez zbytečného odkladu bezprostředně poté, co je zjistí, nejpozději však do 21 dní od (posledního) dne tlumočení.

V.6.3 Po uplynutí lhůty stanovené v odstavci V.6.2 jsou veškeré uplatňované nároky považovány za opožděné a zanikají.

## VI. Textové a hlasové služby

### VI.1 Všeobecná ujednání

VI.1.1 Zhotovitel se zavazuje po splnění podmínek uvedených v čl. I zabezpečit sjednanou zakázku (textové/hlasové služby) dle ujednání, a to v určeném jazyce, ve sjednané době a na sjednaném místě.

VI.1.2 Objednavatel se objednávkou zavazuje zaplatit zhotoviteli výslednou cenu zakázky dle čl. VII a VIII.

VI.1.3 Zhotovitel zajistí realizaci zakázky prostřednictvím kvalifikovaného a prověřeného pracovníka nebo externího spolupracovníka (koncového dodavatele).

### VI.2 Termín předání/realizace zakázky

VI.2.1 Objednavatel je povinen předat/realizovat zakázku v dohodnutém termínu a způsobem uvedeným v objednávce.

VI.2.2 Objednavatel nebo pověřený pracovník Objednavatele je povinen zhotoviteli bezprostředně písemně potvrdit převzetí/realizaci zakázky s tím, že zakázka byla převzata bez zjevných vad a nedodělků, případně že její realizace proběhla řádně a včas.

VI.2.3 Odmítne-li Objednavatel bez závažného důvodu uznaného oběma stranami přijmout řádně zhotovenou zakázku či sjednanou realizaci zakázky, pohlíží se na zakázku, jako by byla předána či realizována a zhotoviteli vzniká právo vystavit fakturu a objednavateli vzniká povinnost tuto fakturu uhradit.

### VI.3 Práva a povinnosti

VI.3.1 Objednavatel je povinen sdělit zhotoviteli účel, ke kterému bude výsledku zakázky použito; pokud má být výsledkem zakázky audio/video záznam, Objednavatel tento fakt a způsob záznamu sdělí zhotoviteli.

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

VI.3.3 Pokud má být výsledkem zakázky audio/video záznam, Objednavatel zašle zhotoviteli nejpozději 3 dny před realizací zakázky podkladové materiály (např. scénář pro nahrávání, nahrávky jiných jazykových verzí, jsou-li k dispozici, apod.). Pro nahrávání hudebních čísel (zpěv) objednavatel dodá podkladovou korepetici (celkový zvuk, případně vzorové linky), notový záznam

a texty s dostatečným předstihem (dle individuální dohody s přihlédnutím k rozsahu zakázky). Pokud tak Objednavatel neučiní, na pozdější reklamace týkající se připravenosti koncových dodavatelů nebude brán zřetel. Zhotovitel se v takovém případě nemůže dostat do prodlení a není pro něj závazný termín dokončení a předání zakázky Objednavateli.

**VI.3.4** Objednavatel je povinen informovat zhotovitele o všech okolnostech majících rozhodující vliv na splnění jeho závazku k úhradě zakázky. Objednavatel je povinen informovat o tom, zda došlo k rozhodnutí o prohlášení konkursu na jeho majetek nebo zda vstoupil do likvidace.

**VI.3.5** Zhotovitel nenese odpovědnost za případné důsledky spojené s porušením autorského práva na straně Objednavatele.

**VI.3.6** Zhotovitel se zavazuje uchovat v tajnosti všechna jednání spojená s předmětem plnění a dále se zavazuje, že bude považovat všechny materiály, které mu Objednavatel předloží, za přísně důvěrné; z toho jsou vyňaty případy předání materiálů koncovým dodavatelům, avšak zhotovitel se zavazuje toto ustanovení o mlčenlivosti delegovat na všechny své koncové dodavatele, zejména ve vztahu ke skutečnostem, které se koncoví dodavatelé dozvědí v rámci svého výkonu.

