

**Umowa o świadczenie usługi Telefonicznego Systemu Tłumaczeniowego Converter
Wersja STANDARD**

zawarta w dniu r. pomiędzy:

imię:	
nazwisko:	
nazwa przedsiębiorstwa:	
reprezentowana przez	
adres/siedziba:	
numer tel.:	
fax:	
e-mail:	
NIP/PESEL:	
REGON:	
zarejestrowany/ą w:	
pod numerem:	

zwanym/ą dalej „Klientem” albo „Stroną”,
a

Convertel Bernadeta Bojanowicz-Urbaniec, 43-300 Bielsko-Biała ul. Mieszka I 15, wpisaną pod numerem 7875 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, posiadającą numer identyfikacji podatkowej (NIP) 547-146-28-37 zwaną dalej „Convertel” lub „Stroną”.

§ 1

Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Convertel na rzecz Klienta usługi tłumaczenia telefonicznego w czasie rzeczywistym, w zakresie i na zasadach określonych w niniejszej umowie oraz stanowiącym jej integralną część „Załącznika o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”. W sytuacji wprowadzenia przez Convertel warunków promocyjnych świadczenia usługi, zmieniających treść niniejszej umowy lub „Załącznika o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”, ich treść określa „Załącznik o promocjach” podpisany przez Strony i stanowiący wówczas integralną część niniejszej umowy.

§ 2

Słownik pojęć

Użyte w niniejszej umowie pojęcia oznaczają:

- 1) „Usługa” – tłumaczenie telefoniczne w rzeczywistym czasie trwania rozmowy, wykonywane przez tłumacza za pomocą Systemu Converter, dostępne wyłącznie za pośrednictwem telefonu, w formie tłumaczenia rozmowy trójstronnej, tłumaczenia rozmowy przy użyciu zestawu głośnomówiącego lub tłumaczenia rozmowy z przekazywaniem słuchawki telefonu;
- 2) „System Converter” – stanowiący własność Convertel ogół infrastruktury technicznej pozwalającej na połączenie telefoniczne pomiędzy Klientem a jego rozmówcą, w którym bierze udział tłumacz albo na połączenie telefoniczne Klienta i jego rozmówcy z tłumaczem;
- 3) „Rozmowa trójstronna” – rozmowa telefoniczna realizowana przy użyciu Systemu Converter, w czasie której tłumacz dokonuje tłumaczenia Klientowi słów rozmówcy Klienta oraz słów Klienta jego rozmówcy, a wszystkie trzy osoby słyszą się wzajemnie;
- 4) „Rozmowa przy użyciu zestawu głośnomówiącego” – rozmowa Klienta ze swoim rozmówcą, w czasie której ich słowa wypowiedzane do zestawu głośnomówiącego jednego aparatu telefonicznego słyszy tłumacz w ramach połączenia telefonicznego przy użyciu Systemu Converter i dokonuje telefonicznego tłumaczenia Klientowi słów rozmówcy Klienta oraz słów Klienta jego rozmówcy, którzy słyszą głos tłumacza w głośniku zestawu głośnomówiącego;
- 5) „Rozmowa z przekazywaniem słuchawki telefonu” – rozmowa Klienta ze swoim rozmówcą, w czasie której słowa każdego z nich wypowiedzane do słuchawki jednego aparatu telefonicznego słyszy tłumacz w ramach połączenia telefonicznego przy użyciu Systemu Converter i dokonuje telefonicznego tłumaczenia Klientowi słów rozmówcy Klienta oraz słów Klienta jego rozmówcy, którzy aby usłyszeć głos tłumacza przekazują sobie słuchawkę aparatu telefonicznego;
- 6) „Tłumacz” – osoba współpracująca z Convertel, dokonująca konsekwentnego tłumaczenia wypowiedzi Klienta oraz jego rozmówcy przy użyciu Systemu Converter;
- 7) „Tłumaczenie” – przekład konsekwentny wypowiedzi Klienta oraz jego rozmówcy, dokonywany w czasie rzeczywistym przez tłumacza z jednego języka na inny;
- 8) „Billing” – sporządzane przez Convertel zestawienie danych dotyczących usługi świadczonej na rzecz Klienta w przyjętym okresie rozliczeniowym, w tym ilości i dat połączeń telefonicznych oraz czasu trwania każdego połączenia, wykonanych w ramach świadczenia usługi;
- 9) „Numer dostępowy” – numer telefonu, pod którym Convertel świadczy usługę.

