

Condizioni generali di contratto (CGC)

TranslationArtwork

02/2018 - Versione 2.0

Indice

§ 1 Campo di applicazione	2
§ 2 Oggetto del contratto.....	2
§ 3 Accordo contrattuale	2
§ 4 Fornitura.....	3
§ 5 Obblighi di collaborare del committente	3
§ 6 Correzioni ed errori	4
§ 7 Status del cliente e programma di premi	4
§ 8 Condizioni di pagamento.....	5
§ 9 Rescissione	5
§ 10 Responsabilità	6
§ 11 Esclusione di garanzia	6
§ 12 Riservatezza e protezione dei dati	6
§ 13 Divieto di accaparramento	6
§ 15 Foro competente.....	7



§ 1 CAMPO DI APPLICAZIONE

1. TranslationArtwork, nel prosieguo "TranslationArtwork" è una divisione aziendale di ModusNext.ch, con sede a Kreuzlingen, Svizzera.
2. TranslationArtwork adempie ai propri obblighi contrattuali unicamente sulla base delle presenti Condizioni generali.
3. Eventuali accordi non contemplati dalle presenti Condizioni generali hanno validità solo se in forma scritta.
4. TranslationArtwork ha il diritto di modificare o adeguare le presenti Condizioni generali di contratto in qualsiasi momento.
5. La cessione di diritti o crediti previsti dal presente contratto non è consentita senza il consenso di TranslationArtwork.

§ 2 OGGETTO DEL CONTRATTO

1. In quanto agenzia di traduzione, TranslationArtwork offre la traduzione di testi, documenti e siti web in tutti i settori effettuata da traduttori umani.
2. Le traduzioni vengono eseguite da traduttori dipendenti o liberi professionisti. TranslationArtwork risponde unicamente della selezione, formazione, istruzione e sorveglianza attente dei traduttori liberi professionisti.
3. I rapporti contrattuali intercorrono in ogni caso sempre con TranslationArtwork e non con i singoli traduttori.

§ 3 ACCORDO CONTRATTUALE

1. Le offerte e la conseguente conclusione del contratto vengono effettuate in linea di massima da TranslationArtwork, che invia al cliente un'offerta per email sotto forma di documento PDF. Tale documento d'ordine contiene i parametri dell'ordine definiti dal cliente. In caso di accettazione da parte del cliente, l'offerta diventa un ordine vincolante.
2. L'offerta ha validità fino a 5 giorni lavorativi.
3. Dopo la conferma d'ordine da parte del committente, inizia lo sviluppo dell'ordine.
4. Il committente accetta l'offerta confermando per email l'ordine a TranslationArtwork.
5. Con la conferma d'ordine, il prezzo riportato nell'ordine vale come prezzo minimo. In genere tale prezzo è uguale al costo finale. TranslationArtwork si riserva di adeguare il prezzo delle traduzioni anche dopo la conclusione del contratto in base ai prezzi attuali o a eventuali spese aggiuntive, come possono essere errori nel calcolo dell'ordine, campi di testo che non erano stati riconosciuti come tali, errori di invio o di stima da parte del cliente, valutazioni errate da parte di TranslationArtwork, interventi esterni alla programmazione come minacce informatiche e problemi di vulnerabilità. Appena rilevati, gli eventuali adeguamenti di prezzo necessari vengono comunicati al cliente.
6. TranslationArtwork distingue tra clienti abituali e clienti nuovi (si veda § 7 Status del cliente e programma di premi). Dopo la conferma d'ordine del cliente abituale, TranslationArtwork inizia lo sviluppo dell'ordine. In caso di cliente nuovo, prima dell'inizio dello svolgimento dell'ordine, oltre alla conferma d'ordine è richiesto il pagamento. Il termine di consegna viene calcolato a partire dalla conferma d'ordine per i clienti abituali e dalla conferma d'ordine e la ricezione del pagamento per i clienti nuovi. I clienti abituali pagano alla consegna dell'ordine, con emissione di fattura da parte di TranslationArtwork. In casi eccezionali è possibile che questo trattamento valga anche per i clienti nuovi. TranslationArtwork si riserva il diritto di decidere su tali eccezioni.

