

REGULAMIN PLATFORMY LINGUAGROUP

Rezerwacja i realizacja usług tłumaczenia ustnego

"BIURO LEGALIZACJI DOKUMENTÓW - ALLA PASTUSHOK & GANNA PASTUSHOK" SPÓŁKA
CYWILNA

ul. Marszałkowska 2, lok. 11, 00-581 Warszawa

NIP: 9522235764 | REGON: 523999600

Wersja obowiązująca od: 1 sierpnia 2026 r.

Usługodawca

"BIURO LEGALIZACJI DOKUMENTÓW - ALLA
PASTUSHOK & GANNA PASTUSHOK" SPÓŁKA
CYWILNA

Adres

ul. Marszałkowska 2, lok. 11, 00-581 Warszawa

Identyfikatory

NIP: 9522235764 | REGON: 523999600

Kontakt

Adres e-mail i numer telefonu aktualnie wskazane w
zakładce „Kontakt” Serwisu.

Moment potwierdzenia rezerwacji

Wysłanie formularza jest prośbą o znalezienie tłumacza. Rezerwacja jest potwierdzona dopiero po przyjęciu zlecenia przez tłumacza i wysłaniu klientowi potwierdzenia przez LinguaGroup. W przypadku języka lub miejscowości spoza standardowej oferty LinguaGroup podejmie próbę znalezienia odpowiedniej osoby, ale nie gwarantuje dostępności.

1. Postanowienia ogólne

1.1. Regulamin określa zasady korzystania z platformy LinguaGroup dostępnej pod adresem <https://www.linguagroup.eu/>, składania zamówień na tłumaczenia ustne, potwierdzania rezerwacji, komunikacji z tłumaczem, płatności, zmian, anulowania, reklamacji i ocen.

1.2. Usługodawcą i operatorem platformy jest "BIURO LEGALIZACJI DOKUMENTÓW - ALLA PASTUSHOK & GANNA PASTUSHOK" SPÓŁKA CYWILNA, ul. Marszałkowska 2, lok. 11, 00-581 Warszawa, NIP: 9522235764 | REGON: 523999600. Dane kontaktowe są publikowane w zakładce „Kontakt”.

1.3. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego zapisanie i odtworzenie. Postanowienia nie ograniczają ustawowych praw konsumenta ani przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

2. Definicje

Platforma: serwis LinguaGroup, formularze, automatyzacje i kanały komunikacji służące obsłudze rezerwacji.

Klient: osoba składająca zapytanie lub zamówienie.

Konsument: osoba fizyczna zawierająca umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

Tłumacz: osoba współpracująca z Usługodawcą i wykonująca tłumaczenie ustne zwykle albo poświadczone, zgodnie ze swoimi uprawnieniami.

Zlecenie: dane spotkania i zapotrzebowania na tłumaczenie przekazane przez Klienta.

Rezerwacja: Zlecenie przyjęte przez Tłumacza i potwierdzone Klientowi przez Usługodawcę.

Standardowa oferta: języki, państwa i miasta dostępne do wyboru w głównym formularzu rezerwacji.

3. Zakres usług

3.1. Platforma umożliwia zamawianie tłumaczeń ustnych na spotkania w lokalizacjach obsługiwanych przez LinguaGroup, w szczególności w Polsce i Niemczech. Dostępne języki, miasta, rodzaje tłumaczeń i orientacyjne ceny są prezentowane w formularzu lub indywidualnej ofercie.

3.2. Usługa może obejmować tłumaczenie zwykle albo tłumaczenie wykonywane przez osobę posiadającą wymagane uprawnienia. Klient powinien wybrać właściwy rodzaj usługi i poinformować o szczególnych wymagach instytucji.

3.3. Dla innego języka lub miejscowości Klient może użyć formularza zapytania specjalnego. LinguaGroup podejmie rozsądne działania w celu znalezienia Tłumacza, lecz wynik poszukiwania i dostępność nie są gwarantowane.

4. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

4.1. Korzystanie z Platformy wymaga urządzenia z Internetem, aktualnej przeglądarki, aktywnego e-maila i numeru telefonu. Klient odpowiada za prawidłowość danych kontaktowych oraz bezpieczeństwo swojej poczty i urządzenia.

4.2. Zabronione jest przysyłanie treści bezprawnych, złośliwego oprogramowania, fałszywych zamówień, danych osób trzecich bez podstawy lub wielokrotne automatyczne wysyłanie formularzy. Usługodawca może blokować nadużycia i powtarzające się zgłoszenia.

