

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### I. Uvodni dio

Verba d.o.o. svojim klijentima pruža usluge prevođenja tekstova sa i na strane jezike, usmenog tumačenja, ovjerenih prevoda od strane stalnih sudskih tumača, simultanog i konsekutivnog prevođenja, kao i druge povezane usluge poput lekture i jezičke lokalizacije.

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na sve usluge koje pruža Verba d.o.o. (u daljem tekstu „Izvršilac”) odnosno na sve pravne odnose između Izvršioca i Naručioca, na sve uslove poslovanja na koje se poziva, koje nudi ili predlaže Naručilac, osim u slučaju kada Izvršilac dâ izričit pristanak u pisanom obliku na primjenu drugačijih uslova poslovanja.

Porudžbinom usluga Naručilac prihvata sve odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, a iste važe tokom cjelokupne poslovne saradnje.

### II. Obaveze Izvršioca

2.1. Izvršilac je dužan da usluge prevođenja pruži na najprofesionalniji mogući način i da u slučaju potrebe za učešćem većeg broja prevodilaca angažuje stručne prevodioce koji su u skladu sa svojim obrazovanjem i iskustvom u specifičnim oblastima prevođenja najbolje kvalifikovani za konkretan posao.

2.2. Izvršilac se obavezuje da će sve naručene poslove obaviti odgovorno, kvalitetno, i u skladu sa svojim najboljim mogućnostima, znanjem i sposobnostima. U slučaju nemogućnosti ispunjenja rokova, Izvršilac je dužan da o tome unaprijed obavijesti Naručioca.

2.3. Kada se radi o dokumentima sa ovjerom sudskog tumača, prevodi se dostavljaju Naručiocu u dva primjerka, lično, kurirom ili putem pošte. Prevodi za koje nije potreban pečat sudskog tumača, Izvršilac će dostaviti samo putem elektronske pošte.

2.4. Izvršilac se obavezuje na najstrožije čuvanje službene i poslovne tajne Naručioca u dostavljenim dokumentima, u usmenim i pisanim prevodima, te ih ni pod kojim uslovima nema pravo stavljati na raspolaganje trećim (nepovezanim) licima.

2.5. Za sve prevode koji se štampaju ili se mogu naći u sredstvima javnog informisanja, Izvršilac preporučuje jezičku lekturu teksta. Za prigovore u vezi sa nelektorisanim tekstovima, a objavljenim u štampanom obliku ili u sredstvima javnog informisanja, Izvršilac ne može preuzeti odgovornost. Jezička lektura se može dodatno naručiti od Izvršioca.

2.6. U slučaju da Naručilac izričito ne zabrani, Izvršilac ima pravo da navede ime Naručioca u svojim referencama t.j. spisku klijenata i iste koristi na svom veb-sajtu i u reklamne svrhe.

### III. Obaveze Naručioca

3.1. Naručilac predstavlja bilo koje fizičko ili pravno lice koje je naručilo usluge prevođenja ili druge usluge koje Izvršilac ima u svojoj ponudi. U slučaju kada osoba postupa u ime i za račun trećeg lica, ista je dužna da Izvršiocu, ukoliko postoji takva potreba, dostavi ime, prezime, adresu i eventualnu pisanu saglasnost tog trećeg lica na čije ime i za čiji račun se vrše usluge prevođenja.

3.2. Naručilac se obavezuje da Izvršiocu blagovremeno dostavi dokumenta u originalu (fizički ili putem elektronskih medija), a radi potvrđivanja vjerodostojnosti, tačnosti i istinitosti originalog dokumenta sa prevodom i radi analize i tumačenja specifičnosti, kao što je zvanični pečat, vodeni žig, logotip kompanije ili potpis u originalnim dokumentima.

3.3. Naručilac se obavezuje da Izvršiocu dostavi dokumentaciju za prevod u *Word, Excel, Power Point* formatu, ukoliko je posjeduje u ovim formatima, a posebno u slučajevima kada je tražena hitnost prevoda i zadati kratki vremenski rokovi izvršenja usluge prevođenja ili kada je predmet prevođenja dokumentacija koja obiluje brojkama, tj. tabelarnim prikazima.