§ 3

Odpłatność usługi

1. Świadczenie przez Convertel usługi na rzecz Klienta jest odpłatne. Wynagrodzenie należne Convertel jest pobierane w formie opłaty w wysokości uzależnionej od rzeczywistego czasu świadczenia usługi dla wszystkich numerów telefonów wskazanych w „Załączniku o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”. Połączenie z numerem dostępowym systemu do jej zakończenia przez klienta uważa się za rzeczywisty czas rozmowy.
2. Wysokość stawek opłat za minutę połączenia, oraz rodzaj wynagrodzenia należnego Convertel określa „Załącznik o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”.
3. Koszt połączenia telefonicznego pomiędzy tłumaczem a rozmówcą Klienta zawarty jest w cenie usługi wskazanej w „Załączniku o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”. Nie dotyczy to połączeń z numerami płatnymi według specjalnych stawek pobieranych przez operatora telekomunikacyjnego (np. grupa numerów 0-70...) albo połączeń w ramach sieci telefonów satelitarnych. W takich przypadkach należność za usługę świadczoną w danym okresie rozliczeniowym jest powiększana o opłaty za połączenie telefoniczne.

§ 4

Zasady świadczenia usługi

1. Świadczenie przez Convertel usługi na rzecz Klienta odbywa się przy użyciu aparatu telefonicznego Klienta i Systemu ConverteR.
2. Usługa świadczona przez Convertel na rzecz Klienta jest dostępna wyłącznie dla numerów telefonu podanych przez Klienta w „Załączniku o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”. Klient nie może skorzystać z usługi przy użyciu innego numeru telefonu.
3. Convertel nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z usługi świadczonej na rzecz Klienta przez osoby, które nie zostały do tego przez Klienta upoważnione, wykonujące połączenie telefoniczne na numer dostępowy z aparatu telefonicznego o numerze wskazanym przez Klienta w „Załączniku o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”.
4. Skorzystanie z usługi przez Klienta następuje poprzez wybranie z aparatu telefonicznego o numerze podanym przez Klienta w „Załączniku o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”, numeru dostępowego do usługi świadczonej przez Convertel: 0-33 486 20 00, a następnie podanie kodu przyporządkowanego dla wybranego języka tłumaczenia. Język tłumaczenia dostępny dla Klienta w ramach świadczenia usługi oraz jego kod określa „Załącznik o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”. Usługa dostępna jest między 8.00 a 16.00 w każdym dniu tygodnia.
5. Inne numery dostępne do usługi świadczonej przez Convertel mogą zostać wskazane przez Convertel na stronie internetowej www.convertel24.pl.
6. W sytuacji zmiany numeru dostępowego wskazanego w ust. 4 lub zmiany godzin dostępności usługi, powodującej niemożność dalszego korzystania z tego numeru lub usługi przez Klienta, Convertel powiadomi o tym Klienta przesyłając korespondencję e-mail na adres poczty elektronicznej (e-mail) podany w nagłówku niniejszej umowy – w terminie umożliwiającym niezakłócone korzystanie z usługi przez Klienta. W sytuacji braku adresu poczty elektronicznej Klienta, powiadomienie nastąpi poprzez przesłanie informacji telefaksem na numer podany w nagłówku umowy, a w sytuacji braku numeru telefaksu listownie – w terminie umożliwiającym niezakłócone korzystanie z usługi przez Klienta.