**VI.3.7** Objednavatel není oprávněn požadovat od koncového dodavatele jinou činnost nad rámec objednávky (např. korekturu písemných podkladů, nebyla-li sjednána se zhotovitelem) ani dojednávat s ním zhotovení dalších zakázek s vyloučením zhotovitele.

**VI.3.8** Právo na odměnu za celou dobu plnění tlumočení vzniká zhotoviteli i v případě, že Objednavatel plně nevyužije sjednanou dobu zakázky.

**VI.3.9** Objednavatel je povinen zabezpečit podmínky odpovídající povaze realizace zakázky včetně technického zabezpečení (např. nahrávací aparatura/studio apod.), pokud toto neobjedná u zhotovitele.

#### **VI.4 Doprava, ubytování a stravování**

**VI.4.1** Objednavatel je povinen zabezpečit dopravu koncového dodavatele ze sjednaného místa do místa plnění zakázky odpovídajícím dopravním prostředkem vzhledem k vzdálenosti míst.

**VI.4.2** V případě vlastní dopravy koncového dodavatele je Objednavatel povinen uhradit jeho cestovní náklady v plné výši za spotřebované PHM a opotřebení vozidla, případně jízdné, a to zhotoviteli.

**VI.4.3** V případě, že plnění přesáhne do následujícího kalendářního dne, je Objednavatel povinen zajistit na vlastní náklady ubytování koncového dodavatele v jednolůžkovém pokoji s příslušenstvím.

**VI.4.4** Objednavatel je povinen zajistit koncovému dodavateli přestávku na stravování a odpočinek v délce minimálně 30 minut a to nejpozději po čtyřech hodinách výkonu.

**VI.4.5** Hodinou výkonu se rozumí 60 minut strávených v místě plnění, a to včetně přestávek, prostojů, přesunů mezi místy plnění (probíhá-li plnění na více místech) a čekacích dob.

VI.4.6 Zhotoviteli vzniká právo na náhradu za čas promeškaný koncovým dodavatelem v souvislosti s realizací zakázky.

## VI.5 Reklamacce

VI.5.1 Vyhotovená zakázka má vadu v případech, kdy nebyla provedena v souladu s objednávkou.

VI.5.2 Vyhotovená zakázka má dále vady v případech, kdy nebyla provedena v odpovídající kvalitě.

VI.5.3 V ostatních případech se má za to, že zakázka byla řádně vyhotovena.

VI.5.4 Reklamacce se uplatňuje písemně. V písemné reklamaci je nutné uvést její důvod a popsat charakter vad a případně vady doložit záznamem.

VI.5.5 Pokud uzná zhotovitel reklamaci Objednavatele za důvodnou, zajistí na vlastní náklady korekturu nebo opravný záznam. Pokud nelze reklamaci řešit opravou, je objednavateli poskytnuta odpovídající sleva z ceny.

VI.5.6 Výše slevy je závislá na dohodě smluvních stran.

VI.5.7 V případě, že mezi smluvními stranami vznikne spor týkající se oprávněnosti včas uplatněných nároků objednavatele z odpovědnosti za vady uvedené v odst. VI.5.2, zavazují se smluvní strany řešit tento spor mimosoudní cestou, a to formou znaleckého posudku nezávislého znalce zvoleného dohodou smluvních stran.

VI.5.8 Výše slevy podle ustanovení odst. VI.5.7 tohoto bodu je závislá na výsledku znaleckého posudku.

VI.5.9 Zálohu spojenou s vyhotovením znaleckého posudku nezávislého znalce podle odst. VI.5.7 tohoto bodu je jak zhotovitel, tak i Objednavatel povinen uhradit v poloviční výši zálohy s tím, že konečné vyúčtování bude provedeno podle míry uznání oprávněnosti reklamacce, vyplývající ze znaleckého posudku.

VI.5.10 Za případnou škodu způsobenou vadami vyhotovené zakázky odpovídá zhotovitel, a to do výše ceny zakázky.

## VI.6 Lhůta k uplatnění reklamacce

VI.6.1 Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.

VI.6.2 Objednavatel je povinen uplatnit nároky z vad zakázky u zhotovitele bez zbytečného odkladu bezprostředně poté, co je zjistí, nejpozději však do 21 dní od převzetí zakázky nebo posledního dne výkonu.

