Índice

Aceitação das condições gerais	2
Política de privacidade	2
Ética e deontologia.....	2
Responsabilidade profissional e força maior	2
Orçamentos	2
Orçamento online	2
Formato dos documentos.....	2
Aceitação do orçamento e obrigação de verificação.....	3
Tradução oficial / certificada / juramentada	3
Legibilidade dos documentos	3
Certificação de conformidade da tradução	3
Serviços adicionais relacionados com as traduções certificadas (Certificação notarial, apostila, legalização pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros)	4
Pagamento.....	5
Pagamento adiantado à encomenda e entrada adiantada.....	5
Cálculo dos prazos	6
Entrega da tradução.....	6
Descontos para estudantes.....	6
Reclamações	7
Anulação da encomenda	7

Aceitação das condições gerais

Todos os pagamentos implicam a aceitação sem reservas das condições gerais de venda.

Política de privacidade

O respeito pela vida privada e pelos dados pessoais dos nossos clientes é uma preocupação central da Agência 001 Traduções. Fazemos tudo o que está ao nosso alcance para garantir a segurança e a confidencialidade dos seus dados.

Os nossos servidores são altamente seguros e os seus dados estão protegidos.

As nossas equipas técnicas garantem a disponibilidade e a salvaguarda dos documentos dos nossos clientes.

O acesso do nosso pessoal aos nossos servidores é estritamente controlado.

Todos os nossos empregados e prestadores de serviços externos assinam um acordo de confidencialidade.

Ética e deontologia

A Agência 001 Traduções não traduz documentos de natureza contrária às regras deontológicas e éticas. Isto aplica-se, nomeadamente, a qualquer documento sexista, racista, antissemita, pornográfico ou que incite ao ódio. Do mesmo modo, qualquer documento visivelmente falsificado não pode, em caso algum, ser reconhecido oficialmente.

Responsabilidade profissional e força maior

A responsabilidade da Agência 001 Traduções limita-se ao montante da fatura. O cliente não pode, em caso algum, reclamar uma indemnização por qualquer prejuízo sofrido.

A Agência 001 Traduções esforça-se por assegurar o êxito de cada projeto de tradução o mais rapidamente possível.

Em qualquer caso, a sua responsabilidade profissional não será assumida em caso de falha de colaboradores externos e independentes ou em caso de força maior (greve, avaria na rede Internet, mau tempo, acidente).

Orçamento

Orçamento online

No entanto, a 001 Traduções reserva-se o direito de modificar ou anular a encomenda nos seguintes casos: vocabulário técnico demasiado complexo, paginação difícil de reproduzir, documentos de má qualidade ou ilegíveis, mais de 300 palavras por página, informações incompletas ou erradas fornecidas pelo cliente, incumprimento das condições gerais, erro técnico interno ao software da 001 Traduções, ou qualquer outro fator externo que comprometa a correta execução do serviço no prazo previsto.

Formato dos documentos

Salvo indicação expressa em contrário, os nossos orçamentos baseiam-se exclusivamente em textos acessíveis e não requerem a aquisição de software específico para completar a tradução. Por conseguinte, a tradução de textos inseridos em imagens, botões descritivos ou cópias de ecrã não está incluída neste orçamento.

Aceitação do orçamento e obrigação de verificação

De um modo geral, é da responsabilidade do cliente assegurar-se de que os documentos que fornece e as línguas de tradução indicadas correspondem efetivamente ao seu pedido. É também da responsabilidade do cliente verificar as informações constantes do orçamento que recebe por correio eletrónico, nomeadamente as línguas, o prazo de tradução escolhido e os documentos a traduzir que estão acessíveis no orçamento.

A Agência 001 Traduções não pode ser responsabilizada em caso de negligência do cliente relativamente às línguas, aos prazos, aos documentos descarregados, ao endereço de receção dos documentos ou a qualquer outro elemento do orçamento.

