

## 1. Profilo azienda, sede, mercato di riferimento.

Translations Universe è un'agenzia di traduzione professionale, con sede a Martina Franca (TA), in Via Serramancone 11, in Italia, avente numero di **P.IVA IT03138740737** (Iscritta e verificabile presso la banca dati sulle P.IVA europee [VIES](#)). L'azienda è stata fondata nell'anno 2011, a Martina Franca, dal Dott. Gianmarco Semeraro, titolare dell'agenzia e responsabile delle attività amministrative.

Translations Universe ha la titolarità e la proprietà del sito [www.translationsuniverse.com](http://www.translationsuniverse.com)

Oggetto dell'attività è la vendita online di servizi, tale attività di commercio elettronico è disciplinata dal D.Lgs.9 aprile 2003 n 70.

I contratti di vendita stipulati tra i clienti ed i siti online di proprietà della Translations Universe verranno disciplinati in conformità della legge italiana.

I clienti che acquistano secondo le modalità previste nel sito dichiarano di aver visionato e di conoscere tutte le indicazioni fornite per la procedura d'acquisto e di conseguenza di accettare integralmente le condizioni generali di vendita e di pagamento di seguito trascritte.

Tali condizioni generali di vendita insieme alle modalità di pagamento e di consegna dei servizi sono parte integrante del contratto di compravendita tra i clienti e Translations Universe pertanto i clienti sono invitati a leggerle attentamente e a tenerne conto.

In caso di controversie di qualsiasi tipo, il foro competente è quello relativo al tribunale di Taranto.

## 2. Tipologia e caratteristiche dei servizi offerti.

L'agenzia si occupa di fornire servizi professionali nell'ambito delle *traduzioni, revisione testi e trascrizioni audio video*.

I file commissionati vengono caricati sulla piattaforma web [www.translationsuniverse.com](http://www.translationsuniverse.com) oppure inviati per email all'indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com).

**Traduzioni:** l'agenzia fornisce un servizio di traduzione professionale in 33 lingue (Albanian, Arabic, Bulgarian, Chinese, Danish, English, French, German, Greek, Hungarian, Italian, Japanese, Korean, Polish, Portuguese, Romanian, Russian, Serbian, Slovak, Spanish, Swedish, Swiss, Turkish, Ukrainian).

Il servizio di traduzione professionale viene erogato a clienti privati e business, nazionali ed internazionali in settori tecnici e generali.

- *Settori tecnici:* Business/Forex/Finance - Marketing - Ad-words/Banners - Certificates/Patents - Gastronomy - Tourism - Medical/Cosmetics - Home&Furniture - Automotive - Fashion&Design - Legal - Mobile Application - Software/IT - Gaming - Website Translation. I settori sopracitati richiedono delle competenze specifiche da parte dei traduttori che collaborano con Translations Universe e le tariffe applicate sono generalmente più elevate rispetto ad ambiti considerati generici;
- *Settore generale:* i clienti possono avvalersi di una traduzione di ambito generale, la quale non richiede particolari conoscenze settoriali da parte dei traduttori e le relative tariffe saranno inferiori a progetti di tipologia tecnica. *Nota:* i traduttori di Translations Universe potrebbero riconoscere la natura tecnica di alcuni progetti commissionati come generali. In questo caso, invitiamo il cliente a saldare la differenza tra il progetto generale commissionato e quello di natura tecnica. Qualora il cliente dovesse rifiutare il sovrapprezzo, sarà rimborsata la totalità dell'importo speso al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe

*Paypal o commissioni bancarie). Qualora i traduttori avessero svolto parzialmente il progetto prima di denunciare la natura tecnica del progetto, al cliente verrà restituito il lavoro parzialmente tradotto e gli saranno addebitati i costi del lavoro svolto fino a quel momento, la restante parte verrà rimborsata, al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie);*