7. In caso di ordini affidati al di fuori degli orari d'ufficio (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00 MEZ) TranslationArtwork si riserva di prolungare i tempi di consegna.
8. Qualora non fosse possibile portare a termine l'ordine nei tempi richiesti dal cliente, i termini di consegna possono essere conseguentemente prolungati da TranslationArtwork.
9. Il committente non ha nessun contatto diretto col traduttore, ma solo con i project manager di TranslationArtwork.
10. Una traduzione a regola d'arte può essere effettuata solo in base alle capacità di TranslationArtwork. I tempi di consegna previsti dal contratto si basano in genere su 200 righe al giorno, a seconda del settore e della combinazione linguistica. Se il numero di righe supera il valore giornaliero indicato, l'ordine viene classificato in una determinata categoria di consegna.

§ 4 FORNITURA

1. TranslationArtwork può rifiutare ordini che contengano contenuti offensivi, osceni, volgari, denigratori, razzisti, di apologia della violenza o punibili per altri motivi. Qualora il cliente fosse in possesso di login, TranslationArtwork si riserva di bloccare o rimuovere il login a sua discrezione.
2. In generale, l'ordine può essere rifiutato se si intuisce che, nei tempi richiesti, non sarà possibile garantire la qualità adeguata. In tal caso, TranslationArtwork informerà il prima possibile il cliente, che non pagherà alcun costo.
3. I documenti relativi a un ordine restano memorizzati e disponibili per massimo 30 giorni sul server di TranslationArtwork. Dopo questo periodo, il cliente non potrà più ricevere i documenti.
4. TranslationArtwork si impegna a eseguire le traduzioni di documenti ai livelli qualitativi generalmente validi, rispettando la lettera e il significato in base al contesto, secondo quanto previsto nei parametri dell'ordine.
5. Se il documento contiene immagini, esse possono venire escluse dalla traduzione.
6. Su accordo scritto, viene creato e utilizzato un glossario specifico del committente. Il presupposto a tal riguardo è che il committente invii un numero di testi e documenti sufficiente alla creazione di un glossario specifico.

§ 5 OBBLIGHI DI COLLABORARE DEL COMMITTENTE

1. Per l'ordine, il committente deve mettere a disposizione tutti i documenti (testi, immagini, grafici, loghi, tabelle, ecc.) necessari all'elaborazione. Tali documenti sono determinanti per l'esecuzione dell'ordine. Eventuali modifiche successive sono soggette a pagamento.
2. Il committente è responsabile di tutti i contenuti resi disponibili.
3. Per tutti i contenuti resi disponibili il committente garantisce di essere in possesso dei diritti previsti e solleva TranslationArtwork da qualsiasi responsabilità nei confronti di terzi per presunte o effettive violazioni dei diritti di terzi nei contenuti messi a disposizione dal cliente.
4. Durante l'elaborazione dell'ordine, il committente deve rendersi disponibile per eventuali chiarimenti, spiegazioni o consegne successive di documenti, per email, messaggistica istantanea e/o telefono. TranslationArtwork presuppone che il committente sia raggiungibile per email negli orari d'ufficio. Qualora i documenti richiesti consegnati dal cliente siano insufficienti, le parti mancanti saranno richieste successivamente. Il tempo di risposta del committente fino alla consegna dei documenti richiesti viene aggiunto ai tempi di consegna senza che questo comporti una violazione del contratto da parte di TranslationArtwork.
5. La comunicazione avviene principalmente per email.

