



## Общи условия за извършване на езикови услуги

Настоящите "Общи условия за извършване на преводачески услуги", наричани за краткост ОУ регламентират условия за извършване на преводачески услуги от страна на "Митра Транслейшънс" ООД, със седалище и адрес на управление: гр. Варна, ул. "Цар Асен" № 11, офис 4, ЕИК 103913291, наричано по-долу за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ, и представляват неразделна част от всеки договор за извършване на езикова услуга от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Неразделна част от договора представляват и заявка за поръчка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за извършване на конкретна езикова услуга, както и потвърждение на поръчката, от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

1. При възлагането на поръчка за езикова услуга ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ потвърждава, че приема настоящите "Общи условия за извършване на преводачески услуги", както и да заплати размера на възнаграждението, уточнено в потвърждението на заявката.

2. Непрочитането, неприемането, загубата на "Общите условия за извършване на преводачески услуги", както и липсата на отделен подпис от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ върху настоящите "Общи условия", не освобождава ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от отговорността по спазването им.

### I. ПРЕВОДАЧЕСКИ УСЛУГИ

Основните услуги, които предлага ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са:

- писмен превод на документи и други книжа от български на чужди езици и от чужди езици на български език;
- превод и легализация на официални документи;
- редактиране и коректура на вече преведени документи;
- устни преводи /консекутивни, симултанни/
- локализация;
- Текстонабор, текстообработка и DTP услуги /предпечат/;

### Други услуги

- Уеб преводи – превод и локализация на информационни уебсайтове, сайтове за залагания, покер и видео игри;

- Специализирани технически преводи в различни формати на изходен текст чрез компютърно-базиран превод или т.н CAT tools като (SDLX, SDL Trados, SDL Passolo, TagEditor, Star Transit, Déjà vu, Catalyst и др.), което осигурява пълно съответствие на целевия текст по отношение на неговия вид и форматиране с оригинала.

- Превод и локализация на IT, софтуерни приложения, компютърни програми, помощни файлове, наръчници и ръководства на потребителя;

### Писмен превод

Преводът включва превод от оторизиран преводач и проверка за фактологически грешки от и на чужд език. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да предостави в заявката за превода, точния начин на изписване на имена, адреси, държави, градове, интелектуални продукти, имена на търговски дружества и всякакви други, за които може да възникне спор. При непредоставяне на същите, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ги превежда /изписва/ съгласно Закона за транслитерацията. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да предостави пълното изписване на всички съкращения в материала за превод при предоставяне на материала за превод. Ако такива не бъдат предоставени, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ги превежда смислово, както намери за добре или транскрибира съгласно Закона за транслитерацията или ги оставя без превод. Когато материалът за превод се състои от ръкописни или нечетливи документи, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да ги разчете и да предостави разчетеното на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Ако същото не бъде направено, преводачът ги разчита до колкото е възможно, а на мястото на неразчетените пасажии се поставя изрече - „не се чете“.

Писмените преводи се таксуват съгласно действащия ценоразпис на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и на страницата съгласно БДС, където 1 страница е 1800 символа с интервалите /30 реда 60 знака на ред/. Минималният обем, който се таксува, е 1 стандартна страница. Писменият превод включва и форматиране на преводния материал съобразно изходния текст.

### Редакция и коректура на вече преведен текст

Услугата „редакция“ не е включена в цената за превод на страница. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да откаже редакция на преведени документи и други книжа.

### Устен превод

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да предостави възможно най-пълна информация относно времетраенето, мястото, езиците и областта на превод. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да предостави помощни материали и терминология. При устните преводи се заплаща времето, за което е ангажиран преводача, независимо дали той извършва превод и възнаграждението се изчислява на база на фактическото времетраене на ангажирането.

## General Terms and Conditions for Provision of Language Services

These General Terms and Conditions for Provision of Translation Services, hereinafter referred to as GTC, regulate terms and conditions for provision of translation services by **Mitra Translations Ltd.**, with a registered office and principal place of business: Varna, 11 Tsar Asen Str., office 4, UIC 103913291, hereinafter referred to as the CONTRACTOR, and are an integral part of each contract for the provision of a language service by the CONTRACTOR. Another integral part of the contract is a request for an order from the contracting authority to perform a specific language service, as well as confirmation of the order by the CONTRACTOR.

