

Condizioni generali



Intraverba e.U.

Federica Scasso, MA

Praterstrasse 45/2/8B

1020 Vienna

Austria

Partita IVA: ATU78805429

Indice

Nota introduttiva	3
1. Principi fondamentali.....	3
1.1 Clausole di salvaguardia	3
1.2 Forza maggiore	3
1.3 Legge applicabile e foro competente.....	3
1.4 Protezione dei dati.....	3
1.5 Varie ed eventuali.....	4
2. Servizi offerti	5
3. Servizi linguistici in forma scritta (traduzione, stesura di testi, sottotitolazione, trascrizione, correzione di bozze ed editing).....	6
3.1 Generalità.....	6
3.2 Prezzi e condizioni supplementari di fatturazione	6
3.3 Termini, condizioni e modalità di consegna	7
3.4 Cancellazione da parte del/la cliente	8
3.5 Termini di pagamento.....	8
3.6 Responsabilità per eventuali danni (garanzia).....	8
3.7 Risarcimento danni	9
3.8 Riserva di proprietà	10
3.9 Diritto d'autore	10
4. Servizi linguistici in forma orale (interpretariato simultaneo e consecutivo).....	11
4.1 Doveri del/la cliente	11
4.2 I nostri doveri.....	11
4.3 Prezzi e condizioni supplementari di fatturazione	11
4.4 Cancellazione da parte del/la cliente	12
4.5 Registrazioni audio.....	13
4.6 Pagamento	13
4.7 Responsabilità per eventuali danni (garanzia)	13
4.8 Risarcimento danni.....	13
5. Corsi e lezioni di lingua	14
5.1 I nostri doveri.....	14
5.2 I doveri del/la frequentante	14
5.3 Lezione di prova	14
5.4 Pagamento	14
5.5 Certificati e attestati di livello.....	14

Nota introduttiva

Le presenti condizioni generali si riferiscono a persone di ogni sesso e genere.

1. Principi fondamentali

I servizi forniti da Intraverba e.U. (di seguito denominata fornitore di servizi linguistici o indicata con la prima persona plurale “noi”) sono soggetti alle seguenti condizioni generali. Fa fede la versione valida al momento della stipula del contratto.

1.1 Clausole di salvaguardia

1.1.1 In linea di principio, stipuliamo contratti solo sulla base delle seguenti condizioni generali. Affidandoci un incarico, il/la cliente riconosce espressamente di aver preso atto in modo giuridicamente vincolante delle presenti condizioni generali, che diventano quindi parte integrante del contratto. Ciò vale anche nel caso in cui il/la cliente faccia riferimento alle proprie condizioni generali.

1.1.2 Le presenti condizioni generali si applicano anche a tutti i futuri rapporti contrattuali; quindi, anche se non vi si fa esplicito riferimento nel caso di contratti aggiuntivi.

1.1.3 Condizioni generali del/la cliente in contrasto con le presenti condizioni generali non entreranno a far parte del contratto, a meno che non vengano espressamente accettate per iscritto.

1.1.4 Tutte le modifiche, le integrazioni alle presenti condizioni generali e gli altri accordi tra noi e il/la cliente devono essere redatti per iscritto.

1.1.5 L'invalidità di una delle clausole delle presenti condizioni generali non pregiudica la validità del resto del contratto. Nel caso in cui una clausola sia o diventi invalida o inapplicabile, entrambe le parti si impegneranno a sostituirla con una clausola legalmente ammessa, valida e applicabile che si avvicini il più possibile all'intenzione economica della clausola da sostituire.

1.2 Forza maggiore

Eventuali cause di forza maggiore (controversie di lavoro, atti di guerra, guerre civili, eventi imprevedibili e simili cause aventi, ad esempio, un effetto decisivo sulla nostra capacità di portare a termine l'ordine come concordato) autorizzano sia noi che il/la cliente a recedere dal contratto. In questo caso, il/la partner contrattuale deve essere informato/a immediatamente. Nel caso in cui il/la cliente receda dal contratto, dovrà risarcire le spese già sostenute o i servizi già resi.

1.3 Legge applicabile e foro competente

Al Tribunale commerciale di Vienna (Handelsgericht Wien) spetta deliberare circa tutte le controversie legali derivanti dal presente rapporto contrattuale. Si applica il diritto austriaco.

1.4 Protezione dei dati

1.4.1 Ci impegniamo a mantenere l'obbligo di riservatezza su tutte le questioni riguardanti l'attività del/la cliente di cui veniamo a conoscenza, in particolare riguardo a segreti aziendali e professionali.

