



## Všeobecné obchodné podmienky

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. „**Poskytovateľom**“ sa rozumie spoločnosť PORTER, s.r.o., so sídlom Kutuzovova 3, 831 03 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 948 493, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 37047/B.
2. „**Objednávateľom**“ sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej Poskytovateľ zabezpečuje na základe jej objednávky služby.
3. Predmetom plnenia je zabezpečovanie služieb súvisiacich s predmetom podnikania Poskytovateľa, najmä prekladov a jazykových korektúr (ďalej len „**prekladateľské služby**“) a tlmočnických služieb (ďalej len „**tlmočnicke služby**“) podľa požiadaviek uvedených v objednávke Objednávateľa doručenej Poskytovateľovi.
4. Zmluva medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vzniká:
  - i) na základe objednávky Objednávateľa uskutočnenej faxom, elektronicky (e-mailom alebo prostredníctvom formuláru na internetovej stránke Poskytovateľa) alebo objednávky doručenej osobne (Objednávateľ môže objednávku uskutočniť aj inou formou, ak s tým Poskytovateľ súhlasí) a na základe potvrdenia takejto objednávky Poskytovateľom;
  - ii) na základe uzatvorenia zmluvy o poskytovaní služieb (tlmočnicke služby) alebo zmluvy o dielo (prekladateľské služby) (ďalej len „**zmluva o poskytovaní služieb**“).
5. Dohodnuté podmienky zmluvného vzťahu je možné písomne meniť, dopĺňať alebo zrušiť iba písomnou dohodou oboch zmluvných strán, ak nie je uvedené inak.
6. Objednávateľ sa objednávkou zaväzuje za požadované prekladateľské služby alebo tlmočnicke služby zaplatiť Poskytovateľovi odmenu.

### II. PRIJATIE OBJEDNÁVKY

1. Poskytovateľ každú prijatú objednávku písomne, alebo telefonicky potvrdí bez zbytočného odkladu. Za potvrdenie objednávky sa v prípade prekladateľských služieb považuje aj fyzické prevzatie podkladov určených na preklad od Objednávateľa.
2. Ak Poskytovateľ nepotvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky, resp. potvrdí prijatie objednávky s výhradami, má sa za to, že zmluvný vzťah nevznikne, a to do doby, kým nedôjde k dohode.
3. Zmluva medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vzniká aj vtedy, ak Objednávateľ akceptuje návrh Poskytovateľa na zmenu podmienok v objednávke.

### III. PREKLADATEĽSKÉ SLUŽBY

#### 1. PREDMET PLNENIA

1. Predmetom prekladateľských služieb je vyhotovovanie prekladov a jazykových korektúr (ďalej len „**preklad**“) pre Objednávateľa na základe jednotlivých objednávok uskutočnených Objednávateľom a potvrdených Poskytovateľom (ďalej len „**predmet Zmluvy**“).
2. Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť odmenu za splnenie predmetu Zmluvy.

#### 2. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. V prípade zložitého a náročného textu je Poskytovateľ oprávnený požiadať Objednávateľa o konzultáciu s príslušným zamestnancom Objednávateľa.
2. Ak je preložený text určený na ďalšiu reprodukciu (napríklad tlač, prezentačné materiály, webové stránky), je Objednávateľ povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi vopred, najneskôr s objednávkou daného