1. In turn, the CLIENT, when assigning a language service order, shall confirm that it accepts these General Terms and Conditions for Provision of Translation Services, as well as to pay the amount of the remuneration specified in the order confirmation.

2. Failure to read, accept, or the loss of the General Terms and Conditions for Provision of Translation Services, as well as the lack of a separate signature from the CLIENT placed on the present General Terms, shall not exempt the CLIENT from its obligation to observe them.

### I. TRANSLATION SERVICES

The main services offered by the CLIENT are:

- Translation of documents and other papers from and to Bulgarian and foreign languages;
- Translation and legalization of official documents;
- Editing and proofreading of already translated documents;
- Interpretation (consecutive, simultaneous);
- Localization;
- Typesetting, word processing and DTP (Desktop Publishing) services;

### Other services

- Web translation – translation and localization of information websites, betting, poker and video game websites;

- Specialized technical translations in various source text formats using a computer-assisted translation, or the so called CAT tools, such as (SDLX, SDL Trados, SDL Passolo, TagEditor, Star Transit, Déjà vu, Catalyst, etc.), which ensures full compliance of the target text regarding its type and formatting with the original.

- Translation and localization of IT, software applications, computer programs, help files, user guides and manuals;

### Written translation

Translation includes a translation by a certified translator and a check for factual errors from and into a foreign language. In the request for translation, the CLIENT shall be obliged to provide the correct spelling of names, addresses, countries, cities, intellectual products, company names and suchlike that may be subject to dispute. In case such information is not provided, the CONTRACTOR shall translate /write/them according to the Transliteration Act. Upon providing the material to be translated, the CLIENT shall be obliged to provide the full form of all abbreviations in the materials to be translated. If such information is not provided, the CONTRACTOR shall translate them semantically, as it sees fit, or transcribe them according to the Transliteration Act, or leave them untranslated. When the material to be translated consists of handwritten or illegible documents, the CLIENT shall be obliged to decipher them and provide the deciphered text to the CONTRACTOR. If a deciphered text is not provided, the translator shall decipher them to the best of his/her ability, and shall write the expression "illegible" in place of any illegible text.

Written translations shall be charged according the current price list of the particular language service request and per page according to BDS where 1 page is 1800 characters with spaces (30 lines and 60 characters per line). The minimum volume charged is 1 standard page. Written translation also includes formatting the translated material to match the source text.

### Editing and proofreading of already translated texts

The editing service is not included in the translation price per page. The CONTRACTOR shall have the right to refuse editing of translated documents and other papers.

### Interpretation

The CLIENT shall be obliged to provide as much information as possible regarding duration, place, languages and the field of translation. The CLIENT shall be obliged to provide supporting materials and terminology. In interpretations the time for which the interpreter is engaged is paid, regardless of whether he/she performs any interpretation, and remuneration is calculated on the basis of the actual duration of the engagement.

## **Текстонабор, текстообработка и ДТР /предпечат/ и други услуги:**

Всяка от тези услуги може да бъде заявена поотделно. Цената им не е включена в цената на превода и е по договаряне.

## **II. ЗАЯВКА И ПОТВЪРЖДЕНИЕ**

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ отправя заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ лично в офисите на агенцията, по e-mail или чрез системата sTMS за управление на поръчки за превод на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, съдържаща вида на исканата услуга, езика на превода, изискуемия срок за изпълнение, формат на изходния файл и специални инструкции, ако има такива. В рамките на 1 /един/ час след получаване на заявката, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава писмено да отговори на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ дали потвърждава или отказва заявката. Приемането на заявката става посредством писмено потвърждение, което съдържа всички параметри на заявената услугата (номер на поръчката, дата на възлагане, контакти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, вид услуга, срок за изпълнение, формат на изходния/доставения файл, единица /дума, стр. и др./, цена на единица, обща сума, начин на доставяне на извършения превод, специални инструкции и др. След получаване на потвърждението, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да откаже заявената услуга в рамките на 1 /един/ час. Страните ще приемат за валидна поръчка за извършване на преводачески услуги кумулативното наличие на заявка и потвърждение, изпратени/получени по e-mail или чрез системата sTMS. След приемането на заявката, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпълни заявената услуга в съответствие с параметрите и условията, посочени в потвърждението. С получаване на потвърждението, и при липса на отказ от услугата от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ ще се счита, че същият безусловно е приел и ще спазва разпоредбите на настоящите Общи условия.