§ 6 CORREZIONI ED ERRORI

1. Al completamento dell'ordine, il committente riceve una email con i documenti tradotti.
2. TranslationArtwork si impegna a soddisfare tutte le richieste del cliente. Se il committente non è soddisfatto del servizio prestato, può esigere delle correzioni.
3. TranslationArtwork può confermare la correzione o rifiutarla. In tal caso, l'ordine è concluso.
4. La prima richiesta di correzione è inclusa nell'ordine ed è gratuita. Per ogni altra correzione, il committente dovrà pagare un costo aggiuntivo. Alla spedizione dell'ordine il committente deve considerare un tempo di correzione di minimo due giorni lavorativi.
5. Per la correzione TranslationArtwork concorda un termine. Se il cliente, dopo tale termine, non è soddisfatto della correzione, l'ordine passa allo stato di errore.
6. TranslationArtwork può confermare l'errore ed eliminarlo gratuitamente o rifiuta l'errore e, in tal caso, l'ordine è concluso.
7. Se ciò che il committente indica come errore è di scarsa entità, le sue richieste non sono considerate valide. TranslationArtwork esegue la classificazione dell'errore in base a spiegazione scritta da parte di esperti linguistici.
8. Se TranslationArtwork non può eliminare l'errore, viene fatturato solo il costo della parte esente da errori. Ogni altro diritto del cliente relativamente agli errori viene escluso.
9. Il committente deve controllare alla ricezione dell'ordine che non vi siano errori. TranslationArtwork distingue tra "errore evidente" ed "errore nascosto". Gli errori evidenti sono individuabili subito, mentre gli errori nascosti vengono rilevati solo a un'attenta analisi dell'ordine. Gli errori evidenti devono essere comunicati entro 24 ore, mentre gli errori nascosti entro 3 giorni dalla consegna dei testi tradotti. In entrambi i casi devono essere comunicati a TranslationArtwork per email. Qualora gli errori, di entrambi i tipi, non vengano comunicati nei termini appena descritti, la traduzione viene considerata conforme al contratto. Sono esclusi altri diritti del cliente relativamente agli errori.
10. Qualora la causa dell'errore lamentato dal cliente fosse riconducibile a documentazione del cliente mancante o lacunosa, non si è in presenza di un caso di errore e il prezzo contenuto nell'offerta (si veda § 5 Obblighi di collaborare del committente) resta valido.

§ 7 STATUS DEL CLIENTE E PROGRAMMA DI PREMI

1. TranslationArtwork definisce come cliente abituale un cliente che abbia piazzato in sei mesi più di due ordini pagati senza ingiunzioni.
2. TranslationArtwork definisce come cliente nuovo un cliente che abbia piazzato meno di 3 ordini in sei mesi.
3. Quando il cliente ha raggiunto lo status di cliente abituale, resta tale fino a quando TranslationArtwork non esegue un'altra classificazione.
4. TranslationArtwork può nominare un cliente nuovo cliente abituale e vice versa.
5. TranslationArtwork offre ai clienti abituali un modello di sconti chiamato programma di premi per i clienti. Il programma di premi prevede i livelli Basic Star, Bronze Star, Silver Star, Gold Star e Platinum Star, descritti nella seguente tabella.

Programma di premi per i clienti		
Livello	Sconto in %	Ordini negli ultimi 12 mesi
Basic Star	0	<12
Bronze Star	2	12

Silver Star	2,5	18
Gold Star	3	24
Platinum Star	Individuale	Nominato da TranslatioArtwork.

6. In caso di violazione delle condizioni contrattuali da parte di un cliente abituale, TranslationArtwork può spostarlo in una categoria a sua discrezione.
7. Al livello Platinum Star si accede solo su nomina di TranslationArtwork.

§ 8 CONDIZIONI DI PAGAMENTO

1. TranslationArtwork distingue tra tre termini di pagamento a seconda dei due gruppi di clienti, nuovi e abituali.
 - a. I clienti nuovi devono effettuare il pagamento prima dello svolgimento dell'ordine. L'ordine viene elaborato solo al ricevimento del pagamento.
 - b. I clienti nuovi dovranno pagare eventuali costi aggiuntivi che si producano durante l'elaborazione dell'ordine prima della consegna della traduzione.
 - c. I clienti abituali effettuano il pagamento dopo l'esecuzione dell'ordine, con un termine di min. 10 e max. 30 giorni, a seconda dell'accordo individuale col cliente.
2. TranslationArtwork fattura al committente il prezzo d'ordine pattuito indicato nell'ordine confermato, con detrazione dell'eventuale sconto previsto dal programma di premi per i clienti, più eventuali supplementi. Questa somma è detta importo della fattura.
3. Sulla somma dell'importo della fattura viene riscossa un'imposta sul valore aggiunto dell'8%. In caso di pagamento con carta di credito o Paypal, all'importo totale della fattura si aggiungono le commissioni bancarie del 3,9%. In caso di pagamento con bonifico bancario, non vi sono commissioni se si sceglie come tipo di pagamento la SEPA.
4. Il pagamento può avvenire tramite i tipi di pagamento suggeriti da TranslationArtwork nelle seguenti valute: CHF, EURO e USD.
5. Le fatture vengono inviate al committente per email in formato PDF.
6. In caso di ritardo nel pagamento, TranslationArtwork può calcolare a partire dal termine di pagamento degli interessi di mora del 5%. Se il danno causato dal ritardo è elevato, TranslationArtwork si riserva di esigere eventualmente un ulteriore risarcimento del danno.
7. Per le eventuali ingiunzioni al cliente vengono fatturati un rimborso spese più le spese postali e i costi di incasso eccedenti.
8. Le modalità di pagamento non citate nelle presenti Condizioni generali non sono ammesse e le imposte non citate sono a carico del committente.