1.4.2 Trasferiamo il nostro obbligo di riservatezza alle persone da noi incaricate; tuttavia, non rispondiamo di loro eventuali inosservanze di tale obbligo.



Intraverba e.U.

1.4.3 Il vincolo di riservatezza ha una durata limitata di 5 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale.

1.4.4 Abbiamo l'autorizzazione a elaborare i dati trasmessi o affidati in altro modo nell'ambito dello scopo del rapporto contrattuale e a memorizzarli anche dopo la fine del rapporto contrattuale, se questa memorizzazione o elaborazione è necessaria per l'adempimento dell'ordine o degli obblighi di legge (ad es. dati per la fatturazione). Allo scadere di questo periodo, i dati saranno cancellati. Ai sensi delle disposizioni del regolamento (UE) n. 2016/679 sulla protezione dei dati, il/la cliente ha inoltre il diritto di richiedere la cancellazione dei propri dati. Tuttavia, questo diritto è concesso solo se non sussiste un obbligo di legge a conservare i dati personali del/la cliente.

1.4.5 Per quanto riguarda i recapiti del/la cliente (ad es. indirizzo e-mail o numero di telefono), il/la cliente acconsente all'elaborazione e alla memorizzazione di tali recapiti e all'invio di messaggi a scopo pubblicitario ai sensi della legge § 107 TKG (Telekommunikationsgesetz). Il consenso può essere revocato dal/la cliente in qualsiasi momento.

1.4.6 Non ci assumiamo alcuna responsabilità circa la sicurezza della trasmissione elettronica dei dati. Se il/la cliente desidera forme speciali di crittografia, deve comunicarlo al momento dell'ordine.

1.5 Varie ed eventuali

Ogni dichiarazione, informazione e conferma di ricezione da noi inviata via e-mail si considera ricevuta dal/la cliente al momento dell'invio, se l'e-mail viene inviata all'ultimo indirizzo e-mail comunicato dal/la cliente.



2. Servizi offerti

2.1 Forniamo al/la cliente servizi linguistici [in particolare: traduzioni, interpretariato (consecutivo e simultaneo), localizzazione di software, trascrizione, stesura di testi, sottotitolazione, editing e correzione di bozze, corsi di lingua e lezioni di lingua], project management, nonché la pianificazione e l'implementazione di altri servizi correlati ai servizi linguistici o eventuali servizi aggiuntivi.

2.2 Ci impegniamo a svolgere tutte le attività assegnateci al meglio delle nostre conoscenze e competenze, in conformità con le regole generali per i/le fornitori/fornitrici di servizi linguistici e secondo i principi di efficienza economica. Tuttavia, non abbiamo alcun obbligo di successo. Non abbiamo la responsabilità di garantire che i nostri servizi soddisfino lo scopo desiderato dal/la cliente. Il/la cliente è responsabile di ciò.

3. Servizi linguistici in forma scritta (traduzione, stesura di testi, sottotitolazione, trascrizione, correzione di bozze ed editing)

Se non diversamente concordato per iscritto, ai nostri servizi linguistici scritti si applicano le seguenti condizioni. I servizi linguistici in forma scritta da noi forniti (traduzione, stesura di testi, sottotitolaggio, trascrizione, correzione di bozze ed editing) sono di seguito denominati “testo di arrivo” o semplicemente “servizio” o “prestazione”.

3.1 Generalità

3.1.1 Insieme all'eventuale trasmissione del testo di partenza, il/la cliente si impegna a comunicarci già al momento della propria richiesta per quale scopo verrà utilizzato il testo di arrivo, ad esempio se

- è destinato a un paese di destinazione specifico,
- è a scopo informativo,
- è destinato alla pubblicazione e alla pubblicità,
- è destinato a scopi legali o procedure brevettuali
- ecc.

3.1.2 Il/la cliente può utilizzare il testo di arrivo solo per lo scopo da lui/lei indicato. Nel caso in cui il/la cliente utilizzi il testo di destinazione per uno scopo diverso da quello concordato, non saremo responsabili in alcun modo, anche se il servizio è contrario alle regole generali per la fornitura di servizi linguistici.

3.1.3 Se il/la cliente desidera utilizzare una tecnologia specifica, deve renderlo noto e – se si tratta di un'applicazione non obbligatoria nell'ambito della fornitura di servizi linguistici – consentirci l'accesso alla tecnologia desiderata.

3.1.4 L'accuratezza tecnica e linguistica del testo di partenza è di esclusiva responsabilità del/la cliente e, se non diversamente concordato per iscritto, non sarà oggetto di alcuna revisione da parte nostra.