- *Strumenti utilizzati per la traduzione:* per la traduzione professionale, i professionisti di Translations Universe si avvalgono dell'utilizzo di strumenti, programmi e tecnologie specifiche nel mercato delle traduzioni. Questi strumenti consentono di creare database terminologici, memorie di traduzione, glossari e dizionari specifici che verranno riutilizzati nei progetti commissionati dagli utenti, al fine di preservare contesti, linearità dei progetti e terminologia specifica del settore del cliente che commissiona il progetto. Translations Universe gestisce i progetti di traduzione utilizzando TMX (memorie di traduzione) e piattaforme e software di traduzioni esterne;
- *Formato dei file tradotti restituiti:* i file vengono generalmente restituiti nello stesso formato della fonte del testo commissionato, salvo richieste particolari da parte dei clienti. I traduttori che prestano il loro servizio a Translations Universe operano su testi in formato digitale editabili. Nel caso in cui venissero commissionati testi in formato cartaceo o acquisizione di formati cartacei, potrebbero essere applicati dei sovrapprezzi per l'opera di trascrizione delle fonti in formato digitale;

**Trascrizioni:** l'agenzia fornisce un servizio di trascrizione audio/video. Il servizio consiste nel riportare per iscritto, in formato digitale, file multimediali di natura audio o visiva. È possibile tradurre file multimediali audio o video, quest'operazione richiede la trascrizione e la traduzione dei file multimediali, pertanto, verranno applicate le tariffe congiunte per il servizio di trascrizione e traduzione. Il cliente può fare richiesta specifica della tipologia di trascrizione da applicare.

- *Trascrizione soft:* la trascrizione viene riportata in formato digitale ricostruendo la dinamica del testo mantenendo il significato delle interlocuzioni del file sorgente. Ciò significa che eventuali parti del testo potrebbero venir tagliate, come nel caso di esclamazioni, frasi prive di senso, frasi troncate, suoni o parole di sottofondo;
- *Trascrizione letterale:* la trascrizione viene riportata in formato digitale mantenendo inalterata l'interlocuzione del file multimediale. Verranno trascritte tutte le parti del discorso, comprese frasi troncate, esclamazioni, interiezioni, ideofoni. Questo tipo di trascrizione viene richiesto nel caso in cui i contenuti da trascrivere fossero di natura legale o in qualsiasi altro caso se espressamente richiesto da parte del cliente;

**Nota:** *Translations Universe si riserva la possibilità di respingere file multimediali, anche in corso d'opera, qualora dovessero risultare compromessi o se gli audio dovessero essere in qualche modo corrotti e quindi non trascrivibili.*

- *Strumenti utilizzati per la trascrizione:* per la trascrizione professionale, i professionisti di Translations Universe si avvalgono dell'utilizzo di strumenti, programmi e tecnologie specifiche nel mercato delle trascrizioni. Questi strumenti consentono di poter ascoltare file multimediali, riprodurli, stopparli o riavvolgerli in tempi rapidi, al fine di poter assicurare celerità e qualità al servizio. Per affrontare progetti di trascrizione voluminosi, in tempistiche ridotte, Translations Universe potrebbe dover dividere i file multimediali ed assegnarli a più professionisti. I project manager di Translations Universe si assicureranno che le parti siano integre, fluide e prive di interruzioni;

- *Formato dei file trascritti restituiti*: i file vengono generalmente restituiti nello stesso formato della fonte del testo commissionato, salvo richieste particolari da parte dei clienti. I traduttori di Translations Universe operano su testi in formato digitale editabili.

**Editing testuale**: l'agenzia fornisce un servizio di revisione professionale in 33 lingue (Albanian, Arabic, Bulgarian, Chinese, Danish, English, French, German, Greek, Hungarian, Italian, Japanese, Korean, Polish, Portuguese, Romanian, Russian, Serbian, Slovak, Spanish, Swedish, Swiss, Turkish, Ukrainian).

Il cliente può commissionare a Translations Universe la revisione di file tradotti da terze parti, da agenzie, traduttori o strumenti di traduzione automatica.

