

مقدم الخدمة: SprachenSchmiede – Die Sprachenakademie Deutschlands

المالك: السيدة Hayam Madkoor والدكتور Dr. phil. habil. Willy Wellhausen

Idsteinerstr. 122, 60326 Frankfurt am Main, Germany

البريد الإلكتروني: sprachenschmiede@gmail.com

§ 1 مقدم الخدمة ونطاق السريان

(1) تسري هذه الشروط والأحكام العامة («الشروط والأحكام») على جميع العقود المتعلقة بخدمات الترجمة الشفوية المبرمة بين مقدم الخدمة المذكور أعلاه («SprachenSchmiede») وعملائه.

(2) يُقصد بالمستهلك كل شخص طبيعي يُبرم تصرفاً قانونياً لأغراض لا تُنسب في الغالب إلى نشاطه التجاري أو المهني المستقل، وفقاً للمادة § 13 من القانون المدني الألماني (BGB). ويُقصد بصاحب النشاط التجاري أو المهني كل شخص طبيعي أو اعتباري، أو شركة أشخاص تتمتع بالأهلية القانونية، يتصرف عند إبرام العقد في إطار ممارسته لنشاطه التجاري أو المهني المستقل، وفقاً للمادة § 14 من القانون المدني الألماني (BGB). ويشمل مصطلح «العميل» في هذه الشروط المستهلكين وأصحاب الأنشطة التجارية أو المهنية، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

(3) لا تُعد الشروط والأحكام الخاصة بالعميل، سواء كانت مخالفة أو متعارضة أو مكّلة، جزءاً من العقد إلا إذا وافقت SprachenSchmiede صراحةً على سريانها في صيغة نصية. وتكون للاتفاقات الفردية الأولوية على هذه الشروط والأحكام.

(4) يُعتبر بنسخة الشروط والأحكام السارية وقت إبرام العقد. وتسري شروط وأحكام منفصلة على الخدمات الأخرى التي تقدمها SprachenSchmiede.

§ 2 إبرام العقد

(1) يُعد عرض الخدمات على الموقع الإلكتروني عرضاً غير ملزم، ولا يمثل إيجاباً ملزماً لإبرام عقد، وإنما دعوة للعميل إلى تقديم إيجاب، سواء من خلال طلب أو حجز أو استفسار.

(2) الطلب عبر المتجر الإلكتروني: عند النقر على زر «الطلب مع الالتزام بالدفع» (أو زر آخر يحمل تسمية واضحة مماثلة)، يقدم العميل إيجاباً ملزماً لإبرام العقد. ويستطيع قبل إرسال الطلب مراجعة بياناته وتصحيحها أثناء عملية الطلب. وتؤكد SprachenSchmiede استلام الطلب عبر البريد الإلكتروني؛ ولا يُعد هذا التأكيد قبولاً للإيجاب. ويُبرم العقد عندما تقبل SprachenSchmiede الطلب في صيغة نصية (بتأكيد التأكيد أو الحجز) أو تبدأ في تقديم الخدمة.

- (3) العروض الفردية: تُعد SprachenSchmiede عرضاً لمهام الترجمة الشفوية استناداً إلى البيانات المقدمة بشأن المهمة. ويحدد العرض الخدمة والأتعاب والمواعيد أو الآجال، وخدمات الأطراف الثالثة إن وجدت، ويظل ملزماً لمدة 14 يوماً من تاريخ تسلمه ما لم يُذكر خلاف ذلك. ويُبرم العقد عندما يقبل العميل العرض في صيغة نصية، ويكفي لذلك البريد الإلكتروني.
- (4) تحتفظ SprachenSchmiede بنص العقد وترسل إلى العميل بيانات الطلب وهذه الشروط والأحكام عبر البريد الإلكتروني بعد إبرام العقد. ويمكن الاطلاع على الشروط والأحكام وحفظها في أي وقت عبر موقع SprachenSchmiede الإلكتروني.
- (5) لغة العقد هي الألمانية. ويجوز، بالاتفاق، التواصل أيضاً بالإنجليزية أو العربية، إلا أن النسخة الألمانية من مستندات العقد تظل هي النسخة الملزمة.