§ 5

Rozliczenie usługi

1. Usługa świadczona na rzecz Klienta przez Convertel jest rozliczana w oparciu o biling dla każdego numeru telefonu wskazanego w „Załączniku o numerach telefonów i językach wraz z cennikiem”, sporządzany po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 – 6 poniżej. W sytuacji rozwiązania umowy w czasie trwania danego okresu rozliczeniowego, biling jest sporządzany na dzień rozwiązania umowy.
2. Biling stanowi podstawę wystawienia przez Convertel faktury na rzecz Klienta w celu rozliczenia wynagrodzenia pobieranego w formie opłaty w wysokości uzależnionej od rzeczywistego czasu świadczenia usługi.
3. Podstawę wystawienia przez Convertel na rzecz Klienta faktury za tłumaczenie stanowi wyszczególnienie czasu rozmów w systemie ConverteR (billing) sporządzony za zakończony okres rozliczeniowy.
4. Okresem rozliczeniowym dla usługi tłumaczenia specjalistycznego jest miesiąc kalendarzowy, a płatność za usługi następuje z dołu, na podstawie faktury wystawionej w oparciu o biling. Okresem rozliczeniowym dla usługi innej niż tłumaczenie miesiąc kalendarzowy jest tylko wówczas, gdy wartość usługi świadczonej na rzecz Klienta w danym miesiącu kalendarzowym przekracza kwotę 50 (pięćdziesiąt) złotych; w przeciwnym wypadku okresem rozliczeniowym jest kwartał kalendarzowy (trzy kolejne miesiące), chyba że do przekroczenia wartości usługi w kwocie 50 (pięćdziesiąt) złotych doszło w miesiącu następującym po miesiącu, w którym wartość usługi świadczonej na rzecz Klienta nie przekroczyła kwoty 50 (pięćdziesiąt) złotych – wówczas okresem rozliczeniowym jest okres tych dwóch miesięcy.
5. W wystawionej na rzecz Klienta fakturze Convertel dolicza zarówno do opłaty za rzeczywisty czas świadczonej usługi podatek od towarów i usług (VAT) w aktualnie obowiązującej stawce – na dzień zawarcia niniejszej umowy wynoszącej 22%.
6. Wynikająca ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów zmiana wysokości stawki podatku od towarów i usług obowiązującej dla usługi świadczonej przez Convertel na rzecz Klienta zostaje uwzględniona w fakturze VAT wystawionej przez Convertel po wejściu wskazanych przepisów w życie i nie stanowi zmiany niniejszej umowy.
7. Klient upoważnia Convertel do wystawiania faktur VAT bez swojego podpisu jako odbiorcy (nabywcy), które to upoważnienie stanowi jednocześnie akceptację rachunku przez dłużnika zgodnie z art. 485 § 1 k.c.
8. Termin płatności należności wynikającej z faktury VAT wystawionej przez Convertel na rzecz Klienta wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury.
9. Doręczenie faktury na rzecz Klienta następuje listem poleconym na podany przez Klienta adres dla doręczeń.

§ 6

Inne prawa i obowiązki Stron umowy

1. Convertel doloży wszelkich starań, aby świadczona na rzecz Klienta usługa pozostawała na najwyższym poziomie.
2. Tłumaczenie może zostać przerwane w sytuacji, gdy przedmiot tłumaczenia:
 - a) dotyczy tłumacza bezpośrednio, w szczególności narusza jego dobra osobiste;
 - b) narusza dobra osobiste któregokolwiek z rozmówców;
 - c) dotyczy zachowań (działań i zaniechań) naruszających prawo;
 - d) dotyczy zagadnień omawianych w języku specjalistycznym, którego tłumaczenie wymaga wykupienia stosownego abonamentu, nie wykupionego przez Klienta i regulowanego odrębną umową.
3. Convertel nie ponosi odpowiedzialności za treść rozmów telefonicznych prowadzonych przez Klienta z rozmówcami, ani za jakiegokolwiek skutki, które mogą one spowodować.
4. W sytuacji braku uregulowania przez Klienta w terminie należności wynikającej z wystawionej przez Convertel faktury VAT, Convertel zawiesi wykonywanie usługi na rzecz Klienta. Wykonywanie usługi zostanie wznowione po uregulowaniu przez Klienta zaległej należności w całości.
5. Czasowa niemożność świadczenia przez Convertel usługi na rzecz Klienta, wywołana działaniem siły wyższej albo przyczynami leżącymi po stronie Klienta, nie stanowi naruszenia niniejszej umowy.
6. Convertel zobowiązuje się do zachowania poufności treści tłumaczeń wykonywanych w ramach świadczenia usługi.

§ 7

Czas trwania i rozwiązanie umowy

1. Niniejsza umowa została zawarta na czas nieokreślony.
2. Każda ze Stron umowy może ją wypowiedzieć z zachowaniem 30-sto dniowego terminu wypowiedzenia, liczonego od dnia doręczenia drugiej Stronie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.
3. W sytuacji braku uregulowania przez Klienta należności wynikającej z wystawionej przez Convertel faktury VAT przez okres co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, Convertel jest uprawnione do rozwiązania umowy na mocy jednostronnego oświadczenia, bez zachowania terminu wypowiedzenia.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Wszelka korespondencja pomiędzy Stronami odbywać się będzie poprzez przesłanie pisma listem poleconym, z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 5 i 6 oraz § 8 ust. 2 umowy, na adresy:
 - a) dla Klienta:
 - b) dla Convertel: Convertel Bernadeta Bojanowicz-Urbaniec, 43-300 Bielsko-Biała; ul. Kamieniołom 25.
2. Za doręczone uznaje się także pismo przyjęte przez jego adresata za potwierdzeniem odbioru podpisem i datą.
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się o każdej zmianie adresu wskazanego w ust. 1 powyżej. Niedopełnienie tego obowiązku powoduje ten skutek, że pismo wysłane na adres wskazany w ust. 1 powyżej uznaje się za skutecznie doręczone, nawet w sytuacji, gdy list polecony zostanie zwrócony z adnotacją poczty o nieprawidłowym adresie.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednakowo brzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
5. Zawierając niniejszą umowę Klient pozostawia do dyspozycji Convertel:
 - a) kopię zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej - TAK NIE
 - b) kopię odpisu aktualnego z rejestru przedsiębiorców KRS - TAK NIE
 - c) kopię potwierdzenia zarejestrowania podmiotu jako podatnika VAT - TAK NIE
 - d) kopię zaświadczenia o numerze identyfikacyjnym REGON - TAK NIE
 - e) kopię dowodu osobistego - TAK NIE
6. Poprzez podpisanie niniejszej umowy Klient potwierdza, że jej postanowienia zostały z nim uzgodnione indywidualnie.
7. Poprzez podpisanie niniejszej umowy Strony potwierdzają znajomość jej postanowień i pełną ich akceptację oraz otrzymanie jednego jej egzemplarza.
8. Strony zobowiązują się dążyć do rozstrzygnięcia wszelkich ewentualnych sporów mogących powstać w związku z wykonywaniem niniejszej umowy w drodze negocjacji. W tym celu Strona, która uważa, iż jej prawa zostały naruszone, zawiadomi o tym na piśmie drugą Stronę. Jeżeli negocjacje prowadzone przez łączny okres dwóch tygodni, liczony od dnia doręczenia zawiadomienia, nie doprowadzą do zakończenia sporu, właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla Convertel.
9. Umowę sporządzono w wersjach językowych polskiej i włoskiej. Wiążącą jest wersja polska umowy.

§ 9

Administrowanie danymi osobowymi

Zgodnie z art. 23 i 24 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.), Convertel informuje, że jest administratorem danych osobowych zbieranych i przetwarzanych w celu świadczenia, na podstawie niniejszej umowy, usługi tłumaczenia telefonicznego. Podanie przez Klienta jego danych osobowych jest dobrowolne, jednakże ich brak uniemożliwia zawarcie i realizację niniejszej umowy. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych oraz żądania ich poprawienia. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez Convertel, zgodnie z obowiązującymi przepisami, danych osobowych Klienta w celach związanych z realizacją postanowień niniejszej umowy.

Za Klienta

Za Convertel

.....
Data i podpis

.....
Data i podpis