VI.6.3 Po uplynutí lhůty stanovené v odstavci VI.6.2 jsou veškeré uplatňované nároky považovány za opožděné a zanikají.

## VII. Cena zakázky

VII.1 Podkladem pro cenovou kalkulaci zakázky je platný ceník služeb zhotovitele, z něhož zhotovitel vychází při sestavování cenové nabídky (zakázkového listu), na jejímž základě je zakázka Objednavatelem závazně objednána.

VII.2 Pokud předběžná cena zakázky vychází pouze z odhadu počtu kalkulačních jednotek, řídí se konečná kalkulace ceny skutečným počtem jednotek.

VII.3 Základní kalkulační jednotkou pro překlady a další textové služby (korektury, redakční práce apod.) je 1 normostrana, definovaná jako 1800 typografických znaků včetně mezer. Základní kalkulační jednotkou pro tlumočení je 1 tlumočící půlden, definovaný jako 4 hodiny strávené tlumočnickem v místě výkonu včetně přestávek a čekacích dob. Základní kalkulační jednotkou pro hlasové služby (nahrávání, dabing apod.) je 1 hodina výkonu, definovaná jako 60 minut strávených v místě výkonu včetně přestávek a čekacích dob. Případné další odvozené kalkulační jednotky jsou definovány v ceníku služeb zhotovitele.

VII.4 Veškeré ceny v ceníku služeb jsou uváděny jak bez DPH, tak včetně DPH. Ceny za dílčí položky v zakázkových listech se uvádějí bez DPH, avšak celková odhadovaná cena se uvádí také včetně DPH v sazbě platné v době uskutečnění zdanitelného plnění dané zakázky.

VII.5 Ceník služeb Překladatelského a tlumočnického centra EUFRAT v platném znění je nedílnou součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek.

## VIII. Platební podmínky

VIII.1 Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad v okamžiku vyhotovení zakázky dle objednávky.

VIII.2 Podkladem k úhradě ceny zakázky je daňový doklad vystavený zhotovitelem, který je splatný ke dni uvedenému v tomto daňovém dokladu.

VIII.3 Při prodlení s placením je zhotovitel oprávněn vymáhat na objednavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

VIII.4 Při opožděné platbě je úhrada objednavatele nejdříve započítána na smluvní pokutu, je-li vymáhána, a zbývající část na dluh samotný.

VIII.5 Zhotovitel je oprávněn vystavit objednavateli zálohovou fakturu splatnou v termínu na faktuře uvedeném.

VIII.6 Daňový doklad bude obsahovat údaje z odsouhlaseného zakázkového listu.

## IX. Odstoupení od smlouvy a náhrada škody

IX.1 Každá ze smluvních stran má právo odstoupit od smlouvy tehdy, pokud se po uzavření smluvního vztahu vyskytly na její straně neodstranitelné překážky, bránící splnění závazku.

IX.2 To, že od smlouvy odstupuje, je dotyčná strana bez zbytečného prodlení povinna sdělit druhé písemně.

IX.3 V případě, že od smlouvy odstupuje Objednavatel, je povinen uhradit zhotoviteli odstupné ve výši tzv. storno poplatků. Výše těchto poplatků je uvedena v ceníku služeb zhotovitele a dále v odst. IX.3.1–IX.3.3.

IX.3.1 Při odstoupení od objednávky překladu či jiných textových služeb je Objednavatel povinen uhradit náklady prokazatelně vzniklé ke dni odstoupení od smlouvy, případně celou cenu zakázky, pokud ke dni odstoupení byla tato hotova, nejméně však 250,- Kč bez DPH.

IX.3.2 Při odstoupení od objednávky tlumočení či jiných hlasových služeb po potvrzení objednávky (zakázkového listu), avšak dříve než 5 dnů před zahájením výkonu je Objednavatel povinen uhradit 25 % z odhadu celkové ceny zakázky, uvedeného na zakázkovém listě.