(6) لا تُبرم العقود مع المستهلكين إلا إذا كانوا بالغين سن الرشد، ما لم تنص هذه الشروط والأحكام على خلاف ذلك.

§ 3 الخدمات ومواصفات المهمة

- (1) يشمل موضوع العقد خدمات الترجمة الشفوية حضورياً أو عبر الفيديو أو الهاتف، وترجمة المحادثات والمرافقة والمؤتمرات، وكذلك الترجمة الفورية أو التتابعية عند الاقتضاء، وذلك في حدود أنواع الخدمات المعروضة.
- (2) يحدد التكليف ما يلي: اللغتان المعنيتان، والتاريخ، والوقت والمنطقة الزمنية، والمكان أو رابط اجتماع الفيديو، ومناسبة الفعالية وموضوعاتها، وعدد المشاركين، ومدة المهمة، والاستراحات، والتجهيزات التقنية، وأي متطلبات متعلقة بالسرية.
- (3) ينقل المترجمون الشفويون الكلام كاملاً بما يحفظ معناه، ويلتزمون بالحياد والسرية. ولا ينحازون إلى أي طرف ولا يقدمون استشارات تخصصية أو قانونية.
- (4) لا تلتزم SprachenSchmiede بتقديم ترجمة شفوية محلفة للمحاكم أو الجهات الرسمية إلا إذا أُنقِص على ذلك صراحةً، وتوافرت المؤهلات والتصاريح اللازمة.

§ 4 الإعداد والتزامات العميل بالتعاون

- (1) يقدم العميل جدول الأعمال ونصوص الكلمات والعروض التقديمية وقوائم المصطلحات والمصطلحات التخصصية وقوائم الأسماء في أقرب وقت ممكن، ويفضل قبل بدء المهمة بثلاثة أيام عمل على الأقل. وتعتمد جودة الترجمة الشفوية أيضاً على جودة الصوت وسرعة الكلام ومستوى التحضير التخصصي.
- (2) في المهام الحضورية، يوفر العميل ظروف عمل ملائمة (مثل تمكين المترجم من رؤية المتحدثين، وتوفير مقعد ومياه للشرب). وتُحدد في العرض المعدات والكبائن اللازمة للترجمة الفورية وعدد أفراد الفريق؛ وتُنَفَّذ المهام التي تتجاوز مدتها ساعة واحدة عادةً بواسطة فريق يضم مترجمين شفويين اثنين.

§ 5 تغيير المواعيد والإلغاء

- (1) يجب إبلاغ SprachenSchmiede بتغييرات المواعيد والإلغاءات في أقرب وقت ممكن بصيغة نصية. وتخضع إمكانية إعادة الجدولة لتوافر المترجم الشفوي.

(2) إذا ألغى العميل مهمة متفقاً عليها بصورة ملزمة، فتسري الأحكام التالية ما لم ينص العرض على خلاف ذلك: يكون الإلغاء مجانياً حتى 14 يوماً قبل بدء المهمة. ويُستحق 30% من الأتعاب المتفق عليها عند الإلغاء قبل بدء المهمة بفترة تتراوح بين 13 و7 أيام، و50% عند الإلغاء قبلها بفترة تتراوح بين 6 أيام و48 ساعة، و80% عند الإلغاء بعد ذلك أو في حالة عدم الحضور. وتُضاف التكاليف الخارجية التي تكبدتها SprachenSchmiede بالفعل والتي لا يمكن إلغاؤها.

(3) يظل للعميل الحق في إثبات أن SprachenSchmiede لم تتكبد أي نفقات أو أضرار، أو أن ما تكبدته أقل بكثير. وتراعي المبالغ المقطوعة النفقات التي جرى توفيرها والإيرادات المحققة من أعمال بديلة.

(4) إذا تعذر على SprachenSchmiede تنفيذ المهمة، فإنها تسعى، حيثما أمكن، إلى توفير مترجم بديل مكافئ أو حل بديل باتفاق الطرفين. وإذا تعذر كلا الخيارين، يسقط حقها في تقاضي أتعاب المهمة، دون مساس بالحقوق القانونية للعميل.