A seconda dell'entità dell'operazione di editing da apportare sui testi commissionati, Translations Universe fornisce due livelli di revisione testi:

- *Proofreading*: o editing leggero. I professionisti di Translations Universe si occuperanno di rivedere i testi e modificarne la struttura, il layout, la punteggiatura, effettuare revisioni con strumenti di correzione automatici e migliorarne la qualità. Qualora il testo fosse corrotto in più parte ed il senso, la leggibilità, la grammatica o la sintassi fossero ritenute compromesse, verrà notificata al cliente l'esigenza di ricorrere al servizio di editing, il che comporta una riscrittura parziale o totale per poter fruire del testo tradotto. Qualora il cliente dovesse richiedere espressamente un servizio di Proofreading, su un testo che risulta corrotto e, ricevuta la notifica della necessità di elevarlo al livello superiore di revisione dovesse rifiutare, Translations Universe non si assume la responsabilità dell'integrità del testo prodotto;
- *Editing*: i professionisti di Translations Universe si occuperanno di rivedere i testi e modificarne la struttura, il layout, la punteggiatura, la grammatica, la sintassi e di migliorarne leggibilità, consistenza e contesto. Questo livello di editing è soggetto ad una tariffazione maggiore rispetto al Proofreading. In questo caso, Translations Universe si assume la responsabilità dell'integrità del testo prodotto. Qualora, a seguito dell'editing, le parti testuali dovessero risultare compromesse nella qualità o lese nella loro integrità, il cliente può richiedere il rimborso del servizio acquistato, al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie).

*Nota*: le condizioni relative alle tariffe applicate sono soggette alla revisione dei project manager interni e possono essere discusse a seconda dei progetti commissionati.

### 3. Benefici dei servizi offerti

Translations Universe è in grado di garantire la soddisfazione di clienti sempre in termini di velocità e risparmio. Translations Universe fornisce servizi di revisione, traduzione umana e trascrizione in 33 lingue.

Translations Universe offre traduzioni professionali in aree tecniche e specialistiche a tariffe diverse dalle traduzioni generali. Se il cliente ritiene che il contenuto da tradurre non richieda alcuna conoscenza tecnica, sceglierà l'area di traduzione "Generale".

Tuttavia, i traduttori di Translations Universe possono riconoscere l'aspetto tecnico di alcuni contenuti e segnalarlo, quindi sarà richiesto al cliente se acconsente a pagare l'eccedenza per tradurre il contenuto tecnico o se desidera richiedere un rimborso (al netto delle commissioni di trasferimento).

Translations Universe dispone di un servizio di assistenza clienti efficace e che risponde ed attua tutti i processi per poter rispondere a richieste, risolvere controversie o fornire chiarimenti sui servizi offerti.

- *Assistenza clienti*: Il team di assistenza di Translations Universe è in grado di soddisfare le richieste linguistiche più disparate. Alcune casistiche di commissione progetti richiedono un occhio di riguardo

pertanto, i clienti preferiscono contattare Translations Universe telefonicamente o per email per concordare lo sviluppo dei loro progetti di traduzione. Lo strumento di invio progetti online resta un valido strumento per commissionare i progetti di traduzione.

L'assistenza clienti può essere contattata per email all' indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com), telefonicamente al numero +39 080 5245900 o tramite il modulo di contatto presente alla voce "Contatti" sul sito [www.translationsuniverse.com](http://www.translationsuniverse.com).

Il project management di Translations Universe è composto da traduttori in-house e può rispondere alle richieste di contatto in lingua inglese.

- *Project management*: Translations Universe dispone di figure specializzate all'interno del team management in grado di poter coordinare i lavori di traduzione, trascrizione e revisione. Nel caso in cui il committente commissionasse progetti voluminosi, o con cadenza regolare, il project management si assicurerà che i clienti di ritorno siano seguiti da figure di riferimento che si occuperanno della gestione dei rapporti col cliente, della loro contabilità, del supporto, l'esecuzione e la consegna dei progetti;
- *Rete di professionisti in ambito linguistico*: tutti i servizi linguistici professionali sono offerti e gestiti da professionisti madrelingua che garantiscono la rapidità del servizio, l'integrità dei contenuti e la qualità dei testi prodotti. Translations Universe si avvale di uno staff certificato che opera a distanza e internamente, coordinato dalla direzione interna dell'agenzia.