4.3. Przerwy techniczne, awarie dostawców poczty, Telegrama, hostingu lub automatyzacji mogą opóźnić obsługę. Klient, który nie otrzymał potwierdzenia, powinien skontaktować się bezpośrednio z LinguaGroup.

5. Składanie Zlecenia

5.1. Klient podaje co najmniej kraj, miasto, język, datę, godzinę, przewidywany czas trwania, adres spotkania, dane kontaktowe oraz dodatkowe informacje potrzebne Tłumaczowi. Wymagane pola są oznaczone w formularzu.

5.2. Klient powinien przekazać informacje z odpowiednim wyprzedzeniem, sprawdzić datę, strefę czasową, adres i rodzaj tłumaczenia. Uwagi nie mogą zawierać nadmiarowych danych wrażliwych ani pełnej dokumentacji sprawy, jeśli nie jest to konieczne.

5.3. Po wysłaniu formularza system może nadać numer Zlecenia i przekazać informacje do właściwej grupy Tłumaczy. Sam komunikat o przyjęciu formularza nie oznacza jeszcze zawarcia umowy ani potwierdzenia dostępności.

6. Przyjęcie Zlecenia i potwierdzenie Rezerwacji

6.1. Uprawnieni Tłumacze otrzymują opis Zlecenia bez danych klienta, w zakresie potrzebnym do oceny dostępności. Pierwszy Tłumacz, który skutecznie przyjmie Zlecenie, może zostać do niego przypisany.

6.2. Po przyjęciu system zapisuje przypisanego Tłumacza, przekazuje mu dane kontaktowe i szczegóły spotkania oraz wysyła Klientowi potwierdzenie. Z chwilą otrzymania potwierdzenia Rezerwacja staje się wiążąca między Klientem a Usługodawcą, chyba że indywidualna oferta przewiduje wcześniejszy etap akceptacji ceny. Potwierdzenie nie tworzy odrębnej umowy między Klientem a Tłumaczem.

6.3. Jeżeli nikt nie przyjmie Zlecenia w przewidzianym czasie, LinguaGroup informuje Klienta o braku potwierdzenia lub potrzebie dalszego kontaktu. Brak Tłumacza nie rodzi obowiązku wykonania usługi, jeżeli Rezerwacja nie została potwierdzona.

7. Obowiązki Klienta

- podawanie kompletnych i prawdziwych danych oraz niezwłoczne zgłaszanie zmian;
- zapewnienie Tłumaczowi dostępu do miejsca spotkania i właściwych warunków pracy;
- punktualność i dostępność telefoniczna w dniu spotkania;
- przekazanie z wyprzedzeniem niezbędnego kontekstu, terminologii i informacji o wymaganych uprawnieniach;
- poszanowanie Tłumacza, zakaz żądania czynności bezprawnych oraz zakaz utrwalania rozmowy bez właściwej podstawy;
- zapłata ceny i uzgodnionych kosztów zgodnie z ofertą.

Klient odpowiada za skutki błędnego adresu, terminu, języka lub rodzaju usługi, jeżeli pomimo możliwości weryfikacji przekazał dane nieprawidłowe.

8. Obowiązki Usługodawcy i Tłumacza

8.1. Usługodawca organizuje obsługę Rezerwacji, przekazuje informacje, prowadzi ewidencję i rozliczenia oraz podejmuje rozsądne działania w celu zapewnienia ciągłości usługi.

8.2. Tłumacz wykonuje usługę z należytą starannością, zgodnie z prawem, swoim zakresem uprawnień, zasadami poufności i uzgodnionym czasem. Nie może przedstawiać własnych opinii jako treści wypowiedzi uczestników ani świadczyć pomocy prawnej, jeśli nie jest do tego uprawniony.

8.3. Tłumaczenie ustne ma charakter bieżącego przekładu wypowiedzi. Usługodawca nie odpowiada za decyzje urzędu, sądu, lekarza, notariusza, kontrahenta ani innego uczestnika spotkania.

9. Cena, czas trwania i płatność

9.1. Cena wynika z cennika lub indywidualnej oferty i może zależeć od kraju, miasta, języka, rodzaju tłumaczenia, terminu, minimalnego czasu, dojazdu i trybu pilnego. Przed potwierdzeniem Rezerwacji Klient powinien otrzymać informację o łącznej cenie lub sposobie jej obliczenia.

9.2. Czas usługi jest rozliczany według zasad przedstawionych przed Rezerwacją. Przedłużenie spotkania wymaga dostępności Tłumacza i może powodować dopłatę. Opóźnienie Klienta nie przesuną automatycznie czasu zakończenia.

9.3. Płatność następuje w formie i terminie wskazanych przez Usługodawcy. W przypadku nieuzasadnionego braku płatności Usługodawca może dochodzić należności zgodnie z prawem.