Tradução oficial / certificada / juramentada

Legibilidade dos documentos

O cliente compromete-se a fornecer imediatamente todas as informações solicitadas pelo tradutor no momento do orçamento, nomeadamente nos seguintes casos

Tradução de documentos em caracteres não latinos (árabe, chinês, cirílico, etc.)

Logo após o pagamento do orçamento, o cliente deve enviar-nos um e-mail com os nomes próprios na língua de destino da tradução.

Documentos manuscritos

Logo após o pagamento do orçamento, o cliente deve enviar-nos por correio eletrónico os nomes em português.

Documentos desfocados

Logo após o pagamento do orçamento, o cliente deve enviar por correio eletrónico um documento de boa qualidade e perfeitamente legível.

O cliente compreende e aceita que a 001 Traduções só iniciará a tradução de documentos jurídicos após ter recebido a ortografia dos nomes próprios e documentos perfeitamente legíveis e que cumpram os critérios acima indicados.

Qualquer atraso na entrega imputável ao facto de o cliente não ter fornecido as informações acima solicitadas não dá origem a qualquer reclamação.

Documentos originais

Em certos casos, o cliente deve enviar imediatamente os documentos originais por correio registado ao tradutor/advogado/notário, cujo endereço será comunicado após o pagamento da encomenda.

Escolha de tradutores ajuramentados/oficiais/certificados

A Agência 001 Traduções trabalha com uma rede de tradutores e advogados/notários reconhecidos pelas autoridades judiciais de vários países. Salvo indicação em contrário aquando da encomenda, reservamo-nos o direito de escolher o tradutor em função da sua disponibilidade, das suas competências linguísticas e da sua experiência. Não existe qualquer garantia de que o tradutor seja juramentado especificamente para uma determinada jurisdição (por exemplo: um tribunal de recurso, o Ministério da Justiça Federal, um tribunal ou outro organismo de certificação). Por conseguinte, qualquer pedido específico relativo à afiliação geográfica do tradutor a uma instituição específica (como um tribunal de recurso em França ou um tribunal regional no estrangeiro) não pode ser considerado uma obrigação contratual.

Certificação de conformidade da tradução

A Agência 001 Traduções só é responsável pelo conteúdo da tradução. Não pode, em caso algum, ser responsabilizada pelo carácter original dos documentos fornecidos pelo cliente.

Além disso, em caso de dúvida sobre a autenticidade dos documentos fornecidos pelo cliente, o tradutor ou o advogado/notário pode consultar as autoridades competentes (em Portugal e no estrangeiro) para se certificar de que não são traduzidos documentos que possam ter sido falsificados. A Agência 001 Traduções não pode ser responsabilizada por eventuais acréscimos de tempo resultantes destes procedimentos. Qualquer documento falsificado será objeto de um relatório.

Revisão obrigatória pelo cliente e confirmação da conformidade da tradução

As traduções são entregues por via eletrónica e é da responsabilidade do cliente verificar imediatamente se os nomes, datas e números estão corretos e de acordo com o original.

Os erros de ortografia dos nomes próprios, dos números ou das datas devem ser imediatamente comunicados à 001 Traduções, que os corrigirá o mais rapidamente possível.

Qualquer tradução que não tenha sido objeto de uma reclamação por correio eletrónico de retorno é considerada como tendo sido plenamente aceite pelo cliente, não podendo a Agência 001 Traduções ser responsabilizada, em caso algum, por quaisquer consequências jurídicas, económicas ou financeiras, e/ou por qualquer prejuízo que possa resultar da utilização de uma tradução que contenha dados errados.

Não pode ser feita qualquer reclamação posterior com base num erro de transcrição de nomes próprios, datas ou números na tradução que não tenha sido notificado pelo cliente aquando da entrega por correio eletrónico.

Envio postal após confirmação da conformidade

O cliente compromete-se a confirmar, por correio eletrónico, a conformidade da tradução antes de a enviar por correio, se esta tiver sido encomendada.

A Agência 001 Traduções não se responsabiliza por qualquer atraso na entrega postal devido ao facto de o cliente não ter confirmado a exatidão dos nomes, datas e números.

Serviços adicionais relacionados com as traduções certificadas (certificação notarial, apostilha, legalização pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros)

Controlo das formalidades necessárias

Certas situações específicas exigem o cumprimento de formalidades adicionais. Tendo em conta o número de acordos assinados entre países e os casos específicos em causa, a Agência 001 Traduções não pode, em caso algum, fornecer aos seus clientes informações exatas sobre esta matéria. Por conseguinte, é da responsabilidade do cliente informar-se junto das autoridades ou administrações competentes sobre as diligências a efetuar.

Além disso, o cliente deve indicar previamente se precisa de obter a certificação notarial, uma apostila da Procuradoria-Geral, uma legalização do Ministério dos Negócios Estrangeiros, etc.

Do mesmo modo, é da responsabilidade do cliente informar a 001 Traduções do país de destino da tradução.

Consulte as nossas [FAQ](#) e as informações fornecidas pelo [Ministério dos Negócios Estrangeiros](#).

Na maioria dos casos, se a Agência 001 Traduções não for informada das formalidades exigidas, o cliente não poderá efetuar as formalidades posteriormente, uma vez que os procedimentos são muito diferentes e existe o risco de a tradução não ser validada pelas autoridades.

A Agência 001 Traduções não pode ser responsabilizada caso o cliente não cumpra todas as formalidades exigidas.

Obter a autenticação de documentos originais

A Agência 001 Traduções não está em condições de obter cópias autenticadas dos documentos originais dos seus clientes ou qualquer outra forma de autenticação de documentos originais. É sempre da responsabilidade do cliente obter os originais ou cópias autenticadas dos originais junto das autoridades ou administrações em causa.

Se o cliente necessitar que a tradução seja apostilhada pela Procuradoria-Geral da República ou legalizada pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros, os documentos originais apostilhados ou cópias autenticadas apostilhadas devem ser enviados pelo cliente a advogada/notária. Os prazos de entrega das traduções são uma estimativa realista. Não incluem o tempo necessário para transmitir os documentos do cliente à Agência 001 Traduções ou aos seus tradutores, o que depende da rapidez do cliente e dos serviços postais.

Incapacidade de efetuar serviços adicionais por si próprio

O cliente é expressamente advertido que não pode fazer ele próprio a certificação notarial da tradução, pois o advogado ou o notário só pode certificar a tradução se o tradutor estiver presente. Quanto ao serviço de apostila ou de legalização no Ministério dos Negócios Estrangeiros, o cliente pode realizar este procedimento. No entanto, os prazos serão bastante longos, e a Agência 001 Traduções deixará de ser responsável pelos procedimentos que seguem à certificação notarial.

Em caso de incumprimento desta regra, a Agência 001 Traduções não poderá ser responsabilizada pela não execução das formalidades administrativas e não será efetuado qualquer reembolso.

Atrasos na entrega

Os prazos de entrega das traduções são uma estimativa realista.

No entanto, a Agência 001 Traduções não pode ser responsabilizada por atrasos na entrega das traduções devidos a prestadores de serviços externos responsáveis pela entrega postal.

A Agência 001 Traduções não assume qualquer responsabilidade no caso de o cliente não fornecer todas as informações necessárias para a realização da tradução.

A Agência 001 Traduções não pode assumir um compromisso firme quanto à duração do tratamento administrativo (da certificação notarial, da apostila e da legalização do Ministério dos Negócios Estrangeiros).

Pagamento

Pagamento adiantado à encomenda e entradas adiantadas

Para os particulares, todos os serviços de tradução e interpretação requerem o pagamento integral antecipado. Os prazos de entrega são calculados a partir da receção do pagamento, salvo acordo prévio em contrário.

Para os clientes empresariais, qualquer encomenda de montante inferior ou igual a 2.000 euros sem IVA está sujeita ao pagamento antecipado do montante total da fatura. Todas as encomendas superiores a 2.000 euros sem IVA estão sujeitas ao pagamento imediato de uma entrada de 50% do montante total da fatura.

Relativamente às autoridades públicas, aceitamos transferências administrativas.

Para os pagamentos diferidos, é obrigatória a apresentação de uma ordem de compra em papel com cabeçalho.

O saldo devido será pago uma semana após a conclusão do serviço, por transferência bancária, após a transmissão eletrónica da nossa fatura. Qualquer atraso no pagamento será objeto de juros de mora de 5% ao mês e de uma taxa fixa de 30 euros por aviso.

IVA

Se o utilizador se encontrar na União Europeia, será cobrado IVA à taxa aplicável sobre todos os preços indicados.

Cálculo dos prazos

Inicialização da tradução

Os prazos de entrega indicados nos orçamentos aplicam-se a todas as encomendas efetuadas entre as 8 e as 18 horas (CET) dos dias úteis. As encomendas efetuadas após as 18 horas serão consideradas como tendo sido recebidas às 8 horas do dia útil seguinte. Os fins-de-semana e os feriados não estão incluídos nos prazos de tradução.

Prazos de tradução

A Agência 001 Traduções esforça-se por assegurar o êxito de cada projeto de tradução o mais rapidamente possível.

No entanto, como os tradutores oficiais/avogada ou notária podem ser requisitados pelos serviços públicos (justiça, polícia, alfândegas) a qualquer momento, não é possível garantir a entrega com absoluta certeza.

Entrega da tradução

Escolha da opção de entrega

A Agência 001 Traduções oferece ao cliente a possibilidade de escolher o método de entrega. O cliente pode optar por receber apenas uma versão eletrónica da tradução ou também uma versão em papel, mediante o pagamento de uma taxa postal.

Não é possível cancelar a entrega postal depois de a encomenda ter sido efetuada.

Endereço postal

O cliente compromete-se a indicar o endereço postal exato de entrega. Qualquer erro de endereço imputável ao cliente será objeto de uma nova faturação.

Prazos de entrega postal

A Agência 001 Traduções não garante os prazos de entrega dos serviços postais, incluindo a entrega expresso, uma vez que estes são da responsabilidade dos Correios. Por conseguinte, não será efetuado qualquer reembolso em caso de atraso na entrega postal.

Descontos para estudantes

O desconto de 10% para estudantes aplica-se apenas a documentos universitários ou escolares, mediante apresentação do cartão de estudante e apenas mediante pedido. O desconto para estudantes só pode ser concedido antes da validação da encomenda.

Reclamações

Em todos os casos, a Agência 001 Traduções recomenda sempre uma discussão e considera que a prestação deve ser entendida num espírito de parceria com os seus clientes. Por conseguinte, no interesse comum, e em caso de contestação da qualidade, o cliente deve fazer prova inequívoca, enviando por via eletrónica todas as informações necessárias para efetuar as verificações técnicas e linguísticas e proceder às correções solicitadas.

Nenhuma modificação poderá ser realizada sobre simples chamada telefónica; O cliente deve enviar o pedido de correção por correio eletrónico e indicar no texto traduzido os termos ou passagens exatos afetados pelo pedido de correção e explicar claramente as alterações pretendidas, justificando o pedido. Qualquer informação ou descrição adicional (mesmo informal) é bem-vinda para esclarecer o pedido de correção. Após revisão pela equipa de tradutores profissionais, a tradução inicial pode ser corrigida gratuitamente. Em qualquer caso, só o tradutor tem o direito de decidir sobre as suas escolhas terminológicas, semânticas e sintáticas.

Os pedidos de correção só serão considerados uma vez.

Anulação da encomenda

As encomendas de tradução não são passíveis de troca nem de reembolso.

O cliente compreende e aceita que, se a encomenda for anulada nos 30 minutos seguintes ao pagamento, será deduzida uma taxa de anulação de 50%.

Para além de 30 minutos após o pagamento, não será possível qualquer reembolso e 100% do montante será retido.

Toda a nossa equipa está empenhada num único objetivo: a sua satisfação. Começamos sempre a sua tradução assim que recebemos a sua encomenda. É por isso que não podemos cancelar encomendas ou efetuar reembolsos.