3.1.5 Il/la cliente può apporre il nostro nome (o il nome “Federica Scasso”) alla traduzione pubblicata solo se l'intero testo è stato tradotto da noi e se non sono state apportate modifiche alla traduzione senza il nostro consenso. Il/la cliente deve in ogni caso informarci prima della pubblicazione.

3.2 Prezzi e condizioni supplementari di fatturazione

3.2.1 I prezzi per i rispettivi servizi linguistici in forma scritta vengono stabiliti in base alle nostre tariffe applicabili al rispettivo tipo di servizio reso. Se non diversamente concordato, i prezzi per le traduzioni, la correzione di bozze e l'editing vengono calcolati in base al numero di parole del testo di partenza. I prezzi per la stesura di testi vengono calcolati in base al numero di parole del testo di arrivo. I prezzi per la sottotitolazione e la trascrizione sono calcolati in base alla durata (in minuti) del file video da sottotitolare o del file audio o video da trascrivere.

3.2.2 I servizi che vanno oltre l'elaborazione testuale saranno addebitati in base agli accordi (ad esempio nel caso in cui il testo venga consegnato in un formato inconsueto o il/la cliente richieda una forma grafica particolare che rende necessario l'utilizzo di un software specifico).

3.2.3 Un preventivo dei costi è considerato vincolante solo se è stato redatto per iscritto dopo la trasmissione dei documenti necessari allo svolgimento dell'incarico. I preventivi forniti in qualsiasi altra forma sono da considerarsi sempre e solo come linee guida assolutamente non vincolanti.



3.2.4 Il preventivo è redatto al meglio delle nostre conoscenze in base alle informazioni fornite e alle stime su di esse basate, ma può essere soggetto a variazioni. Se i costi dovessero aumentare di oltre il 15% successivamente all'assegnazione dell'incarico, ne informeremo immediatamente il cliente. In caso di superamento inevitabile dei costi fino al 15% max. non è necessaria una notifica e tali costi possono essere fatturati senza avvisare il/la cliente.

3.2.5 Se non diversamente concordato, eventuali modifiche all'incarico e ordini aggiuntivi saranno aggiunti in fattura a prezzi ragionevoli.

3.2.6 Per incarichi urgenti e/o da svolgere nel fine settimana possono essere applicati dei supplementi ragionevoli da concordare di conseguenza.

3.2.7 È lecito richiedere un acconto ragionevole o un pagamento anticipato.

3.2.8 Se tra noi e il/la cliente è stato concordato un pagamento parziale (ad es. consegna di servizi parziali o acconto), in caso di mancato pagamento da parte del/la cliente abbiamo il diritto di sospendere il lavoro sugli ordini in corso per questo/a cliente senza conseguenze legali per noi fino a quando il/la cliente non adempie ai suoi obblighi di pagamento. In questo caso informeremo immediatamente il/la cliente della cessazione dei lavori.

3.3 Termini, condizioni e modalità di consegna

3.3.1 Abbiamo il diritto di subappaltare l'ordine a collaboratori/collaboratrici qualificati/e, rimanendo tuttavia l'unico partner commerciale del/la cliente.

3.3.2 La data di consegna deve essere concordata tra noi e il/la cliente. Se non è stata concordata una data di consegna, forniremo il servizio entro un periodo di tempo ragionevole. Se la data di consegna prefissata non può essere rispettata, informeremo immediatamente il/la cliente e indicheremo la data entro la quale il testo di arrivo potrà essere consegnato.

3.3.3. Presupposto essenziale per il rispetto del termine di consegna è la ricezione tempestiva di tutti i documenti che il/la cliente deve fornire nella misura specificata (ad es. testi di partenza e tutte le informazioni di base necessarie) e nel formato di file indicato, nonché il rispetto delle condizioni di pagamento concordate in caso di fornitura di servizi parziali o simili e di altri obblighi. Se il/la cliente non adempie all'obbligo di fornitura e pagamento nei tempi previsti, il termine di consegna sarà prorogato di conseguenza. Nel caso di un servizio con consegna a data fissa, è nostra responsabilità valutare se la data di consegna concordata può essere rispettata anche se il/la cliente è in ritardo nel fornire i documenti o nell'effettuare il pagamento concordato. Se ciò comporta un sovrapprezzo per incarichi urgenti e/o da svolgere nel fine settimana, informeremo immediatamente il/la cliente. Se il/la cliente non è raggiungibile, questi supplementi saranno addebitati se necessari per rispettare la data di consegna stabilita.