prekladu. Ak Objednávateľ takúto skutočnosť vopred neoznámí, je Objednávateľ oboznámený s tým, že preložený text nesmie byť použitý na ďalšiu reprodukciu; v prípade porušenia tejto povinnosti Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za akúkoľvek škodu vzniknutú v súvislosti s takouto reprodukciou.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude zaobchádzať s informáciami v akomkoľvek dokumente určenom Objednávateľom na preklad ako s dôvernými informáciami. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takéto dôverné informácie, nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa ďalej kopírovať a/alebo poskytovať tretím osobám s výnimkou tretích osôb, ktoré prišli do styku s takýmito dôvernými informáciami za účelom ich prekladu, jazykovej korekcie alebo inej úpravy textu.
4. Poskytovateľ je oprávnený pre svoje vlastné potreby, najmä pre účely správy Objednávateľových prekladov ako i z dôvodu prehľadu v terminológii Objednávateľa, ponechať si po dobu 1 roku kópiu originálu dokumentu, určeného na preklad, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
5. Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi vyhotovený preklad/preklady v dohodnutej lehote. Ak Objednávateľ bezdôvodne odmietne prevziať vyhotovený preklad/preklady, Objednávateľ sa dostáva do omeškania s prevzatím takéhoto prekladu/prekladov a zodpovedá za všetky škody spôsobené porušením tejto povinnosti.
6. Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania so svojou povinnosťou dodať vyhotovený preklad v dohodnutej lehote, Objednávateľovi vznikne voči Poskytovateľovi právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,5% z odmeny za prekladateľské služby (zvýšenej o DPH), a to za každý deň omeškania, najviac však do výšky 100% z tejto odmeny; ak odmena za prekladateľské služby nie je ku dňu porušenia tejto povinnosti Poskytovateľa známa, základom pre výpočet zmluvnej pokuty je odmena, ktorá sa ku dňu uzatvorenia zmluvy predpokladá (pri uzatvorení zmluvy sa predpokladá, že preložený text bude mať rovnaký počet normostrán ako text určený na preklad, t.j. ako zdrojový text; ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania so svojou povinnosťou dodať vyhotovený preklad v dohodnutej lehote v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť, právo na zaplatenie zmluvnej pokuty nevzniká; ak sa právny vzťah medzi Poskytovateľom a Objednávateľom riadi zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), ustanovenie §545 ods. 3 Občianskeho zákonníka týmto nie je dotknuté.

### 3. REKLAMÁCIA

1. Reklamácia uskutočnenej služby sa uplatňuje preukázateľne bez zbytočného odkladu najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa, keď vznikla Objednávateľovi povinnosť prevziať vyhotovený preklad. Ak sú nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady uplatnené oneskorene, tieto nároky zanikajú. V písomnej reklamacii uskutočnenej služby je nutné uviesť číslo objednávky, popísať dôvod a charakter väd, prípadne počet väd.
2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú chybným prekladom maximálne do výšky dvojnásobku ceny prekladu.
3. Preklad má vady, ak nie je uskutočnený v súlade so zmluvou o poskytovaní služieb alebo objednávkou a ak sa preukázateľne odchyľí od zmyslu zdrojového textu.
4. Pokiaľ medzi Poskytovateľom a Objednávateľom vznikne spor o oprávnenosti reklamácie Objednávateľa týkajúcej sa chýb prekladu, zmluvné strany sa zaväzujú vyriešiť tento spor prednostne mimosúdnu cestou. Za tým účelom sa dohodnú na ustanovení nezávislého prekladateľa, ktorý vyhotoví posudok, v ktorom posúdi oprávnenosť reklamovaných chýb. Nezávislý prekladateľ bude ustanovený predovšetkým z prekladateľov zapísaných do zoznamu znalcov, tlmočníkov a prekladateľov vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky alebo z osôb, ktoré plynulo ovládajú východiskový (zdrojový) a cieľový jazyk prekladu. S odhadom ceny za vyhotovenie posudku musia byť obe zmluvné strany oboznámené pred jeho vyhotovením. Nezávislý prekladateľ bude posudzovať kvalitu prekladu v porovnaní so zdrojovým textom (nielen cieľový text samostatne). Objednávateľ i Poskytovateľ sú oprávnení odovzdať ustanovenému nezávislému prekladateľovi všetky relevantné informácie vzťahujúce sa na reklamáciu. Cenu za vyhotovenie posudku bude hradiť Objednávateľ, ak z posudku bude vyplývať, že jeho reklamácia bola neoprávnená; v opačnom prípade tieto náklady hradí Poskytovateľ.
5. Všetky oprávnené reklamácie je Poskytovateľ povinný vybaviť bezodplatne a bezodkladne v časových medziach, ktoré mu umožňuje daná situácia v súvislosti s voľnými prekladateľmi Poskytovateľa schopnými daný text upraviť do podoby akceptovateľnej pre Objednávateľa. Pokiaľ Poskytovateľ uzná reklamáciu za oprávnenú, zaistiť bez meškania na vlastné náklady príslušné opravy alebo korektúry; v tomto prípade má Objednávateľ nárok na zľavu z ceny prekladu najviac do výšky 10 % tejto ceny. Ak Poskytovateľ uzná reklamáciu Objednávateľa za odôvodnenú, avšak Objednávateľ ponúkanú korektúru neakceptuje, Poskytovateľ mu poskytne zodpovedajúcu zľavu z ceny zákazky.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby spôsobené dodržiavaním pokynov daných Objednávateľom.