IX.3.3 Při odstoupení od objednávky tlumočení či jiných hlasových služeb 5–1 den před zahájením výkonu nebo v den zahájení výkonu, případně při neuskutečnění výkonu pro překážku na straně objednavatele, oznámenou po dojezdu tlumočnicka do místa výkonu, je objednavatel povinen uhradit 90 % z odhadu celkové ceny zakázky, uvedeného na zakázkovém listě.

IX.4 Zhotovitel neodpovídá Objednavateli za škodu, která mu vznikne z nerealizování uzavřené smlouvy, pokud se tak stane z důvodů odstoupení od smlouvy Objednavatelem nebo z důvodů nepředvídatelných a neodvratitelných událostí (vis major), kterým zhotovitel nemohl zabránit.

IX.5 Pokud je vyhotovený překlad použit do tisku či nahrávka k dalšímu šíření, Objednavatel je povinen o této skutečnosti informovat zhotovitele. Pokud Objednavatel výslovně neuvedl skutečnost, že zhotovovaný překlad je určen k publikování v tištěné či elektronické podobě, nebo že nahrávka je určena k dalšímu šíření, nemá nárok na náhradu škody z důvodu chyb v přeloženém textu.

IX.6 V případě, že je smlouva uzavírána distančním způsobem a Objednavatelem je spotřebitel, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen zaslat e-mailem na: [preklady@eufrat.cz](mailto:preklady@eufrat.cz). Spotřebitel však nemůže od smlouvy odstoupit v případě, že prodávající splnil služby, jež jsou předmětem smlouvy, s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Spotřebitel má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě, že plnění služby započalo před odstoupením od smlouvy.

## X. Informace o zpracování osobních údajů

X.1 Společnost EUFRAT Group, s.r.o., IČO: 27961281, se sídlem Plzeň - Východní předměstí, Pallova 42/8, PSČ 30112, tímto informuje o tom, že osobní údaje o fyzických osob, které jí sdělíte anebo které zjistí z veřejně přístupných registrů, bude jako správce zpracovávat v listinné a

elektronické podobě pro následující účely a z následujících právních důvodů: jednání o uzavření smlouvy, plnění smlouvy, splnění právních povinností a naplnění jejich oprávněných zájmů, a to po dobu nezbytnou k naplnění těchto účelů. Spolu s námi jsou příjemci osobních údajů zaměstnanci a členové orgánů společnosti a zpracovatelé. Osobní údaje společnost zpracovává výlučně v souladu s právními předpisy (zejm. nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – „GDPR“). Podrobnosti o podmínkách zpracovávání osobních údajů a právech dotčených fyzických osob naleznete na <https://www.euftrat.cz/o-nas/ochrana-osobnich-udaju/>

## **XI. Zvláštní ustanovení**

XI.1 Objednavatel se zavazuje, že bez výslovného souhlasu zhotovitele nebude kontaktovat koncového dodavatele pověřeného zhotovitelem k realizaci zakázky.

XI.2 Pokud se souhlasem zhotovitele dojde ke kontaktu mezi Objednavatelem a koncovým dodavatelem, zavazuje se objednavatel neprojednávat s koncovým dodavatelem záležitosti týkající se obchodních podmínek zakázky.

XI.3 Pokud se souhlasem zhotovitele dojde ke kontaktu mezi Objednavatelem a koncovým dodavatelem, objednavatel se dále zavazuje informovat zhotovitele o každém novém ujednání s koncovým dodavatelem.

XI.4 V případě porušení povinností uvedených v bodech X.1, X.2 a X.3 je Objednavatel povinen uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení i v případě, že zakázka nebude řádně dokončena.

## **XII. Závěrečná ustanovení**

XII.1 Pokud tyto obchodní podmínky nestanoví jinak, řídí se právní vztahy mezi smluvními stranami příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

XII.2 Znění těchto obchodních podmínek považují smluvní strany za závazné.

XII.3 Tyto obchodní podmínky jsou považovány za Všeobecné obchodní podmínky Překladatelského a tlumočnického centra EUFRAT – divize EUFRAT Group, s. r. o., a jsou platné pro všechny zakázky uzavřené po dni 25. 5. 2018.