3.3.4 Se la prestazione concordata non viene eseguita per motivi imputabili al/la cliente, ad esempio perché non fornisce i documenti o non li fornisce in tempo utile o viola il suo obbligo di collaborazione, avremo diritto a una tassa di annullamento non soggetta ad attenuazione giudiziaria pari al 50% del valore dell'ordine della prestazione concordata o della prestazione parziale. Non è previsto l'accredito di ciò che abbiamo risparmiato in seguito alla mancata esecuzione del lavoro o che abbiamo acquisito o intenzionalmente omesso di acquisire attraverso altri usi (cfr. § 1168 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch).

3.3.5 I rischi legati alla trasmissione dei documenti che il/la cliente deve fornire sono a carico del/la cliente; noi ci assumiamo i rischi legati alla trasmissione del testo finale.

3.3.6 Se non diversamente concordato, il testo di arrivo sarà consegnato in copia unica in formato elettronico.



Intraverba e.U.

3.3.7 Se non diversamente concordato, i documenti forniti dal/la cliente rimarranno a noi per un periodo di max. 12 mesi dopo il completamento dell'incarico. Ci assicureremo che questi documenti siano conservati con cura in modo che persone non autorizzate non vi abbiano accesso, che non venga violato l'obbligo di riservatezza e che i documenti non possano essere utilizzati in violazione del contratto.

3.4 Cancellazione da parte del/la cliente

In caso di cancellazione dell'ordine da parte del/la cliente, le spese sostenute fino alla cancellazione, in particolare per le parti di testo già tradotte, scritte o corrette, dovranno essere rimborsate.

3.5 Termini di pagamento

3.5.1 Se non diversamente concordato, il pagamento si effettua alla consegna del testo di arrivo previa fatturazione. Abbiamo il diritto di richiedere un congruo acconto o, soprattutto in caso di clienti privati/e e/o con sede all'estero, il pagamento anticipato dell'intero importo dell'ordine.

3.5.2 Se è stato concordato il ritiro del testo di arrivo e quest'ultimo non viene ritirato dal/la cliente a tempo debito, l'obbligo di pagamento del/la cliente decorre comunque dal giorno concordato per il ritiro.

3.5.3 In caso di ritardo nel pagamento, abbiamo il diritto di trattenere i documenti d'ordine forniti (ad esempio i manoscritti da tradurre). In caso di ritardo nel pagamento, saranno addebitati interessi moratori a un tasso ragionevole (10% all'anno) e spese di sollecito ragionevoli (primo sollecito: 30 euro; secondo sollecito: 60 euro).

3.5.4 In caso di mancato rispetto delle condizioni di pagamento concordate tra noi e il/la cliente (ad esempio: pagamento in acconto), abbiamo il diritto, previa notifica, di sospendere il lavoro sugli altri ordini del/la cliente fino a quando il/la cliente non adempie ai suoi obblighi di pagamento. Ciò vale anche per gli ordini per i quali è stata concordata una data di consegna fissa. La relativa sospensione dei lavori non darà luogo, da un lato, ad alcuna rivendicazione legale da parte del/la cliente e, dall'altro, non pregiudicherà in alcun modo i nostri diritti.

3.5.5 Tutte le commissioni di trasferimento e le spese bancarie sono a carico del/la cliente.

3.6 Responsabilità per eventuali danni (garanzia)

3.6.1 Tutte le mancanze devono essere adeguatamente spiegate e dimostrate dal/la cliente in un protocollo scritto. Ciò deve avvenire entro una settimana dalla consegna del testo di arrivo.

3.6.2 Il/la cliente deve concederci un periodo di tempo ragionevole per migliorare le nostre prestazioni ed eliminare eventuali errori o mancanze. Se gli errori o mancanze vengono eliminati entro il suddetto termine ragionevole, il/la cliente non avrà diritto a una riduzione del prezzo finale. Se lasciamo trascorrere il periodo di tempo ragionevole senza eliminare gli errori o mancanze, il/la cliente ha il diritto di recedere dal contratto o richiedere una riduzione del pagamento (riduzione del prezzo). In caso di difetti minori, tuttavia, non sussiste il diritto di recedere dal contratto.

3.6.3 Il/la cliente non ha il diritto di trattenere l'intero importo della fattura, ma solo una parte adeguata; in tal caso, il/la cliente rinuncia anche alla possibilità di risarcimento.

3.6.4 Nel caso di traduzioni destinate alla stampa, la responsabilità per eventuali errori o mancanze sussiste solo se il/la cliente dichiara espressamente per iscritto la propria intenzione



Intraverba e.U.

a pubblicare il testo e se viene messa a disposizione la correzione di bozze da parte dell'autore/autrice fino alla versione finale del testo a cui non saranno apportate ulteriori modifiche. In questo caso, sarà necessario un adeguato rimborso dei costi.