## **III. ОТКАЗ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКА**

В случай, че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се откаже от вече потвърдена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ поръчка, и ако той е започнал работа по нея, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ извършената до момента на отказ работа, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предостави на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ извършената до момента на отказа работа.

## **IV. ИЗПЪЛНЕНИЕ И КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА**

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извърши възложения му превод или друга услуга, като спазва всички параметри, посочени в потвърждението и следва установените практики за качествено изпълнение на услугата. В случай че в потвърждението не е посочено друго, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да следва и спазва изцяло изходния текст, да форматира целевия текст, спазвайки формата на изходния, да опише в целевия текст всички графики, таблици, печати, подписи и др. атрибути, съдържащи се в изходния текст.

## **V. ЦЕНИ. НАЧИНИ НА ЗАПЛАЩАНЕ НА ПРЕДОСТАВЕНАТА УСЛУГА**

Цените на преводаческите услуги, предлагани от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, са посочени в конкретен размер, в ценоразписен лист, наличен в офисите на агенцията, както и в системата sTMS. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ си запазва правото да прави отстъпки и да променя посочените в ценоразписа стойности в зависимост от вида, сложността и срока на превода.

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи заплащане на посочената в потвърждението обща цена на услугата в рамките на до 30 /тридесет/ дни след датата на предаване на изпълнената поръчка, в зависимост от предварително договорения срок за плащане. Предоставената услуга може да бъде заплатена по следните начини:

- в брой в офисите на агенцията;
- по банков път по банковата сметка, посочена във фактурата;
- С кредитна/дебитна карта на ПОС терминал в офисите на агенцията;
- С кредитна/дебитна карта чрез Виртуален ПОС терминал. Клиентът получава линк на своя имейл, където има възможността да въведе необходимите картвени данни и да осъществи плащането в защитена среда и в рамките на определената от търговеца валидност на линка. В случай, че е необходимо възстановяване на платена сума, тя се възстановява в срок до 30 дни от датата на постъпване по следните начини:
- когато плащането е извършено в брой или с карта на ПОС - в брой;
- когато плащането е извършено по банков път - по банков път по сметката, от която е постъпило плащането;
- когато плащането е извършено чрез виртуален ПОС - по картата, с която е платено.

За плащания на ПОС и виртуален ПОС се приемат следните карти: Maestro, VisaElectron, VISA, Mastercard, Trans.card и Bcard.

Митра Транслейшънс ООД не съхранява данни за банкови карти.

## **VI. СРОК И ПОЛУЧАВАНЕ НА ГОТОВИЯ ПРЕВОД**

Ако материалът за превод е изпратен на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ след изпращане на потвърждението, то за начало на срока се счита момента на получаване на самия материал. Датата и часът на доставка на извършената услуга, както и всички други инструкции, посочени в потвърждението са обвързващи за страните. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се

## **Typesetting, word processing and DTP /desktop publishing/, and other services:**

Each of these services can be requested separately. Their price is not included in the translation price and is negotiable.