(5) إذا قصرت المهمة أو أنهيت يوم تنفيذها بناءً على طلب العميل، وجب دفع مقابل المدة المتفق عليها بعد خصم النفقات التي تم توفيرها.

§ 6 الترجمة الشفوية عن بُعد والأعطال التقنية

(1) يُحدد العرض الطرف الذي يوفر منصة الترجمة عبر الفيديو أو الهاتف. ويتولى العميل توفير اتصال ثابت بالإنترنت وسماعات مناسبة وجودة صوت ملائمة من جانبه. ويُنصح بإجراء اختبار تقني قصير قبل بدء المهمة.

(2) تُعالج الأعطال التي تتحمل SprachenSchmiede مسؤوليتها، حيثما أمكن، باستكمال الخدمة أو تدارك الخلل؛ وإلا تُخفض الأتعاب بما يتناسب مع ذلك. وإذا كان العطل ناشئاً عن ظروف تقع ضمن نطاق مسؤولية العميل، استمر استحقاق الأتعاب. وتظل الحقوق القانونية دون مساس.

§ 7 الجودة والشكاوى والتسجيلات

(1) تلتزم SprachenSchmiede بتقديم ترجمة شفوية دقيقة وأمانة للمعنى وبالعناية الواجبة ضمن حدود مواصفات المهمة المتفق عليها. ولا تضمن تحقيق نتيجة محددة للمحادثة أو الفعالية.

(2) ينبغي للعميل إبلاغ SprachenSchmiede بأي شكاوى في صيغة نصية في أقرب وقت ممكن. ولا تتأثر حقوق العميل القانونية بذلك، ولا تُفرض مهلة سقوط لهذه الحقوق.

(3) يتطلب التسجيل الصوتي أو المرئي لأداء الترجمة الشفوية من جانب العميل أو الغير موافقة مسبقة من المترجم الشفوي المكلف، ووجود أساس قانوني لمعالجة البيانات وفقاً لقواعد حماية البيانات إذا كان التسجيل يشمل بيانات أطراف ثالثة. ولا تُجري SprachenSchmiede بنفسها أي تسجيلات.

(4) لا تُمنح حقوق استخدام مستقلة في أداء الترجمة الشفوية ذاته ما لم يُتفق صراحةً على إجراء تسجيل.

§ 8 الأسعار والدفع

(1) تُعتمد الأسعار التي أُبلغ بها العميل قبل إبرام العقد، وهي أسعار إجمالية محددة باليورو.

(2) ضريبة القيمة المضافة: تخضع SprachenSchmiede حالياً لنظام المشروعات الصغيرة وفقاً للمادة § 19 من قانون ضريبة القيمة المضافة الألماني (UStG). ولذلك لا تتضمن الأسعار المحددة ضريبة قيمة مضافة، ولا تُدرج هذه الضريبة بصورة منفصلة.

(3) إذا انتهى تطبيق نظام المشروعات الصغيرة (مثلاً بسبب تجاوز حدود المبيعات القانونية أو التنازل عن تطبيقه)، تُظهر SprachenSchmiede ضريبة القيمة المضافة القانونية اعتباراً من ذلك التاريخ في العقود الجديدة. وتُعرض للمستهلكين عندئذ أسعار إجمالية تشمل الضريبة؛ أما عقود المستهلكين المبرمة سابقاً فتبقى بالأسعار المتفق عليها. وبالنسبة إلى العملاء من أصحاب الأنشطة التجارية أو المهنية، تُضاف ضريبة القيمة المضافة المستحقة قانوناً إلى السعر المتفق عليه إذا لم تُقدم الخدمة إلا بعد انتهاء تطبيق نظام المشروعات الصغيرة؛ ويجوز حينئذ تحديد الأسعار الصافية مضافاً إليها الضريبة في العرض.

(4) تتاح في المتجر الإلكتروني وسائل الدفع المعروضة أثناء عملية الطلب (حالياً ولا سيما PayPal والدفع بالبطاقات). ويستحق الدفع عند إتمام الطلب ما لم يُتفق على خلاف ذلك في العرض. وعند الدفع بموجب فاتورة، يجب سداد قيمتها كاملةً دون خصم خلال 14 يوماً من استلامها، ما لم تُتفق مهلة أخرى.