3.6.5 Non si garantisce la qualità della traduzione di testi di difficile lettura, illeggibili o incomprensibili; lo stesso vale per la verifica di traduzioni di terzi.

3.6.6 Eventuali migliorie stilistiche o adeguamenti terminologici specifici (in particolare termini specifici del settore o dell'azienda) non sono considerati errore di traduzione.

3.6.7 Non ci assumiamo alcuna responsabilità per la corretta riproduzione di abbreviazioni specifiche che non sono state specificate o spiegate dal/la cliente al momento dell'assegnazione dell'incarico.

3.6.8 Non ci assumiamo alcuna responsabilità per la corretta riproduzione di nomi e indirizzi non scritti in caratteri latini. In questi casi, si consiglia al/la cliente di indicare i nomi e i cognomi separatamente in caratteri latini.

3.6.9 Eventuali cifre vengono riprodotte solo in conformità al testo di partenza. Se non concordato diversamente, il/la cliente è responsabile dell'adattamento di numeri, misure, valute e simili.

3.6.10 Per quanto riguarda testi di partenza, documenti originali e simili forniti dal/la cliente, siamo responsabili – a meno che questi non vengano restituiti al/la cliente al momento della consegna – in qualità di custodi ai sensi del codice civile generale (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch) per un periodo di quattro settimane dopo il completamento dell'incarico. Non sussiste l'obbligo di stipulare un'assicurazione.

3.6.11 I testi di arrivo vengono, di norma, inviati al/la cliente tramite un sistema di trasmissione dati (ad esempio: e-mail) in conformità con lo stato tecnologico attuale. A causa delle circostanze tecnologiche, tuttavia, non è possibile assumere alcuna garanzia o responsabilità per i danni che si possono verificare durante tale trasferimento (ad esempio: violazione degli obblighi di riservatezza, danneggiamento dei file, ecc.).

3.7 Risarcimento danni

3.7.1 Tutte le richieste di risarcimento danni nei nostri confronti saranno limitate all'importo della fattura (netto), a meno che la legge non disponga diversamente. Sono esclusi da questa limitazione i casi in cui il danno è stato causato da negligenza grave o intenzionale e i casi di danni a persone causati in modo dimostrabile da una traduzione errata.

3.7.2 Le richieste di risarcimento danni da parte del/la cliente devono essere presentate entro sei mesi dal momento in cui si è venuti a conoscenza del danno e della parte danneggiante, ma non oltre 12 mesi dalla cessazione del rispettivo contratto, altrimenti la possibilità di risarcimento è da considerarsi esclusa. Una continuazione della collaborazione tra noi e il/la cliente non prolunga il periodo di tempo di cui sopra. Il/la cliente deve inoltre dimostrare che il danno è riconducibile a una nostra colpa.

3.7.3 Nel caso in cui il/la cliente utilizzi il testo di arrivo per uno scopo diverso da quello indicato, è escluso ogni risarcimento dei danni.

3.7.4 Ci impegniamo ad assicurare che i/le nostri/e collaboratori/collaboratrici rispettino la riservatezza dei contenuti dei documenti trasmessi dal/la cliente e dei dati di quest'ultimo/a. Non saremo, tuttavia, responsabili per l'inosservanza di tale obbligo da parte dei/delle nostri/e collaboratori/collaboratrici.

3.8 Riserva di proprietà

3.8.1 Tutti i documenti forniti dal/la cliente in relazione all'ordine rimangono di nostra proprietà fino al completo pagamento di tutti i debiti derivanti dal contratto.

3.8.2 Tutti i documenti non inclusi nell'ordine, come memorie di traduzione, banche dati terminologiche, testi paralleli, software, brochure, cataloghi, rapporti, script ecc. restano di nostra proprietà intellettuale e sono protetti dalle relative disposizioni di legge. Possono essere trasmessi e riprodotti solo con il nostro consenso.

3.8.3 Se non diversamente concordato, le memorie di traduzione create nel corso di uno o più incarichi sono di nostra proprietà. Se il/la cliente desidera la consegna di una memoria di traduzione, la suddetta rappresenta un ordine supplementare e deve essere pagata di conseguenza.

3.8.4 Le memorie di traduzione e i database terminologici forniti dal/la cliente rimangono di proprietà del/la cliente stesso/a, se non diversamente concordato.

3.9 Diritto d'autore

3.9.1 Non è nostra responsabilità verificare se il/la cliente ha il diritto di tradurre o far tradurre i testi di partenza. Il/la cliente garantisce espressamente di essere in possesso di tutti i diritti necessari per l'esecuzione dell'incarico.

3.9.2 Nel caso di traduzioni protette dal diritto d'autore, il/la cliente deve indicarne l'uso previsto. Il/la cliente acquisisce solo i diritti che corrispondono allo scopo dichiarato della traduzione.

3.9.3 Per alcuni servizi linguistici, chi fornisce gli stessi rimane autore/autrice del servizio linguistico in quanto creatore di proprietà intellettuale e ha quindi il diritto di essere citato/a come autore/autrice. Con il pagamento integrale del corrispettivo, il/la cliente acquisisce i diritti d'uso concordati per il servizio linguistico in questione. Il nostro nome può essere apposto a un testo pubblicato o a una parte di esso solo se l'intero servizio proviene da noi senza modifiche o, in caso di modifiche, dopo un successivo consenso.

3.9.4 Il/la cliente è tenuto/a a manlevare e mantenere indenne Intraverba e.U. da ogni rivendicazione di terzi derivante da violazioni di diritti d'autore, diritti d'autore accessori, altri diritti di proprietà o diritti personali. Ciò vale anche nel caso in cui il/la cliente non abbia specificato lo scopo della traduzione o del servizio linguistico in questione o se la traduzione o il servizio linguistico in questione viene utilizzato per scopi diversi da quelli specificati. È nostro dovere, in caso dovessimo venire a conoscenza di una rivendicazione, notificare immediatamente la stessa al/la cliente e/o, in caso di azione legale, notificargli/le la controversia. Se il/la cliente non si costituisce parte in causa dopo la notifica della controversia, è nostro diritto riconoscere la rivendicazione e sollevarci da ogni obbligo di risarcimento senza tener conto della legittimità della rivendicazione riconosciuta.

4. Servizi linguistici in forma orale (interpretariato simultaneo e consecutivo)

Se non diversamente concordato per iscritto, le seguenti condizioni si applicano ai nostri servizi di interpretariato (interpretariato consecutivo e simultaneo, compreso l'interpretariato dialogico, sussurrato e di conferenza).

4.1 Doveri del/la cliente

4.1.1 Su richiesta, provvediamo a organizzare gli/le interpreti per gli eventi o le riunioni del/la cliente sulla base delle indicazioni fornite da quest'ultimo/a. Il/la cliente è tenuto/a a comunicarci per iscritto, al momento della stipula del contratto, i requisiti esatti relativi alla/e combinazione/i linguistica/e desiderata/e, alle modalità di impiego degli/delle interpreti o a qualsiasi esigenza particolare che vada oltre le consuete conoscenze specialistiche degli/delle interpreti esperti/e. Eventuali successive modifiche saranno valide solo se confermate da noi per iscritto.

4.1.2 Il/la cliente è tenuto/a a fornirci materiale informativo e documenti sufficienti alla preparazione **almeno una settimana prima dell'inizio dell'evento**, poiché la qualità dell'interpretazione dipende in larga misura dalla preparazione degli/delle interpreti e quindi dai documenti informativi forniti (presentazioni, programmi, inviti, agende, materiali di riferimento di eventi o riunioni precedenti, un elenco di siti web rilevanti come siti web generali sull'argomento, siti web di aziende/istituzioni/associazioni partecipanti, glossari, ecc.), in particolare per quanto riguarda i testi letti o i video/filmati proiettati durante l'evento. Se il/la cliente non fornisce i documenti in tempo utile o in quantità sufficiente, non saremo responsabili della qualità dell'interpretazione fornita.

4.2 I nostri doveri

4.2.1 Ci impegniamo a lavorare esclusivamente con interpreti qualificati/e. Ci impegniamo a selezionare gli/le interpreti in base alla specializzazione degli/delle stessi/e.

4.2.2 In caso di reclami da parte del/la cliente in merito alla qualità di un'interpretazione fornita, il/la cliente è tenuto/a a fornire immediatamente prove concrete delle manchevolezze riscontrate con riferimento all'interprete in questione (ad es. tramite cassette audio). In caso di mancata qualità dell'interpretazione, di fronte al/la cliente sarà responsabile il/la singolo/a interprete e non Intraverba e.U..

4.2.3 Rimaniamo a disposizione del/la cliente prima, durante e dopo l'evento o la riunione come unico referente per l'ordine. Si noti che agli/alle interpreti e ai/alle traduttori/traduttrici che collaborano con Intraverba e.U. è espressamente vietato per contratto lavorare direttamente con i/le clienti di Intraverba e.U. o pubblicizzare i propri servizi presso di loro (ad esempio distribuendo biglietti da visita, ecc.). I/le clienti di Intraverba e.U. si impegnano pertanto a informarci immediatamente in caso di tali incidenti o, in caso di violazione, a comparire come testimoni per noi in una controversia legale.

4.3 Prezzi e condizioni supplementari di fatturazione

4.3.1 I prezzi relativi ai servizi di interpretariato saranno determinati esclusivamente in base ai nostri preventivi redatti per iscritto. Altri preventivi o il nostro listino prezzi sono da considerarsi solo come linee guida non vincolanti.

4.3.2 Le tariffe relative ai servizi di interpretariato vengono di norma calcolate su base di mezza giornata o giornata intera. Una tariffa di mezza giornata è riferita a un tempo massimo di presenza dell'interprete sul luogo dell'incarico di 4 ore, una tariffa di giornata intera è riferita a un tempo



Intraverba e.U.

massimo di presenza dell'interprete sul luogo dell'incarico di 8 ore. In singoli casi è possibile concordare tariffe orarie (ad esempio se l'incarico richiede 5 ore).

4.3.3 Le tariffe per le giornate intere e le mezze giornate e gli straordinari vengono calcolati a partire dall'ora in cui l'interprete è atteso/a in sede di interpretazione, come richiesto dal/la cliente e comunicato per iscritto. Questo vale anche nel caso in cui l'interpretazione dovesse iniziare in ritardo rispetto al previsto.

4.3.4 In caso di superamento dell'orario di presenza concordato, verranno addebitati straordinari per interprete e per ora.

4.3.5 Le ore iniziate vengono conteggiate come ore intere a partire dal 10° minuto.

4.3.6 Qualsiasi compensazione delle ore rimanenti di una giornata più breve con la durata di un'altra giornata richiede un accordo chiaro e scritto prima dell'inizio dell'incarico.

4.3.7 In caso di incarichi di interpretariato a distanza, può essere applicata una maggiorazione fino al 40% del prezzo base.

4.3.8 In caso di ordini effettuati con breve preavviso (meno di 7 giorni dall'inizio dell'incarico), può essere applicata una maggiorazione fino al 25% del prezzo base.

4.3.9 In caso di ordini effettuati con un preavviso molto breve (meno di 3 giorni dall'inizio dell'incarico), può essere applicata una maggiorazione fino al 50% del prezzo base.

4.3.10 In caso di incarichi aventi luogo il fine settimana o di incarichi che iniziano prima delle 8:00 o terminano dopo le 20:00, può essere applicata una maggiorazione fino al 70% del prezzo base.

4.3.11 Eventuali costi di viaggio e altre spese (hotel, trasferimenti, alloggio, ecc.) sono a carico del/la cliente.

4.3.12 In caso di arrivo il giorno precedente o di partenza il giorno successivo all'incarico, può essere applicata una diaria di viaggio giornaliera.

4.3.13 Se l'interprete deve partire prima delle 7:00 del mattino per arrivare in tempo sul luogo dell'incarico, può essere applicata una diaria. È prevista una diaria anche nel caso in cui l'interprete debba rientrare dal luogo dell'incarico dopo le ore 20:00.

4.3.14 In caso di incarichi di interpretariato di durata considerevole (più di 3 giorni), è possibile ridurre la tariffa oraria/giornaliera o concordare un importo forfettario. Ciò richiede un chiaro accordo scritto prima dell'inizio dell'incarico.

4.4 Cancellazione da parte del/la cliente

In caso di annullamento dell'ordine, si applicano le seguenti spese di annullamento:

4.4.1 da 5 giorni a 48 ore prima dell'inizio dell'incarico: 70% dell'importo totale;

4.4.2 tra 48 e 24 ore prima dell'inizio dell'incarico: 85% dell'importo totale;

4.4.3 meno di 24 ore prima dell'inizio dell'incarico: 100% dell'importo totale.

Le spese già sostenute (acquisto di biglietti aerei, del treno ecc., prenotazioni alberghiere, ecc.) e le spese d'ufficio sostenute (ad es. per le prenotazioni già effettuate di interpreti, briefing, ecc.) saranno fatturate per intero in caso di annullamento.

4.5 Registrazioni audio

La realizzazione di registrazioni audio o video dell'interpretazione e la pubblicazione delle stesse sono consentite soltanto previo accordo scritto.

4.6 Pagamento

4.6.1 Abbiamo il diritto di richiedere un acconto ragionevole o il pagamento anticipato dell'intero importo dell'ordine.

4.6.2 In caso di mancato pagamento concordato prima dell'inizio dell'incarico, è nostro diritto decidere di non fornire il servizio concordato, nel qual caso il contratto sarà considerato annullato e entreranno in vigore le norme per l'annullamento.