3.4. Naručilac se obavezuje da će, ukoliko Izvršilac to zatraži, odrediti kontakt osobu kojoj se Izvršilac može obratiti u slučaju dileme oko terminologije, odnosno da će, u skladu sa mogućnostima, Izvršiocu staviti na raspolaganje pomoćnu literaturu na jeziku na koji se tekst prevodi. U protivnom, Izvršilac će se poslužiti literaturom koja mu je dostupna.

3.5. Naručilac se obavezuje da će za potrebe konsekutivnog ili simultanog prevođenja obavijestiti Izvršioca o temi koja će biti predmet razgovora i staviti na raspolaganje potrebne materijale i tekstove, a za simultano prevođenje će dati na raspolaganje nacrt teksta koji će se prevoditi, i to najkasnije 5 (pet) dana prije termina dogovorenog za prevođenje.

### IV. Cijene usluga, obračun i sklapanje dogovora

4.1. Konačna cijena pismenog prevoda uključuje: pronalaženje i odabir odgovarajuće terminologije, konsultovanje sa Naručiocem oko specifičnih pitanja u vezi sa prevodom i terminologijom koja se koristi prilikom prevođenja, pisanje teksta u dogovorenoj formi ili ubacivanje teksta u već postojeće fajlove, kao i konačnu provjeru.

4.2. Sve dodatne usluge kao što su: korektura i lektura teksta, grafički dizajn, oblikovanja teksta, pripreme za štampu i sl. posebno se naplaćuju prema procjeni Izvršioca.

4.3. Standardna obračunska jedinica pismenog prevoda je 1 strana prevoda koja sadrži 1.800 kompjuterski obračunatih slovnih znakova sa razmakom, a kod usmenog prevoda standardna obračunska jedinica je 1 sat.

4.4. Cijena prevoda se može utvrditi unaprijed ili nakon urađenog prevoda, tj. obračun se može vršiti u izvornoj verziji teksta ili u verziji prevoda.



4.5. Cijene usluge se obračunavaju prema važećem Cjenovniku Izvršioca, na dan sklapanja ugovora ili postizanja pisanog dogovora. Osim ako nije drugačije posebno navedeno, u cijene nije uračunata lektura teksta.

4.6. Procjena troškova u odnosu na krajnju cijenu datu od strane Izvršioca ne obavezuje istog. Izvršilac zadržava pravo da promijeni cijene ili uslove isporuke, ako prije davanja ponude nije imao uvid u kompletan materijal koji je trebalo prevesti.

4.7. Naručilac prihvata ponudu od strane Izvršioca isključivo u pisanoj formi, prevashodno kao e-mail odgovor, te davanje ponude i prihvatanje iste označava postizanje dogovora između dvije strane.

4.8. Kod konsekutivnog, simultanog prevođenja i ovjere dokumenata od strane sudskog tumača, računa se vrijeme provedeno sa Naručiocem prevoda od trenutka dolaska prevodioca na dogovoreno mjesto, pa sve do završetka prevođenja (konferencije i sl.), bez obzira na to koliko je vremena prevodilac efektivno prevodio. Za jedan dan konsekutivnog, konferencijskog prevođenja ili ovjere od strane sudskog tumača izvan prebivališta prevodioca, obračunava se najmanje 6 (šest) sati. Naručilac mora osim toga podmiriti putni trošak, odnosno troškove smještaja i ishrane.

## **v. Plaćanje**

5.1. Naručilac je obavezan da uplati ugovoreni iznos za izvršene usluge u dogovorenom roku. Uplata se vrši na transakcioni račun Izvršioca ili gotovinski. Sredstvo plaćanja je EUR, osim ukoliko nije dogovoreno drugačije.

5.2. Naručilac smije da upotrebi prevedeni tekst, nakon što za isti u cjelosti podmiri račun izdat od strane Izvršioca. Sve dok račun nije podmiren u cjelosti, vlasništvo, kao i sva autorska prava za prevedeni tekst ima Izvršilac.

5.3. Pravnim licima se ispostavlja račun po izvršenju usluge kada je u pitanju manje obimna dokumentacija. Za dokumentaciju koja broji 20+ strana, a čiji je rok ispostave do 7 dana, Izvršilac može izdati predračun. U slučaju velikih porudžbina (veća projektna dokumentacija), dinamika plaćanja se posebno dogovara.