Per questo motivo, è possibile contare su un servizio, sempre puntuale, lineare e contestualizzato, nel caso in cui le traduzioni siano significative e relative ad un particolare ramo di competenza.

Translations Universe esamina, sceglie e collabora con traduttori professionisti, accuratamente selezionati in base alle loro competenze. I traduttori sono esperti del settore che conoscono e lavorano con i sistemi e i programmi di traduzione più aggiornati.

*Nota: in alcuni casi, il cliente può far richiesta specifica di collaborare con uno o più dei traduttori. È una pratica che Translations Universe consiglia affinché venga preservato contesto, terminologia e consistenza nei lavori commissionati e svolti per un determinato cliente.*

#### **4. Procedura di acquisto dei servizi online**

Sul sito [www.translationsuniverse.com](http://www.translationsuniverse.com) è possibile acquistare online servizi di traduzione, trascrizione e revisione testi. A questo proposito, è stato introdotto uno strumento che consente di espletare l'intero processo di acquisto del servizio.

Nello specifico:

- *Registrazione*: L'utente dovrà registrarsi e compilare i campi quali: nome, cognome, password, email, captcha, città, nazionalità, numero di telefono, indirizzo. I campi asteriscati sono obbligatori. I dati saranno conservati per la fatturazione, marketing, contatti relativi ai progetti commissionati. I dati non saranno in nessun caso ceduti a terze parti salvo preavviso al cliente. Al momento della registrazione, il cliente accetta tacitamente i presenti Termini e condizioni del servizio che hanno validità dal momento della registrazione e per qualsiasi eventuale progetto commissionato;

- *Scelta del servizio:* l'utente potrà scegliere se commissionare progetti di traduzione, trascrizione o revisione testi. Lo strumento online offre la possibilità di scegliere tra una o più combinazioni linguistiche tra le quali commissionare i progetti. Per combinazione linguistica si intende una combinazione di lingua sorgente (file da tradurre) e lingua destinazione (file tradotto). Oltre a scegliere la combinazione linguistica, l'utente potrà caricare il file da tradurre, revisionare o trascrivere oppure scegliere di comunicare il conteggio parole rilevato. Il conteggio parole sarà analizzato dal project management di Translations Universe ed i preventivi finali saranno redatti sulla base del conteggio fornito da Translations Universe. Qualora lo strumento automatico di conteggio dovesse restituire un valore errato, Translations Universe si riserva la possibilità di contattare il cliente al fine di chiedere un'integrazione sulla base delle tariffe elencate sul sito. In nessun caso saranno accettate richieste di rimborso qualora il cliente abbia comunicato e pagato intenzionalmente parzialmente il progetto;
- *Servizio di traduzione general ed expert:* l'automatismo di acquisto consente di poter scegliere tra due livelli di competenza, general ed expert. Per specifiche su questi due livelli si fa riferimento al punto 2 dei Termini e Condizioni del servizio;
- *Diritto di respingimento commissioni:* Translations Universe si riserva il diritto di poter respingere progetti commissionati per cause di forza maggiori che possano indurre all'impossibilità di prestare il servizio offerto. Le cause possono dipendere da disservizi tecnici della piattaforma online, dalla mancanza di traduttori professionali in grado di asservire alle combinazioni linguistiche scelte in fase di acquisto, dall'impossibilità di consegnare i progetti entro le tempistiche prestabilite. Qualora il cliente avesse già pagato per il servizio scelto, si applicano i termini di rimborso (Punto 8);
- *Linee guida:* in fase di commissione, il cliente può allegare delle note al progetto, indicazioni che serviranno ai traduttori per seguire stile, contesto, glossari (se forniti), formattazioni ed eventuali linee guida utili al fine dello svolgimento del progetto commissionato; qualora il professionista incaricato dovesse mancare di seguire le linee guida fornite dal cliente, sarà possibile contattare il **project management** all'indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com). In tal caso, il cliente potrà presentare il proprio reclamo che sarà soggetto ad un'accurata revisione da parte del team di Translations Universe;
- *Caricamento dei file da elaborare:* è possibile caricare i file in molteplici formati (es. docx, xls, pdf, ppx, ecc.). Il cliente dovrà aspettarsi di ricevere tradotto nello stesso formato del testo sorgente, salvo richieste particolari da parte del cliente o necessità da parte dei traduttori incaricati. Translations Universe comunicherà tempestivamente al cliente l'esigenza di restituire un file in formato diverso dall'originale. Qualora i testi commissionati dovessero essere tradotti in più lingue, i file potrebbero essere organizzati in formato tabella, con testo sorgente a fronte in corrispondenza dei testi tradotti (questa operazione consente di poter individuare facilmente le porzioni di testo tradotto in corrispondenza del testo sorgente). Il project management di Translations Universe riceverà il file caricato tramite lo strumento "Launch project" per email, procederà a verificare l'integrità dei file commissionati ed organizzerà il lavoro al fine di poter rispettare tempistiche e qualità richieste;
- **Termini e condizioni:** al momento dell'acquisto del servizio online, al cliente verrà notificata l'accettazione dei presenti Termini e condizioni di acquisto del servizio online.