#### **4. STORNO ZÁKAZKY**

1. Ak dôjde k prijatiu objednávky Objednávateľa, Objednávateľ je oprávnený zrušiť takúto objednávku, ak uhradí Poskytovateľovi časť odmeny pripadajúcu na už preloženú časť textu, najmenej však 10 % z celkovej odmeny za preklad.

#### **IV. TLMOČNÍCKE SLUŽBY**

##### **1. PREDMET PLNENIA**

1. Predmetom tlmočnických služieb je zabezpečovanie tlmočnických služieb pre Objednávateľa na základe jednotlivých objednávok uskutočnených Objednávateľom a potvrdených Poskytovateľom (ďalej len „**predmet Zmluvy**“). Poskytovateľ zabezpečí tlmočenie prostredníctvom tlmočníka.
2. Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť odmenu za splnenie predmetu Zmluvy.

##### **2. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

1. Objednávateľ je povinný prijať tlmočnicke služby v zmysle objednávky prijatej Poskytovateľom.
2. Objednávateľ alebo poverený pracovník Objednávateľa je povinný Poskytovateľovi bezprostredne po vykonaní tlmočnických služieb písomne potvrdiť v tlmočnickom protokole realizáciu tlmočnických služieb; súčasťou protokolu je i vyjadrenie Objednávateľa, či Poskytovateľ zabezpečil na realizáciu tlmočnických služieb aj dohodnutú tlmočnicu techniku. Ak Objednávateľ odmietne bez preukázateľného závažného dôvodu prijať dohodnuté tlmočnicke služby, považuje sa táto skutočnosť za poskytnutie tlmočnických služieb na základe takej objednávky; uvedené obdobie platí i vo vzťahu k vyjadreniu o tlmočnickej technike. Poskytovateľovi vzniká právo vystaviť faktúru a Objednávateľovi vzniká povinnosť túto faktúru uhradiť.
3. Objednávateľ nie je oprávnený požadovať od tlmočníka inú činnosť nad rámec objednávky (napr. písomný preklad, zápis z rokovania, sprievodcovské služby a iné).

##### **3. REKLAMÁCIA**

1. Reklamácia uskutočnenej služby sa uplatňuje preukázateľne bez zbytočného odkladu maximálne do 15 pracovných dní odo dňa vykonania tlmočnických služieb. Ak sú nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady uplatnené oneskorene, tieto nároky zanikajú. V písomnej reklamácií uskutočnenej služby je nutné uviesť číslo objednávky, popísať dôvod a charakter chýb, prípadne doložiť existenciu chýb záznamom.
2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú nedostatkami vykonaného tlmočenia alebo tlmočnickej techniky maximálne do výšky ceny tlmočenia.
3. Uskutočnené tlmočnicke služby majú vady, ak nie sú uskutočnené v súlade so zmluvou o poskytovaní služieb alebo objednávkou.
4. Pokiaľ medzi Poskytovateľom a Objednávateľom vznikne spor o oprávnenosti reklamácie Objednávateľa týkajúcej sa chýb tlmočenia, zmluvné strany sa zaväzujú vyriešiť tento spor prednostne mimosúdnu cestou. Za tým účelom sa dohodnú na ustanovení nezávislého tlmočníka, ktorý vyhotoví posudok, v ktorom posúdi oprávnenosť reklamovaných chýb. Nezávislý tlmočník bude ustanovený predovšetkým z tlmočníkov zapísaných do zoznamu znalcov, tlmočníkov a prekladateľov vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky alebo z osôb, ktoré plynulo ovládajú východzí (zdrojový) a cieľový jazyk tlmočenia. S odhadom ceny za vyhotovenie posudku musia byť obe zmluvné strany oboznámené pred jeho vyhotovením. Cenu za vyhotovenie posudku bude hradíť Objednávateľ, ak z posudku bude vyplývať, že jeho reklamácia bola neoprávnená; v opačnom prípade tieto náklady hradí Poskytovateľ.
5. V prípade oprávnenej reklamácie je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi poskytnúť primeranú zľavu z ceny tlmočenia.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby spôsobené dodržiavaním pokynov daných Objednávateľom.