10. Zmiana Zlecenia

10.1. Zmianę należy zgłosić formularzem lub e-mailem, podając numer Zlecenia i adres e-mail użyty przy rezerwacji. Dla bezpieczeństwa LinguaGroup może dodatkowo zweryfikować tożsamość zgłaszającego.

10.2. Zmiana daty, godziny, miasta, adresu, języka lub czasu wymaga sprawdzenia dostępności Tłumacza. Do czasu potwierdzenia obowiązują dotychczasowe warunki. Tłumacz lub LinguaGroup może skontaktować się telefonicznie w celu uzgodnienia szczegółów.

10.3. Jeżeli przypisany Tłumacz nie może zaakceptować zmiany, LinguaGroup może poszukać zastępstwa. Nowa cena lub termin wymagają akceptacji Klienta.

11. Anulowanie

11.1. Anulowanie zgłasza się formularzem lub e-mailem z numerem Zlecenia i adresem użytym przy zamówieniu. System przesyła potwierdzenie Klientowi oraz informację przypisanemu Tłumaczowi i administratorowi Platformy.

11.2. Jeżeli anulowanie następuje przed potwierdzeniem Rezerwacji, co do zasady nie powstaje opłata za tłumaczenie. Po potwierdzeniu mogą być należne koszty wykonanych czynności, zarezerwowanego czasu lub dojazdu, o ile zasady i kwoty zostały jasno przekazane Klientowi przed potwierdzeniem Rezerwacji i są zgodne z prawem.

11.3. Postanowienia o anulowaniu nie wyłączają ustawowego prawa konsumenta do odstąpienia ani obowiązku proporcjonalnego rozliczenia świadczenia rozpoczętego na jego wyraźne żądanie.

12. Odstąpienie konsumenta

12.1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może co do zasady odstąpić w terminie 14 dni od zawarcia umowy. Wystarczy wysłać jednoznaczne oświadczenie przed upływem terminu.

12.2. Jeżeli termin spotkania przypada przed upływem 14 dni, rozpoczęcie usługi powinno nastąpić na wyraźne żądanie Konsumenta. Po odstąpieniu Konsument płaci proporcjonalnie za prawidłowo spełnioną część, jeżeli został o tym prawidłowo poinformowany.

12.3. Po pełnym wykonaniu odpłatnej usługi prawo odstąpienia może wygasnąć, gdy wykonanie rozpoczęto za uprzednią wyraźną zgodą, po poinformowaniu o utracie prawa i przyjęciu tej informacji do wiadomości.

13. Reklamacje

13.1. Reklamację można wysłać pocztą lub e-mailem. Powinna zawierać numer Zlecenia, opis zdarzenia, datę, oczekiwane rozwiązanie i dostępne dowody.

13.2. Usługodawca odpowiada konsumentowi w terminie wymaganym prawem, co do zasady do 14 dni. Może zwrócić się do Tłumacza o wyjaśnienia, lecz nie ogranicza to praw Klienta.

13.3. Ocena 1–5 i komentarz służą poprawie jakości, ale nie zastępują formalnej reklamacji. Opinia może być opublikowana wyłącznie na właściwej podstawie i zgodnie z udzieloną zgodą.

14. Tłumacze współpracujący z Platformą

14.1. Kandydat składa odrębny formularz, podając kwalifikacje, języki, obszar działania, rodzaj tłumaczeń, numer uprawnień, stawkę i dane kontaktowe. Zgłoszenie nie oznacza przyjęcia do współpracy.

14.2. LinguaGroup może zweryfikować tożsamość, dokumenty, uprawnienia i doświadczenie. Tłumacz odpowiada za aktualność danych, poufność, terminowość, prawidłowe rozliczenia i zgodność wykonywanych usług z prawem.

14.3. Szczegółowe zasady wynagrodzenia, przyjmowania Zleceń, fakturowania, odpowiedzialności i zakończenia współpracy określa odrębna umowa. Regulamin Platformy nie zastępuje tej umowy.

15. Spory, zmiany i postanowienia końcowe

15.1. Konsument może korzystać z pomocy rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej i dostępnych procedur pozasądowych. Właściwość sądu określają przepisy; Regulamin nie narzuca konsumentowi niedozwolonego sądu.

15.2. Regulamin może zostać zmieniony z powodu zmiany prawa, modelu rezerwacji, cennika, metod płatności, obszaru działania lub technologii. Do potwierdzonych Rezerwacji stosuje się wersję zaakceptowaną przy składaniu Zamówienia, chyba że bezwzględny przepis wymaga inaczej.

15.3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta i ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną.