

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG OLZALOGISTIC.COM, S.R.O.

K	OBSŁUGA KLIENTA
L	TŁUMACZENIA

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. olzalogistic.com, s.r.o. (dalej OlzaLogistic), z siedzibą: Protifašistických bojovníků 1329/19, 73701 Český Těšín, Republika Czeska, REGON (IČ): 015 03 057, NIP: CZ 015 03 057, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym (Obchodní rejstřík) prowadzonym przez Sąd Wojewódzki w Ostrawie (Krajský soud v Ostravě) pod numerem C 55992, świadczy na zlecenie Klientów usługi w zakresie obsługi na rynku czeskim, polskim lub słowackim.

§ 2. DEFINICJE

1. **Cennik** – Cennik usług świadczonych przez OlzaLogistic, dostępny na stronie: <http://olzalogistic.com/> lub dołączony do umowy.
2. **Klient** – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna, która zleciła OlzaLogistic wykonanie usługi oraz wysyła Przesyłki przez OlzaLogistic.
3. **Odbiorca** – Osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna, która została wskazana przez Klienta jako jego klient.
4. **Przesyłka** – paczka oznaczona Etykietą, przeznaczona do wysłania do Odbiorcy.
5. **Strony** – Klient i OlzaLogistic działający razem.

§ 3. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Przedmiotem regulaminu jest świadczenie usług w zakresie:
 - 1) obsługi Klientów w celu zwiększenia sprzedaży ich towarów na rynku czeskim, polskim lub słowackim, która może polegać na:
 - a) prowadzeniu telefonicznej obsługi zapytań, zgłoszeń, reklamacji i innych spraw zgłaszanych przez Odbiorców (Call Center);
 - b) odbieraniu zgłoszeń drogą mailową, przygotowywaniu i odsyłaniu odpowiedzi (Obsługa email);
 - c) ekspresowym tłumaczeniu zapytań i odpowiedzi dla Odbiorców (Tłumaczenia ekspresowe).
 - 2) tłumaczeń pomiędzy językami: czeskim, polskim i słowackim (Tłumaczenia zwykłe).

§ 4. ZASADY REALIZACJI USŁUGI CALL CENTER

1. Usługa Call Center jest realizowana przy wykorzystaniu sprzętu, oprogramowania i lokalu OlzaLogistic.
2. Klient otrzymuje dedykowany numer telefonu z polskim, czeskim lub słowackim numerem kierunkowym.
3. Usługę realizują osoby, dla których odpowiednio język polski, czeski lub słowacki jest językiem rodzimym, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Usługę dla Odbiorców słowackich mogą prowadzić osoby, których językiem rodzimym jest język czeski.

5. Zakres usługi obejmuje w szczególności obsługę zapytań o towary, zasady sprzedaży, zasady reklamacji, ceny towarów, rabaty, zasady i koszty wysyłki.
6. Do zakresu usługi należy też obsługa postępowań reklamacyjnych, chyba że Strony ustalą inaczej.
7. Do zakresu usługi nie może należeć aktywna sprzedaż towarów Klienta, aktywna promocja jego sklepu lub inne aktywne działania, których celem jest zwiększenie sprzedaży towarów Klienta lub promocja jego marki.
8. Strony mogą ustalić inny zakres usługi (z zastrzeżeniem ust. 7), co powinno znaleźć odzwierciedlenie w Karcie usług stanowiącej załącznik do umowy pomiędzy Stronami.
9. Numer telefonu, o którym mowa w ust. 2 jest określany przez OlzaLogistic, a Klient zobowiązuje się do zamieszczenia tego numeru na stronie www swojego sklepu oraz we wszystkich innych dokumentach i materiałach, w których numer ten występuje, a także do poinformowania wszystkich swoich klientów o tym numerze.

§ 5. ZASADY REALIZACJI USŁUGI OBSŁUGI EMAIL

1. Usługa jest realizowana przy wykorzystaniu sprzętu, oprogramowania i lokalu OlzaLogistic.
2. Klient zapewnia adres email przeznaczony do kontaktu Odbiorców z pracownikami Obsługi email. Klient udostępnia również dane niezbędne do ustawienia skrzynki pocztowej dla adresu email, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w aplikacji, wykorzystywanej przez OlzaLogistic.
3. Świadczenie usługi polega na przyjmowaniu zapytań w zakresie określonym w §4 ust. 5 – 8 oraz udzielaniu na nie odpowiedzi lub ich przekazywaniu pracownikom Klienta do konsultacji i opracowania stanowiska lub odpowiedzi.
4. Termin udzielenia ostatecznej odpowiedzi na zapytanie lub rozpoczęcia procedury reklamacyjnej wynosi maksimum 2 dni robocze z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku spraw skomplikowanych, wymagających konsultacji, dodatkowych ustaleń itp. działań, termin, o którym mowa w ust. 4 może zostać wydłużony do 4 dni roboczych.

§ 6. ZASADY REALIZACJI USŁUGI TŁUMACZEŃ EKSPRESOWYCH

1. Usługa jest realizowana przy wykorzystaniu sprzętu, oprogramowania i lokalu OlzaLogistic.
2. Klient przesyła na adres tlumaczenia@olzalogistic.com treść zapytania od Odbiorcy, projekt przygotowanej odpowiedzi lub inny tekst do tłumaczenia z i na język polski, czeski lub słowacki.
3. Maksymalna długość tekstu do tłumaczenia może wynosić 180 znaków włącznie ze spacjami.
4. Termin realizacji usługi tłumaczeń ekspresowych wynosi maksimum 4 godziny robocze od momentu otrzymania przez OlzaLogistic tekstu do tłumaczenia.
5. Koszt jest wyliczany na podstawie tekstu przetłumaczonego.

§ 7. ZASADY REALIZACJI TŁUMACZEŃ ZWYKŁYCH

1. Usługa jest realizowana przy wykorzystaniu sprzętu, oprogramowania i lokalu OlzaLogistic.
2. Klient przesyła na adres tlumaczenia@olzalogistic.com tekst do tłumaczenia z i na język polski, czeski lub słowacki. W odpowiedzi OlzaLogistic dokonuje wstępnej wyceny, która podlega obowiązkowej akceptacji Klienta.
3. Koszt ostateczny może się różnić od wyceny o maksimum +/- 10%.
4. Koszt ostateczny jest wyliczany na podstawie tekstu przetłumaczonego.
5. Termin realizacji usługi jest każdorazowo ustalany wspólnie przez Strony i jest uzależniony między innymi od długości tekstu i stopnia skomplikowania.
6. OlzaLogistic zastrzega sobie prawo do zastosowania ceny indywidualnej, szczególnie jeżeli tekst będzie miał charakter tekstu specjalistycznego, zawierającego znaczną liczbę terminów technicznych.

7. OlzaLogistic zapewnia możliwość wykonania usługi przez tłumacza przysięgłego.
8. Nie istnieją ograniczenia długości tekstu do tłumaczenia zwykłego.

§ 8. PRAWA I OBOWIĄZKI ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

1. Klient ma prawo do uzyskania informacji na temat stanu realizacji każdej z usług – w tym w szczególności na temat aktualnej liczby załatwianych spraw, liczby spraw załatwionych w konkretnym okresie, problemów, na jakie napotkała OlzaLogistic podczas realizacji usługi, stanu zaawansowania tłumaczenia.
2. Klient zobowiązuje się nie korzystać z usług OlzaLogistic w celach niezgodnych z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa w kraju Odbiorcy.
3. Klient zobowiązuje się do przekazywania OlzaLogistic rzetelnych, wiarygodnych, prawdziwych i kompletnych informacji, niezbędnych do realizacji wszystkich usług, w tym w szczególności – danych produktów sprzedawanych przez Klienta, instrukcji korzystania z produktów, cen, zastrzeżeń dotyczących produktów, przepisów odnoszących się do handlu i korzystania z produktów, tekstów do tłumaczeń.
4. Klient zobowiązuje się do przygotowania pracowników OlzaLogistic do świadczenia usług wymienionych w §4 i 5 w formie szkolenia (w tym szkolenia online), videotreningu lub w inny, uzgodniony przez Strony sposób.
5. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez OlzaLogistic wszelkich danych osobowych dostarczonych OlzaLogistic w celu zawarcia umowy i realizacji usługi, w tym danych osobowych Odbiorców. Osoby, których dane zostały podane mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak dane osobowe są konieczne do prawidłowego wykonania usługi. OlzaLogistic oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych również w celach marketingowych.
6. Klient zobowiązany jest do ścisłej współpracy z OlzaLogistic w kwestiach związanych ze świadczeniem usług, w tym do wskazania osoby (osób), odpowiedzialnych za udzielanie informacji i konsultacje dla pracowników OlzaLogistic w zakresie objętym Regulaminem.
7. Klient jest odpowiedzialny wobec OlzaLogistic za nieprzekazanie informacji, o których mowa w ust. 3 lub przekazanie informacji błędnych, niepełnych, niezrozumiałych, nieaktualnych, nieadekwatnych lub z jakiegokolwiek innego powodu niespełniających kryteriów rzetelności, wiarygodności, prawdziwości czy kompletności.
8. W przypadku, gdy Klient nie dopełni obowiązku, o którym mowa w ust. 3 OlzaLogistic nie ponosi odpowiedzialności za realizację usługi oraz zastrzega sobie prawo do wstrzymania jej świadczenia do czasu otrzymania poprawnych danych.
9. Klient zobowiązuje się do wysyłania Przesyłek za pośrednictwem OlzaLogistic.