## **II. REQUEST AND CONFIRMATION**

The CLIENT shall make a request to the CONTRACTOR in person at the agency's offices, by e-mail, or through the CONTRACTOR's sTMS system for managing translation orders containing the type of service requested, the language of translation, the required execution deadline, the source file's format, as well as special instructions, if any. Within 1 (one) hour of receiving the request, the CONTRACTOR shall be obliged to send a written reply to the CLIENT stating whether it confirms or refuses the request. The acceptance of the request shall be by means of a written confirmation containing all the parameters of the requested service (order number, date of assignment, CONTRACTOR'S contacts, type of service, term of execution, output / supplied file format, unit price, total amount, method of delivery of the performed translation, special instructions, etc.). After receiving the confirmation, the CLIENT shall be entitled to decline the requested service within 1 (one) hour. The parties shall accept the order for the performance of translation services, the presence of a request and a confirmation that have been sent/received by email or through the sTMS system as valid. After accepting the request, the CONTRACTOR shall be obliged to perform the service requested in compliance with the parameters and conditions specified in the confirmation. By receiving the confirmation and if there is no refusal for provision of the service by the CLIENT, the latter shall be deemed to have unconditionally accepted and agreed to observe the provisions of these General Terms and Conditions.

## **III. REFUSAL FOR FULFILLMENT OF ORDER**

In case the CLIENT refuses to fulfill an order already confirmed by the CONTRACTOR, and if it has already started work on it, the CLIENT shall be obliged to pay the CONTRACTOR for the work performed up to the moment of refusal, and the CONTRACTOR shall be obliged to submit the work performed up to the moment of refusal to the CLIENT.

## **IV. PERFORMANCE AND QUALITY**

The CONTRACTOR shall be obliged to perform the translation or another service assigned by observing all parameters stated in the confirmation and by following the established practices for high-quality performance of the service. Unless otherwise indicated in the confirmation, the CONTRACTOR shall be obliged to follow and adhere completely to the source text, format the target text to match the source text format, describe in the target text any graphics, tables, stamps, signatures and other attributes contained in the source text.

## **V. PRICES. METHODS OF PAYMENT FOR THE SERVICE PROVIDED**

The prices of the translation services offered by THE CONTRACTOR are specified in a specific amount, in a price list available in the offices of the Agency, as well as in the sTMS system. The CONTRACTOR reserves its right to make discounts and to change the rates specified in the price list depending on the type, complexity, and the deadline of the translation.

The CLIENT shall be obliged to pay the total service price specified in the confirmation within 30 (thirty) days after delivery of the fulfilled order, depending on the agreed upon payment deadline. The service provided can be paid for by one of the following methods:

- in cash, in the offices of the Agency;
- via bank transfer to the bank account specified in the invoice;
- via credit/debit card at a POS terminal in the offices of the Agency;
- via credit/debit card at a Virtual POS terminal. The client shall receive a link on their email where they have the opportunity to enter the necessary card data and make the payment in a secure environment, as well as within the validity of the link specified by the merchant. Where reimbursement is required, it shall be made within 30 days of the date of receipt in the following ways:
- when the payment is made in cash or via card at a POS - in cash;
- when the payment is made via bank transfer - via bank transfer to the account from which the payment was received;
- when the payment is made via a Virtual POS - to the card with which it was paid.

For payments of POS and Virtual POS, the following cards are accepted:

Maestro, VisaElectron, VISA, Mastercard, Trans.card and Bcard.

Mitra Translations Ltd. does not store bank card data.

## **VI. PERIOD FOR TRANSLATION AND RECEIVING THE COMPLETED TRANSLATION**

If the material to be translated is provided to the CONTRACTOR after sending the confirmation, the time of receiving the material itself shall be deemed to be the beginning of the period for translation. The date and time of delivery of the service fulfilled as well as any other instructions indicated in the confirmation shall be binding on the parties. The

задължава да предостави извършената услуга на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по уточнения в потвърждениято начин, не по-късно от посочения срок за изпълнение. В случай на забавяне, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ преди срока за предаване за необходимото допълнително време. Разходите за куриерски услуги, в случай, че се използва такъв, са за сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Всяко допълнително заверено копие на преведения документ се заплаща допълнително.