#### **4. STORNO ZÁKAZKY**

1. Ak dôjde k prijatiu objednávky Objednávateľa, Objednávateľ je oprávnený bez poplatkov zrušiť takúto objednávku najneskôr 72 hodín pred dohodnutou dobou začatia poskytovania tlmočnických služieb. Objednávateľ je oprávnený zrušiť takúto objednávku i po uplynutí takejto doby, najneskôr však do 24 hodín pred dohodnutou dobou začatia poskytovania tlmočnických služieb, ak uhradí Poskytovateľovi 50%

z odmeny za tlmočnicke služby. Ak Objednávateľ zruší objednávku neskôr, je povinný uhradiť 100% z odmeny za tlmočnicke služby.

## 5.

### DOPRAVA, UBYTOVANIE A STRAVOVANIE

1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť dopravu tlmočníka zodpovedajúcim dopravným prostriedkom vzhľadom na vzdialenosť miesta tlmočenia. V prípade vlastnej dopravy tlmočníka je objednávateľ povinný uhradiť jeho cestovné náklady v plnej výške.
2. Za čas tlmočníka strávený na ceste alebo inak premeškaný v súvislosti s tlmočením má Poskytovateľ právo vyúčtovať rovnakú sadzbu ako pri vlastnom tlmočení.
3. Objednávateľ je povinný zabezpečiť ubytovanie tlmočníka v jednolôžkovej izbe s príslušenstvom.
4. Objednávateľ je povinný tlmočníkovi umožniť a zabezpečiť prestávku na stravovanie a odpočinok v dĺžke minimálne pol hodiny, a to najneskôr po štyroch hodinách tlmočenia.
5. Tlmočnickým dňom sa rozumie 8 hodín vrátane prestávok.

## V.

### CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť za prekladateľské služby alebo tlmočnicke služby odmenu podľa cenníka prekladateľských služieb resp. cenníka tlmočnických služieb platnom ku dňu objednávky (ďalej len „**Cenník**“). Pre určenie výšky odmeny za prekladateľské služby je rozhodujúci počet normostrán/strán výsledného (preloženého) textu, a nie počet normostrán/strán zdrojového textu. Cena za tlmočnicke služby sa platí za každú začatú hodinu tlmočenia; ak sa tlmočnicke služby uskutočňujú mimo bydliska tlmočníka, cena za takéto tlmočnicke služby sa hradí za prvé začaté štyri hodiny a za každú ďalšiu začatú hodinu.
2. V prípade dodatočných služieb, ktoré nie sú uvedené v Cenníku bude cena a podmienky takejto dodatočnej služby stanovené osobitnou dohodou zmluvných strán.
3. Odmena Poskytovateľa za každú vykonanú prekladateľskú službu alebo tlmočnickú službu na základe konkrétnej objednávky je splatná na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom, a to do 10 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Poskytovateľ vystaví faktúru po vykonaní každej prekladateľskej služby alebo každej tlmočnickej služby.
4. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením odmeny podľa tohto článku vzniká Poskytovateľovi voči Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,05% so sumy, vo vzťahu ktorej je v omeškaní, a to za každý deň omeškania; právo na náhradu škody nie je touto zmluvnou pokutou dotknuté, a to ani vtedy, ak výška škody presiahne výšku zmluvnej pokuty.
5. Akákoľvek platba zo strany Objednávateľa voči Poskytovateľovi sa považuje za uhradenú v deň jej pripísania na účet Poskytovateľa alebo dňom skutočného prijatia príslušnej sumy v hotovosti Poskytovateľom.
6. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa preddavok na odmenu, a to až do výšky 100% predpokladanej odmeny (ďalej len „záloha“); výšku predpokladanej odmeny určí Poskytovateľ. Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi v potvrdení objednávky, či bude požadovať zálohu a v akej výške. Objednávateľ je povinný uhradiť zálohu na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom, a to do 3 dní od doručenia faktúry Objednávateľovi. Lehota na vykonanie prekladu sa predlžuje o dobu, ktorá uplynie od požiadania zálohy Poskytovateľom od Objednávateľa do uhradenia zálohy Objednávateľom (ods. 5 tohto článku); v prípade tlmočnických služieb musí byť záloha uhradená najneskôr 3 dni pred dňom, v ktorom sa majú vykonať požadované tlmočnicke služby, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak Objednávateľ neuhradí zálohu (v plnej výške) do 10 dní od uzatvorenia zmluvy o poskytovaní služieb, zmluva o poskytovaní služieb zaniká; zmluva o poskytovaní služieb taktiež zaniká, ak záloha (v plnej výške) nebude uhradená najmenej 3 dni pred požadovaným dňom, v ktorom sa majú vykonať požadované tlmočnicke služby, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

## VI.

### OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a všetky potrebné informácie, potrebné na zabezpečenie plnenia predmetu Zmluvy. Ak Objednávateľ túto povinnosť poruší, Poskytovateľ nie je zodpovedný za prípadné reklamácie z dôvodov, ktoré majú súvis s porušením tejto povinnosti.
2. Objednávateľ sa zaväzuje nekontaktovať prekladateľov a tlmočníkov Poskytovateľa, ktorí vykonávali pre Objednávateľa prekladateľské služby alebo tlmočnicke služby na základe zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom. Ak so súhlasom Poskytovateľa príde ku kontaktu medzi Objednávateľom a prekladateľom alebo tlmočnikom, zaväzuje sa Objednávateľ neprejednávať záležitosti

týkajúce sa obchodných podmienok danej alebo inej prekladateľskej služby alebo tlmočnickej služby. Ak Objednávateľ poruší akúkoľvek z povinností v tomto odseku 2, Objednávateľa bude povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 000,- Sk, a to za každé takéto porušenie, a to aj v prípade, že prekladateľské služby alebo tlmočnicke služby budú riadne poskytnuté; právo na náhradu škody nie je touto zmluvnou pokutou dotknuté, a to ani vtedy, ak škoda presiahne výšku zmluvnej pokuty.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi z nerealizovania zmluvných záväzkov, ak sa tak stane z dôvodov, ktoré nemohol Poskytovateľ v čase uzavretia tohto zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Objednávateľom (ako i v čase prijatia objednávky) predvídať.
4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné dôsledky spojené s porušením autorského práva.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude pri plnení predmetu Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje dodržiavať Všeobecne záväzné predpisy, požiadavky Objednávateľa, ako aj zmluvné dojednania medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

## **VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Ak tieto Všeobecné obchodné podmienky neurčujú inak, riadia sa právne vzťahy medzi zmluvnými stranami ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov. Ak je Objednávateľom fyzická osoba-spotrebiteľ podľa §52 ods. 4 Občianskeho zákonníka (ďalej len „**Spotrebiteľ**“), riadia sa právne vzťahy neupravené týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a osobitnými dojednaniaми medzi zmluvnými stranami Občianskym zákonníkom. Zmluvné strany vyhlasujú, že akékoľvek spory pri interpretácii alebo realizácii Zmluvy budú prednostne riešené vzájomnými rokovaniaми. V prípade, že sa nedosiahne zmierné riešenie sporu, bude tento spor podliehať výlučnej právomoci slovenských súdov.
2. Dojednania medzi Objednávateľom a Poskytovateľom odchyľne od týchto Všeobecných obchodných podmienok majú prednosť.
3. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú uverejnené na internete, a to na adrese [www.porter.sk](http://www.porter.sk). V prípade rozdielu medzi písomným vyhotovením Všeobecných obchodných podmienok a ich verziou zverejnenou na internete má prednosť verzia zverejnená na internete, ktorá je jedinou autentickou verziou Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti PORTER, s.r.o.
4. Tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti PORTER, s.r.o. sú platné a záväzné pre všetkých jej objednávateľov odo dňa 17.6.2010.