5.4. Novi klijenti (pravna lica) prevod plaćaju po predračunu.

5.5. Fizička lica (građani) za 5+ strana plaćaju akontaciju u iznosu minimalno 50% od ukupne cijene prevoda. Fizička lica plaćaju usluge Izvršioca u gotovini prilikom preuzimanja dokumenata.

5.6. U slučaju sumnje u platežnu sposobnost Naručioca, porudžbine većeg obima, porudžbine stranih Naručilaca, i u drugim slučajevima kada Izvršilac smatra da je to potrebno, Izvršilac ima pravo da zahtijeva od Naručioca depozit ili avansno plaćanje prije nego što izvrši narudžbinu.

5.7. Za veći obim materijala za prevođenje i stalnim klijentima može se odobriti dodatni popust, a prema važećem Cjenovniku Izvršioca (primjena procentualnih popusta).



5.8. Stalnim i stabilnim poslovnim partnerima i klijentima može se u skladu sa posebnim ugovorom o pružanju usluga, odobriti stalni popust.

5.9. U slučaju da Naručilac ne podmiri svoj dug i nakon slanja opomene, Izvršilac se može poslužiti svim zakonskim mjerama u svrhu podmirivanja duga (izvršni postupak namirenja potraživanja, sudski postupak, informisanje medija, angažovanje trećeg lica i drugo).

## VI. Otkaz porudžbine

6.1. Naručilac ima pravo na otkaz porudžbine. Otkaz mora biti poslat u pisanoj formi, tj. putem elektronske pošte najkasnije u roku od 1 (jednog) sata od zvanične porudžbine i u tom slučaju Naručilac nema obavezu plaćanja štete ili drugih troškova koje je Izvršilac eventualno pretrpio.

6.2. Poslije isteka tog perioda porudžbina se ne može otkazati, odnosno u slučaju otkaza porudžbine Naručilac je dužan da izmiri eventualno nastalu štetu koja obuhvata do tada prevedeni materijal i eventualne dodatne troškove koji su nastali usljed organizacije prevoda i angažovanja prevodilaca za prevod koji je na kraju otkazan. U svakom slučaju, svojom promptnom reakcijom i obavještavanjem Izvršioca o otkazu porudžbine bez odlaganja, čim za nju sazna, Klijent doprinosi smanjenju iznosa za plaćanje eventualne nastale štete.

## VII. Rokovi isporuke

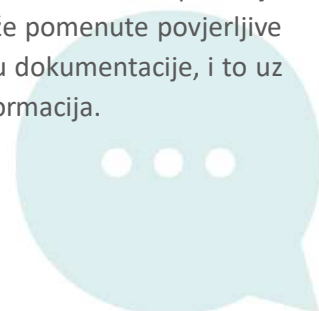
7.1. Prevodi se uvijek dostavljaju u dogovorenom roku. Ukoliko ipak dođe do prekoračenja roka iz nekog razloga – izuzetno obiman materijal, materijal sadrži posebne teškoće ili ciljni jezik nije jedan od glavnih ili postoji drugi validan razlog za produženje roka – Izvršilac zadržava pravo da u pisanoj formi traži produženje roka.

7.2. Ukoliko je materijal za prevod predat u drugoj polovini dana, taj dan se ne računa u normu. Izvršilac ne isporučuje prevode subotom, nedeljom i državnim praznicima (osim ukoliko je drugačije dogovoreno).

7.3. Za hitne prevode (isporuka istog dana 4-8 sati nakon dostave), cijena se uvećava do 30%.

## VIII. Povjerljivost informacija

8.1. Izvršilac je dužan da sve informacije koje se nalaze u dokumentaciji za prevod, kao i one informacije koje nijesu sadržane u pomenutoj dokumentaciji ali su u vezi sa njom, a Izvršilac ih je saznao u toku pružanja prevodilačkih usluga, smatra strogo povjerljivim i čuva u strogoj tajnosti. Izvršilac može pomenute povjerljive informacije učiniti dostupnim isključivo prevodiocima koji će učestvovati u prevođenju dokumentacije, i to uz dogovor sa Naručiocem koji je u obavezi da jasno navede stepen povjerljivosti istih informacija.