#### **VII. РЕКЛАМАЦИЯ**

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да направи рекламация на превода /услугата/ в 7 /седем/ дневен срок, считано от датата на получаване на превода. Ако до края на срока, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не направи рекламация, се счита, че преводът/услугата е приет/а без възражения. В случай на рекламация, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да посочи точните места в целия текст, с които не е съгласен както и да обясни защо. В този случай ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ коригира текстовете, за които е направена рекламацията за своя сметка. Непосочване на точните места на рекламацията освобождава ИЗПЪЛНИТЕЛЯ от задължение за коригиране на преведения текст. Отстраняването на рекламациите се осъществява в рамките на 1 /един/ ден и е изцяло за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

#### **VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ**

Приемайки настоящите Общите условия ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ допуска, че достъп до получените за превод материали ще имат служители на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, както и лица, които ще извършат превода. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изиска от своите преводачи и служители да спазват най-стриктно поверителност по отношение на съдържанието на всички данни, документи и други, станали им известни при и по повод изпълнение на превода. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да не използва поверителната информация, предоставена му от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за лични цели, и да не я предоставя на трети лица за тяхна полза, без изричното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да пази търговските тайни, и да не разгласява данни, факти, сведения и обстоятелства, които са му станали известни по време на извършване на превода, включително и след неговото предаване. За целите на настоящите Общи условия, като поверителна информация ще се третира всякаква информация за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, негови производствени и търговски тайни, като например, но не ограничаващо се до: информация, свързана с договори, организации, доставчици, клиенти, дейности, процедури и ноу-хау на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, както и всякакви документи, до които ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е имал достъп по време на изпълнението на Договора.

#### **IX. ПРАВА НА ИНТЕЛЕКТУАЛНАТА СОБСТВЕНОСТ**

Всички права върху интелектуалната собственост в предоставените материали за превод остават в собственост на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, като той разрешава на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да ги съхранява и използва за целите на превода. Всички права върху интелектуалната собственост на преводите са на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, освен ако не бъде изрично договорено друго, в писмена форма.

#### **X. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да достави превода в срока, посочен в потвърждението. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ информация за текущото изпълнение на поръчката. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да съхранява всички предоставени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ материали и превода за период от 2 години, като ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да изиска последващо предоставяне на тези документи от архива на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без ограничение във времето. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да получи всички необходими материали във връзка с изпълнението на поръчката, както и разяснения, касаещи специфични и конкретни изисквания от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да откаже започване на следваща поръчка, ако ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не е заплатил предходната. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право едностранно да промени срока за изпълнение на поръчката, ако материалите за превод не бъдат предоставени в срок от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да не започне или да спре изпълнението на поръчката, ако ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е предоставил неточна или недостатъчна информация относно изпълнението на поръчката, поради което изпълнението на поръчката е станало невъзможно. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да задържи готовия превод, както и предоставените оригинали на документи до заплащане на договорената цена. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност при настъпване на някое от следните обстоятелства:

- наличие на загубени, повредени, унищожени преводи, текстове и/или документи, което се дължи на настъпване на форсмажорни обстоятелства като земетресение, буря, война, катастрофа, ембарго, актове на държавни и административни органи, стачки и други;
- изпращане на материалите за превод на погрешно посочен пощенски или електронен адрес, без виновно действие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да е довело до това; ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност за вредите, причинени от настъпването на форсмажорни обстоятелства, които не е могъл да предвиди или предотврати. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи

CONTRACTOR shall be obliged to provide the fulfilled service to the CLIENT by the way specified in the confirmation, but no later than the deadline specified. In case of delay the CONTRACTOR must notify the CLIENT about the additional time needed prior to the delivery deadline. The costs for courier services, if used, shall be borne by the CLIENT. Each additional certified copy of the translated document shall be charged an additional fee.

#### **VII. COMPLAINTS**

The CLIENT shall have the right to make a complaint in relation to a translation (service) within 7 (seven) days from the date of receiving the translation. If the CLIENT makes no complaints by the end of the period, the translation /service/ shall be deemed accepted without any objection. In case of complaint, the CLIENT must specify the exact parts in the entire text with which it does not agree as well as to explain why. In such case the CONTRACTOR shall correct the parts subject of the complaint at its expense. If the exact parts of the complaint are not specified, the CONTRACTOR shall be exempted from the obligation to correct the translated text. Elimination of complaints shall be carried out within 1 /one/ working days and shall be borne entirely by the CONTRACTOR.