(5) تُحدد الأتعاب وفقاً للعرض (بالساعة أو بنصف اليوم أو باليوم أو كمبلغ مقطوع). وتمتد مدة المهمة من وقت البدء المتفق عليه حتى انتهائها، وتشمل الفترات التي يجب أن يبقى فيها المترجم الشفوي جاهزاً للعمل. ولا تُحتسب أتعاب وقت التحضير إلا إذا كانت مبيّنة في العرض.

(6) تُحدد أدنى مدة للحجز في العرض. وإذا لم يُذكر حد أدنى، تُعتمد مدة المهمة المتفق عليها. وإذا مُدّدت المهمة بناءً على طلب العميل، تُحتسب المدة الإضافية تناسبياً وفقاً للسعر المتفق عليه، على أساس كل 30 دقيقة بدأت بالفعل.

(7) لا تُحتسب تكاليف السفر ووقت الانتقال والإقامة والمصاريف اليومية وتكاليف معدات الترجمة الشفوية إلا إذا وردت في العرض أو أُنفق عليها مسبقاً.

(8) في حالة التأخر عن السداد، تسري الأحكام القانونية المعمول بها.

(9) لا يجوز للعميل إجراء المقاصة إلا بمطالبات غير متنازع عليها أو مثبتة بحكم قضائي نهائي. ولا يجوز له ممارسة حق الحبس إلا إذا كان مستنداً إلى العلاقة التعاقدية ذاتها.

§ 9 حق المستهلك في العدول عن العقد

(1) يتمتع المستهلكون بحق قانوني في العدول عن العقود المبرمة عن بُعد. وتُبين تفاصيل هذا الحق، ولا سيما مهلة العدول وطريقة ممارسته وآثاره، في إشعار حق العدول المرفق به نموذج العدول، والذي يُتاح للعميل قبل تقديم طلبه ويمكن الاطلاع عليه عبر الموقع الإلكتروني.

(2) إذا بدأت SprachenSchmiede تقديم الخدمة بناءً على طلب صريح من المستهلك قبل انقضاء مهلة العدول، تسري الأحكام القانونية الخاصة بالتعويض عن قيمة الخدمة وبانقضاء حق العدول قبل أوانه عند اكتمال تقديم الخدمة، وفقاً

للمادتين §§ 356 و 357a من القانون المدني الألماني (BGB). ويتضمن إشعار حق العدول المعلومات والإقرارات اللازمة لذلك.

(3) لا يتمتع العملاء من أصحاب الأنشطة التجارية أو المهنية بحق قانوني في العدول عن العقد. وتظل حقوق الإنهاء والفسخ والحقوق الناشئة عن العيوب المقررة قانوناً دون مساس.

§ 10 السرية وحماية البيانات

(1) تتعامل SprachenSchmiede بسرية مع معلومات العميل ومستنداته غير المتاحة للعامة، وتحميها من خلال تدابير تقنية وتنظيمية ملائمة.

(2) يجوز لـ SprachenSchmiede الاستعانة بموظفين ومتعاقدين من الباطن لتنفيذ الخدمة، ما لم يُتفق على تقديمها شخصياً على نحو حصري. ويُلْتزَم هؤلاء بالحفاظ على السرية، وتظل SprachenSchmiede مسؤولة عن التنفيذ المطابق للعقد. ولا تتأثر الالتزامات القانونية بالإفصاح والاحتفاظ بالمستندات.

(3) تُعالج البيانات الشخصية وفقاً لقواعد حماية البيانات السارية. وترد التفاصيل، ولا سيما ما يتعلق بخدمات مؤتمرات الفيديو ومقدمي خدمات الدفع والاتصالات ومستندات التكليف، في سياسة الخصوصية المنشورة على موقع SprachenSchmiede.

(4) تشمل السرية جميع محتويات المهمة وجميع المستندات المقدمة. وتُتلف ملاحظات المترجم الشفوي بعد انتهاء المهمة أو تُحفظ بصورة سرية، ولا تُنقل إلى أطراف ثالثة.

§ 11 المسؤولية

(1) تتحمل SprachenSchmiede المسؤولية دون حد في حالات العمد والإهمال الجسيم، والأضرار الناشئة عن المساس بالحياة أو السلامة الجسدية أو الصحة، وإخفاء العيوب عن عمد وبسوء نية، وتحمل ضمان صريح، وبموجب قانون المسؤولية عن المنتجات، وفي جميع الحالات الأخرى التي لا تسمح فيها الأحكام القانونية الآمرة باستبعاد المسؤولية أو تقييدها.

(2) عند الإخلال بإهمال بسيط بالتزامات تعاقدية جوهرية، تقتصر المسؤولية على الضرر المتوقع عند إبرام العقد والمعتاد في هذا النوع من العقود. وتُعد الالتزامات جوهرية إذا كان الوفاء بها ضرورياً أصلاً للتنفيذ الصحيح للعقد وكان يحق للعميل الاعتماد عادةً على الالتزام بها.

(3) فيما عدا ذلك، تُستبعد المسؤولية عن الإخلال بالالتزامات الناشئة عن الإهمال البسيط. وتسري حدود المسؤولية المتقدمة أيضاً لمصلحة موظفي SprachenSchmiede وممثليها القانونيين والأشخاص الذين تستعين بهم في تنفيذ التزاماتها.

(4) تظل حقوق العميل القانونية المتعلقة بالعيوب دون مساس.

(5) لا تتحمل SprachenSchmiede المسؤولية عن مضمون الكلام المنقول، أو قرارات المشاركين في المحادثة أو الفعالية، أو نتائجها. وتظل المسؤولية القانونية عن الإخلال بالواجبات أثناء تقديم الترجمة الشفوية قائمة وفقاً لهذا القسم.

§ 12 القوة القاهرة والعوائق غير المتوقعة

- (1) عند وقوع أحداث استثنائية لا يتحمل أي من الطرفين مسؤوليتها وتؤدي إلى استحالة تنفيذ الخدمة كلياً أو جزئياً، أو تعسر تنفيذها بدرجة كبيرة (مثل الظواهر الطبيعية والتدابير الرسمية ومرض الشخص المكلف وانقطاع الكهرباء أو شبكات الاتصالات)، تُحدد حقوق الطرفين والتزاماتهما وفقاً للأحكام القانونية. ويُخطر كل طرف الآخر فوراً، ويبذل الطرفان جهدهما للتوصل إلى حل معقول ومتفق عليه.
- (2) تُرد المبالغ المدفوعة مسبقاً عن الخدمات غير المقدمة، ما لم يُستكمل تنفيذ العقد في وقت لاحق. ولا يوجد استبعاد أوسع نطاقاً لحقوق استرداد المبالغ.

§ 13 القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي والأحكام الختامية

- (1) يسري قانون جمهورية ألمانيا الاتحادية، مع استبعاد اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع. وفي عقود المستهلكين، لا يسري هذا الاختيار للقانون إلا بالقدر الذي لا يحرم المستهلك من الحماية التي تكفلها الأحكام الآمرة لقانون الدولة التي يقيم فيها إقامة معتادة.
- (2) إذا كان العميل تاجراً بالمعنى القانوني، أو شخصاً اعتبارياً من أشخاص القانون العام، أو صندوقاً خاصاً خاضعاً للقانون العام، يكون مقر SprachenSchmiede هو مكان الاختصاص القضائي الحصري لجميع المنازعات الناشئة عن العلاقة التعاقدية. أما المستهلكون فتسري عليهم قواعد الاختصاص القضائي القانونية.
- (3) لا ترغب SprachenSchmiede في المشاركة في إجراءات تسوية المنازعات أمام هيئة تحكيم أو توفيق للمستهلكين، ولا تلتزم بذلك.
- (4) إذا كان أي حكم من هذه الشروط والأحكام باطلاً أو أصبح باطلاً كلياً أو جزئياً، فلا يؤثر ذلك في سريان بقية الأحكام. وتحل الأحكام القانونية محل الحكم الباطل، وفقاً للمادة § 306 من القانون المدني الألماني (BGB).