§ 9 RESCISSIONE

1. Il committente può disdire l'ordine in qualsiasi momento fino al completamento dello stesso. In tal caso vengono fatturati i costi maturati fino al momento della disdetta, e comunque minimo il 60% dell'importo dell'ordine.
2. Qualora il committente non rispetti gli obblighi riportati al §4, TranslationArtwork può disdire l'ordine. Al committente viene fatturato l'importo pari ai costi maturati fino al momento della disdetta, più il 15% dei costi di elaborazione.

§ 10 RESPONSABILITÀ

1. TranslationArtwork non è responsabile di ritardi o sospensioni delle prestazioni dovuti a cause di forza maggiore e a ostacoli di natura imprevedibile e provvisoria, non evitabili, in particolare scioperi e serrate come pure guasti alla rete di comunicazione e gateways di altri gestori.
2. TranslationArtwork non è inoltre responsabile di sospensioni di attività dovuti alla consegna in ritardo dell'ordine.
3. Non è legalmente ammissibile la responsabilità per danni del committente che derivano dall'ordine. In particolare, TranslationArtwork non è responsabile per danni indiretti o danni conseguenti

§ 11 ESCLUSIONE DI GARANZIA

1. TranslationArtwork non fornisce alcuna garanzia per l'utilizzabilità per un determinato scopo degli ordini completati. La responsabilità giuridica per l'utilizzo e la pubblicazione è unicamente del committente.

§ 12 RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

1. TranslationArtwork si impegna a tutelare la confidenzialità dei contenuti dei dati del cliente con mezzi ragionevoli.
2. Poiché i dati vengono comunicati per via elettronica, non si può garantire la completa riservatezza.
3. TranslationArtwork è autorizzata a elaborare i dati ricevuti dal committente nel corso delle relazioni commerciali o relativamente a esse necessari per le sue attività commerciali in modo ragionevole, indipendentemente dal fatto che siano inviate dal committente o da terzi. TranslationArtwork ha inoltre il diritto di far pervenire occasionalmente al cliente informazioni sui suoi prodotti e servizi.
4. I documenti affidati a TranslationArtwork per l'elaborazione dell'ordine vengono inoltrati esclusivamente al traduttore e non ad altre persone o aziende. TranslationArtwork si impegna a obbligare il traduttore alla stessa riservatezza, ma non risponde di sue eventuali violazioni.
5. Oltre alle presenti Condizioni generali di contratto, è possibile stipulare con TranslationArtwork un accordo di riservatezza per cliente o per ordine.
6. Con la presente si informa il committente che i dati e i documenti dell'ordine vengono preparati e lavorati meccanicamente.

§ 13 DIVIETO DI ACCAPARRAMENTO

1. Il cliente si impegna a non contattare i traduttori che lavorano per TranslationArtwork durante la collaborazione tra le parti e per i due anni successivi e a non assumerli senza il consenso di TranslationArtwork. Per ogni infrazione il committente dovrà pagare una penale di CHF 40.000.

§ 15 FORO COMPETENTE

1. I contratti conclusi sulla base delle presenti Condizioni generali sono regolati unicamente dalla legge svizzera. Il foro competente è Kreuzlingen.

TranslationArtwork,
02/2018, Versione 2.0