8.2. Generalno svi tekstovi će se tretirati kao strogo povjerljivi i neće biti dostupni nijednoj trećoj strani ukoliko Izvršiocu eksplicitno nije drugačije naloženo, izuzimajući tekstove koji su štampani u nekoj publikaciji u opštem opticaju. Informacije koje su opšte poznate u javnosti ili u privredi se ne smatraju povjerljivim.

## **IX. Reklamacije**

9.1. U slučaju reklamacije na prevod, koja je isključivo rezultat djelovanja prevodilaca angažovanih od strane Izvršioca, i koja ni na koji način nije povezana sa nejasnoćama, nepravilnostima ili greškama u materijalu za prevod onakvom kakav je dostavljen Izvršiocu, Izvršilac je dužan i voljan da odgovori na reklamaciju i ispravi nepravilnosti u prevodu bez dodatne nadoknade, s tim što je Naručilac dužan da pomenutu reklamaciju prijavi odgovornom licu Izvršioca u roku od 8 dana od dana isporuke prevoda.

9.2. Ukoliko Naručilac ne prijavi reklamaciju u gore pomenutom roku smatraće se da je Naručilac saglasan sa izvršenom uslugom, i svaka kasnija primjedba će se tretirati kao novi posao i shodno tome, naplaćivati prema definisanom Cjenovniku.

9.3. Izvršilac nije odgovoran za greške koje su direktna posljedica grešaka u originalnom tekstu dostavljenom za prevod.

## **X. Obrada i čuvanje ličnih podataka i odricanje od odgovornosti**

10.1. Izvršilac ima pravo da zatraži, čuva i obrađuje opšte podatke Naručioca i njegove druge lične podatke koje mu Naručilac dostavlja u okviru ugovornog odnosa i koje mu u okviru provjere identiteta klijenta i poslovne sposobnosti dostave treća lica.

10.2. Dobijeni i obrađeni podaci klijenta koriste se za vršenje usluga u vezi sa uslugama Izvršioca i ne dostavljaju se trećim licima u druge svrhe.

10.3. Izvršilac ne snosi odgovornost za oštećenja izazvana kompjuterskim virusima. Svi računari Izvršioca se redovno provjeravaju.

10.4. Ukoliko se fajlovi isporučuju e-mejlom, modemom ili u nekoj drugoj elektronskoj formi, Naručilac će biti odgovoran za konačnu provjeru dostavljenih fajlova i tekstova. U slučaju isporuke tekstova i podataka Izvršiocu od strane Naručioca elektronskim putem, a preko izvjesnih indirektnih zastupnika, Izvršilac nije u mogućnosti da garantuje potpunu zaštitu poslovnih tajni i svih drugih povjerljivih podataka i informacija, pošto nije moguće da se isključi mogućnost da neovlašćene treće strane imaju elektronski pristup tekstu koji se prenosi.

10.5. Ukoliko neka treća strana tuži Izvršioca zbog kršenja autorskih prava ili iz nekog drugog razloga, Izvršilac će od Naručioca tražiti potpuno oslobađanje od odgovornosti.



10.6. Izvršilac neće snositi odgovornost za posljedice neke više sile (Vis Major), niti za posljedice neizbježnih prirodnih katastrofa. Maksimalna novčana odgovornost Izvršioca ne prevazilazi povraćaj iznosa fakturisanog za rad koji je predmet rasprave. Ni u jednom slučaju Izvršilac neće snositi odgovornost za specifičnu, individualnu ili posljedičnu štetu.

## **XI. Ostale odredbe**

11.1. U slučaju porudžbine putem elektronske pošte ili telefona smatra se da je Klijent pročitao ove uslove i da je saglasan sa njima.

11.2. Bez obzira na uslove koji su navedeni na internet stranicama, Izvršilac zadržava pravo na izmjene uslova koji su navedeni na internet stranici.

11.3. Naručilac se obavezuje da neće uspostaviti kontakt sa prevodiocem ili tumačem bez izričite saglasnosti Izvršioca. Ukoliko uspostavi kontakt sa prevodiocem ili tumačem uz saglasnost Izvršioca, Naručilac se obavezuje da neće raspravljati o stvarima koje se tiču uslova poslovanja između Naručioca i Izvršioca i pomenutog posla.