#### **VIII. CONFIDENTIALITY OBLIGATION**

By accepting these General Terms and Conditions the CLIENT agrees that employees of the CONTRACTOR as well as the persons who will perform the translation shall have access to the materials received for translation. The CONTRACTOR shall be obliged to require of its translators and employees to keep strictly confidential the contents of all data, documents and any other materials made known to them upon and in connection with performing the translation. The CONTRACTOR undertakes not to use the confidential information provided to it by the CLIENT for personal gain and not to disclose it to third parties for their benefit without the express written consent of the CLIENT. The CONTRACTOR shall be obliged to keep any trade secrets and not to disclose any data, facts, information and circumstances made known to it during the process of translation, including after its delivery. For the purposes of these General Terms, any information about the CLIENT, its production and trade secrets shall be treated as confidential information, such as, but not limited to: information related to contracts, organizations, suppliers, customers, activities, procedures and know-how of the CLIENT, as well as any documents to which the CONTRACTOR had access during the performance of the Contract.

#### **IX. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS**

All intellectual property rights in the materials provided for translation shall remain the property of the CLIENT, as it shall allow the CONTRACTOR to keep them and use them for the purposes of translation. All intellectual property rights on translation shall remain the property of the CONTRACTOR, unless expressly agreed upon otherwise in writing.

#### **X. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CONTRACTOR**

The CONTRACTOR shall be obliged to submit the translation by the deadline specified in the confirmation. The CONTRACTOR shall be obliged to provide the CLIENT with information about the current fulfilment of the order. The CONTRACTOR shall be obliged to keep all materials provided by the CLIENT and the translation for a period of 2 years, as the CLIENT shall have the right to request subsequent submission of such documents from the CONTRACTOR's records, without a time limit. The CONTRACTOR shall have the right to receive all necessary materials in relation to the fulfilment of the order, as well as instructions concerning specific and particular requirements of the CLIENT. The CONTRACTOR shall have the right to refuse the commencement of the next order if the CLIENT has not paid the previous one. The CONTRACTOR shall have the right to unilaterally change the fulfilment time of the service if the materials for translation are not provided by the CLIENT on time. The CONTRACTOR shall have the right not to start or to discontinue fulfilling an order, if the CLIENT has provided incorrect or insufficient information regarding fulfilment of the order, because of which fulfilment of the order has become impossible. The CONTRACTOR shall have the right to keep the completed translation as well as the original documents provided until payment of the agreed price has been made. The CONTRACTOR shall not be held liable if any of the following circumstances occur:

- lost, damaged, destroyed translations, texts and/or documents due to the occurrence of force majeure circumstances such as earthquake, storm, war, disaster, embargo, acts of state and administrative authorities, strikes, etc.;
- sending the materials to be translated to the wrong postal or email address, through no fault of the CONTRACTOR; The CONTRACTOR shall not be held liable for damages caused by the occurrence of force majeure circumstances, which it could not have predicted. The CONTRACTOR shall not be liable for damages or delays caused by problems in the work of telecommunications companies or Internet service providers.

отговорност за вреди или забавяния, причинени от проблеми в работата на телекомуникационните компании или доставчиците на интернет услуги.

#### **XI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да получи превода в срока, посочен в потвърждението. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да получава обратно всички съпътстващи материали и превода, предоставени на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изпълнението на поръчката. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да изисква информация от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във всеки един момент от изпълнението на конкретната поръчка. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да се откаже от вече потвърдена поръчка, след като уведоми ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в писмена форма. В този случай ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да изплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ вече изпълнената част от поръчката. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право в рамките на седем дни от получаване на превода да направи рекламация в писмена форма, по начина, описан в раздел VII от настоящите Общи условия. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да предоставя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ всички необходими материали, свързани с изпълнението на поръчката. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да предоставя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ необходимите консултации и уточнения във връзка с изпълнение на поръчката. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплати превода в срок. Ако ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ откаже да получи изготвения превод, той дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ заплащане на договорената цена за изпълнението на поръчката. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ носи отговорност за вредите, които ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е претърпял в следствие на предоставената от него непълна, неточна или измамна информация или неспазване на разпоредбите на Договора. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да представи в писмена форма, всички специфични изисквания към поръчката, най-късно до момента на потвърждението на поръчката.

#### **X. НЕУСТОЙКИ**

В случай, че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не изплати общата цена на услугата в срока, посочен в раздел V от настоящите Общи условия, той дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер на 1 % върху дължимата сума за всеки просрочен ден, но не повече от 20 % от дължимата сума по поръчката. В случай на некачествено изпълнена услуга, напр. несъответствия между изходния текст и превода, пропуски в превода, наличие на 3 (три) или повече граматически, стилистични, правописни или пунктуационни грешки на страница, неправилно форматиране и др., ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка, в размер на до 20 % от дължимата сума по поръчката, в зависимост от допуснатите грешки.

#### **XI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Измененията на Общите условия влизат в сила от момента на публикуването им на интернет страницата на „Митра Транслейшънс“ ООД.

Възникналите между страните спорове се решават с взаимни преговори, а ако не се постигне съгласие, ще се отнесат до компетентния съд в Република България. За неуредените въпроси в настоящите Общи условия и Договор за предоставяне на преводачески услуги се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България. При сключване на международен договор между ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ приложимото право ще е българското. Настоящите Общи условия са неразделна част от сключения Договор за предоставяне на преводачески услуги. Настоящите Общи условия са достъпни на интернет страницата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

#### **XI. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CLIENT**

The CLIENT shall have the right to receive the translation by the deadline specified in the confirmation. The CLIENT shall have the right to receive back all accompanying materials and the translation provided to the CONTRACTOR in relation to fulfilment of the order. The CLIENT shall have the right to request information from the CONTRACTOR at any time during the performance of a particular order. The CLIENT shall have the right to withdraw an already confirmed order after notifying the CONTRACTOR in writing. In such case the CLIENT shall be obliged to pay the CONTRACTOR for the part of the order that has already been completed. The CLIENT shall have the right to make a complaint in writing and in the manner described in Section VII hereof, within seven days of receiving the translation. The CLIENT shall be obliged to provide the CONTRACTOR with all necessary materials related to the fulfilment of the order. The CLIENT shall be obliged to provide the CONTRACTOR with the necessary advice and specifications related to the fulfilment of the order. The CLIENT shall be obliged to pay for the translation by the deadline. If the CLIENT refuses to accept the completed translation, it shall nevertheless be obliged to pay the agreed price for the fulfilment of the order to the CONTRACTOR. The CLIENT shall be held liable for damages suffered by the CONTRACTOR as a result of incomplete, incorrect or deceptive information provided by it or non-compliance with the Contract provisions. The CLIENT shall be obliged to provide all specific requirements concerning the order in writing no later than the time of confirmation of the order.

#### **X. PENALTIES**

In case the CLIENT does not pay the total price of the service within the period specified in Section V hereof, it shall owe the CONTRACTOR a delay penalty of 1 % of the amount due for each day of delay, but no more than 20 % of the amount due. In the event of poor quality service, e.g. inconsistencies between the source text and the translation, omissions in the translation, presence of 3 (three) or more grammatical, stylistic, spelling or punctuation errors per page, incorrect formatting, etc., the CONTRACTOR shall owe the CLIENT a penalty of up to 20 % of the amount due as per the order, depending on the errors made.

#### **XI. ADDITIONAL PROVISIONS**

Amendments to the General Terms and Conditions shall come into force upon their publication on the website of **Mitra Translations Ltd.**

Any dispute that arises between the parties shall be settled by mutual negotiation, and if agreement is not reached, it shall be referred to the competent court in the Republic of Bulgaria. Any issues not settled in these General Terms and Conditions for Provision of Language Services shall be governed by the provisions of the current legislation in the Republic of Bulgaria. The Bulgarian law shall apply when an international contract is signed between the CLIENT and the CONTRACTOR. These General Terms and Conditions are an integral part of the concluded Contract for the provision of translation services. These General Terms and Conditions are available on the website of the CONTRACTOR.