§ 9. PRAWA I OBOWIĄZKI ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ OLZALOGISTIC

1. OlzaLogistic zobowiązana jest do świadczenia usług z dołożeniem najwyższej staranności, w sposób rzetelny, kulturalny i zgodny z ogólnie przyjętymi normami realizacji takich usług.
2. Pracownicy OlzaLogistic zobowiązują się realizować usługę zgodnie z instrukcjami, wytycznymi, podręcznikami, dostarczonymi przez Klienta.
3. OlzaLogistic jest zobowiązana, w ramach świadczonych usług, udzielić Klientowi wszelkiej pomocy w kontakcie z Odbiorcą, w przypadku zaistnienia takiej potrzeby.
4. OlzaLogistic ma prawo do wstrzymania realizacji usługi na rzecz Klienta, który zalega z zapłatą za usługi. W przypadku roszczeń o znacznej wartości oraz przeterminowanych (zaleganie z zapłatą min. 30 dni) OlzaLogistic ma prawo zatrzymania na wszelkich Przesyłkach przyjętych

- na zlecenie Klienta, znajdujących się w posiadaniu OlzaLogistic, w celu zabezpieczenia wszystkich roszczeń przysługujących OlzaLogistic wobec Klienta, bez względu na tytuł.
5. W przypadku braku terminowego regulowania należności z tytułu świadczenia, OlzaLogistic przysługuje prawo do zatrzymania należności Klienta do momentu zapłaty.
 6. OlzaLogistic przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych za nieterminowe regulowanie należności z tytułu świadczenia usług zgodnie z przepisami w zakresie terminów zapłaty w transakcjach handlowych obowiązującymi w Republice Czeskiej oraz obciążania Klienta kwotami stanowiącymi koszt windykacji tych należności.
 7. OlzaLogistic odpowiada z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o świadczenie usług na zasadach wynikających z Regulaminu oraz innych właściwych przepisów prawa.
 8. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeśli:
 - 1) OlzaLogistic nie dotrzyma któregoś z terminów określonych w §5 ust. 4 i 5 oraz w §6 ust. 4;
 - 2) pracownicy OlzaLogistic załatwią sprawę niezgodnie z zasadami, procedurami, metodami ustalonymi i przekazanymi OlzaLogistic przez Klienta;
 - 3) tłumaczenie sporządzone przez OlzaLogistic zawierać będzie rażące błędy, przeinaczenia lub będzie niepełne.
 9. Nie uważa się za nienależycie wykonaną usługi wadliwej, przeterminowanej lub niepełnej, jeżeli Klient nie wypełni przed jej świadczeniem wszystkich swoich obowiązków, wynikających z Regulaminu.
 10. OlzaLogistic nie obciąży klienta za nienależycie wykonane usługi.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aktualne treści Regulaminu i Cenników wraz z ich każdorazowymi zmianami dostępne są w siedzibie OlzaLogistic, a także są publikowane w Internecie na stronie www.olzalogistic.com.
2. Spory wynikające z Regulaminu rozpatrywane będą przez sąd powszechny właściwy dla OlzaLogistic, chyba że umowa między Klientem a OlzaLogistic stanowi inaczej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa Republiki Czeskiej, chyba że umowa między Klientem a OlzaLogistic stanowi inaczej.
4. O zmianach Regulaminu OlzaLogistic poinformuje wszystkich Klientów, w formie elektronicznej, nie później niż 14 dni przed wprowadzeniem ich w życie. Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu. Brak sprzeciwu, w formie pisemnej lub elektronicznej, w terminie 10 dni od daty poinformowania o zmianie Regulaminu oznacza akceptację Klienta. W przypadku złożenia sprzeciwu Umowa świadczenia usług zawarta z Klientem zostaje rozwiązana z dniem wejścia w życie nowego Regulaminu.
5. Klient zobowiązuje się do zapoznania z nowym Regulaminem, każdorazowo po otrzymaniu zawiadomienia o jego zmianie.
6. Integralną częścią Regulaminu oraz każdej umowy świadczenia usług olzalogistic.com, s.r.o. jest umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych olzalogistic.com, s.r.o.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2018 roku.

Nr wersji		1/2018
Data obowiązywania	od	01.11.2018
	do	---