



## Tratarea reclamațiilor

*Condiții de retur, de anulare*

1 decembrie 2024

Traducătorul se obligă să efectueze traducerea în cele mai bune condiții calitative. Scopul nostru este să livrăm traduceri fără greșeli și să garantăm că traducerea este realizată integral, fără prescurtări sau adăugiri. Dacă este necesar, inserăm comentarii, note de subsol etc. care să faciliteze înțelegerea textului în limba țintă. În acest sens, înainte de predare, traducerile sunt verificate pentru a ne asigura că textul este complet, cifrele sunt corecte, acestea fiind greșeli imediat sesizabile.

Dacă totuși avem un Client nemulțumit, acesta trebuie să notifice Champollion (prin e-mail, sau în scris/verbal la unul dintre sediile noastre) cu privire la orice eroare sau greșeală în legătură cu Traducerile, sau cu furnizarea serviciilor în termen de 5 zile lucrătoare de la livrarea sau furnizarea acestora, marcat prin semnarea procesului verbal de recepție. După acest termen, Champollion nu va fi responsabil cu privire la orice astfel de eroare sau greșeală.

Notificarea se face prin completarea formularului specific de reclamație pus la dispoziția clientului de către managerul de proiect. Primirea acestui formular va declanșa o procedură internă în urma căreia se va verifica temeinicia reclamației, serviciul prestat, condițiile prestării, eventualele culpe. Această procedură se finalizează prin redactarea unui răspuns către Client. În cadrul procedurii, biroul va trimite clientului verificarea traducerii, în afara termenului inițial. Dacă clientul nu consideră că greșelile sunt remediate, biroul își rezervă dreptul să inițieze o a doua verificare, cu un al doilea traducător. Dacă clientul în continuare nu este mulțumit, poate solicita anularea comenzii.

Dacă este cazul, Clientul se obligă să remedieze calitatea necorespunzătoare a textului sursă, asupra căreia a fost notificat de Champollion. Clientul acceptă faptul că în perioada cuprinsă între momentul primirii notificării de la Champollion și momentul remedierii calității textului sursă, termenul de finalizare a serviciilor cu privire la textul sursă notificate se suspendă.

Clientul acceptă faptul că, având în vedere specificul comenzilor urgente, se ard etape intermediare, prin urmare, comenzile "traduceri urgente" nu pot constitui obiectul procedurii de reclamație.

În situația în care după preluarea comenzii Champollion nu poate realiza comanda în termenul stabilit dintr-un motiv obiectiv (boli, greve, accidente, probleme tehnice și alte asemenea) va informa imediat Clientul și vor extinde termenul de comun acord. Dacă nu este posibil, Clientul poate opta pentru anularea comenzii.

Champollion răspunde material pentru pagubele cauzate în mod direct și cu intenție Clientului ca urmare a neexecutării, executării cu întârziere sau necorespunzătoare a obligațiilor prevăzute în contract, cu o sumă ce nu poate depăși valoarea comenzii. Răspunderea Champollion pentru corectitudinea serviciilor prestate este aplicabilă atunci când acesta, cu intenție, a schimbat sensul unor cuvinte care au avut drept consecință provocarea unei pagube beneficiarului.

**Anularea comenzii ferme se face doar de comun acord cu managerul de proiect, iar când o comandă fermă se anulează, se vor achita serviciile prestate până în momentul anulării, dar nu mai puțin de jumătate din valoarea estimată inițial și înscrisă în cotație.**