4.6.3 In caso di ritardo nel pagamento, verranno addebitati interessi moratori a un tasso ragionevole (10% l'anno) e spese di sollecito ragionevoli (1° sollecito: 30 euro; 2° sollecito: 60 euro).

4.6.4 Eventuali lavori supplementari/straordinari saranno fatturati al termine dell'incarico.

4.6.5 Tutte le spese di trasferimento e le spese bancarie sono a carico del/la cliente.

4.7 Responsabilità per eventuali danni (garanzia)

Qualsiasi mancanza deve essere adeguatamente spiegata e dimostrata per iscritto dal/la cliente in un protocollo scritto. Ciò deve avvenire entro una settimana dall'avvenuto incarico.

4.8 Risarcimento danni

4.8.1 Tutte le richieste di risarcimento danni nei nostri confronti saranno limitate all'importo della fattura (netto), a meno che la legge non disponga diversamente. Sono esclusi da questa limitazione i casi in cui il danno è stato causato da negligenza grave o intenzionale e i casi di danni a persone causati in modo dimostrabile da un'interpretazione manchevole.

4.8.2 Le richieste di risarcimento danni da parte del/la cliente devono essere presentate entro sei mesi dal momento in cui si è venuti a conoscenza del danno e della parte danneggiante, ma non oltre 12 mesi dalla cessazione del rispettivo contratto, altrimenti la possibilità di risarcimento è da considerarsi esclusa. Una continuazione della collaborazione tra noi e il/la cliente non prolunga il periodo di tempo di cui sopra. Il/la cliente deve inoltre dimostrare che il danno è riconducibile a una nostra colpa.

4.8.3 Ci impegniamo ad assicurare che i/le nostri/e collaboratori/collaboratrici rispettino la riservatezza dei contenuti dei documenti trasmessi dal/la cliente e dei dati di quest'ultimo/a. Non saremo, tuttavia, responsabili per l'inosservanza di tale obbligo da parte dei/delle nostri/e collaboratori/collaboratrici.

5. Corsi e lezioni di lingua

Se non concordato diversamente per iscritto, ai nostri corsi e lezioni di lingua si applicano le seguenti condizioni.

5.1 I nostri doveri

5.1.1 L'insegnante si impegnerà a rispettare l'orario concordato. In caso di ritardo dell'insegnante, i minuti persi saranno recuperati prolungando la lezione in questione o, qualora non fosse possibile, una delle successive.

5.1.2 L'insegnante si obbligherà a rispettare l'impegno assunto presentandosi alla lezione. In caso di malattia o cambio di programma, l'insegnante comunicherà la propria impossibilità a tenere la lezione almeno 24 ore prima dell'inizio della stessa. In caso di assenza annunciata meno di 24 ore prima dell'inizio della lezione, la lezione verrà recuperata gratuitamente. Nel caso in cui il pagamento fosse già stato effettuato, rimborseremo il costo della lezione persa entro 15 giorni dalla data della lezione stessa.

5.2 I doveri del/la frequentante

5.2.1 In caso di ritardo da parte del/la frequentante, i minuti persi non saranno recuperati. In caso di ritardo non preannunciato e superiore a 15 minuti da parte del/la frequentante, la lezione non avrà luogo e non vi sarà alcun rimborso. In caso di pagamento non ancora effettuato, la lezione verrà inserita in fattura.

5.2.2 Eventuali assenze da parte del/la frequentante sono da comunicare almeno 24 ore prima dell'inizio della lezione. In caso di assenza da parte del/la frequentante non preannunciata o annunciata meno di 24 ore prima dell'inizio della lezione, la lezione verrà considerata persa e non vi sarà alcun rimborso. In caso di pagamento non ancora effettuato, la lezione verrà inserita in fattura.

5.3 Lezione di prova

Non offriamo lezioni di prova. Prima dell'inizio del corso organizziamo, tuttavia, un incontro conoscitivo avente il fine di stabilire la struttura e i contenuti del corso stesso.

5.4 Pagamento

In caso di lezioni individuali saltuarie (ad es. ripetizioni) è possibile pagare posticipatamente. In caso di corsi strutturati (individuali e/o di gruppo) viene richiesto un pagamento anticipato uguale al 100% del costo del corso. Eventuali rateizzazioni possono essere discusse per iscritto.

5.5 Certificati e attestati di livello

Non rilasciamo attestati e/o certificazioni. Possiamo, tuttavia, consigliare un istituto idoneo in cui iscriversi a un test di lingua e, in caso di esito positivo, ottenere un certificato di livello linguistico.