## 5. Prezzi, tassazione, depositi, metodi di pagamento, fatturazione, pagamenti criptati, valute, commissioni di trasferimento

I prezzi dei servizi professionali offerti da Translations Universe sono da calcolati in base alla tipologia di servizio richiesto:

- **Servizio di traduzione:** l'unità di misura presa in considerazione è la parola sorgente. Il sistema automatico online calcola automaticamente il numero di parole presente all'interno di un file e restituisce il conteggio finale. Il conteggio totale delle parole viene moltiplicato per la tariffa per parola applicata, in base alla lingua ed in base alla tipologia di traduzione richiesta (general ed expert);
- **Servizio di revisione testi:** l'unità di misura presa in considerazione è la parola. Il sistema automatico online calcola automaticamente il numero di parole presente all'interno di un file e restituisce il conteggio finale. Il conteggio totale delle parole viene moltiplicato per la tariffa per parola applicata, in base alla lingua ed in base alla tipologia di revisione richiesta (proofreading ed editing);
- **Servizio di trascrizione:** l'unità di misura presa in considerazione è il minuto. Il sistema automatico online calcola automaticamente il numero di minuti di registrazione presenti all'interno di un file audio o video e restituisce il conteggio finale. Il conteggio totale dei minuti viene moltiplicato per la tariffa per minuto applicata, in base alla lingua ed in base alla tipologia di trascrizione richiesta (soft e letterale).

*I prezzi totali mostrati sulla pagina "Pricing" ed i parziali restituiti dallo strumento di acquisto automatico sono da intendersi al netto di eventuali commissioni di trasferimento ed IVA.*

*Nota: Translations Universe opera in Italia, pertanto, i prezzi per le commissioni sono soggetti a tassazione, a seconda dei seguenti **criteri per la tassazione:***

- **Clients dell'Eurozona con partita IVA:** qualora i clienti committenti posseggano un numero di partita IVA valido, all'interno dell'Eurozona, non verrà applicata la tassa IVA del 22% (Art. 41 d.l. n. 331/93);
- **Clients dell'Eurozona senza partita IVA:** qualora i clienti committenti NON posseggano un numero di partita IVA valido, all'interno dell'Eurozona, verrà applicata la tassa IVA del 22%;
- **Clients Non-UE:** per le commissioni provenienti da clienti con sede legale al di fuori dell'Eurozona, non si applica tassazione (Non Imp.li art. 8, C.1 Lett. A- DPR 633/72);
- **Clients Italia:** per le commissioni provenienti da clienti italiani, verrà applicata la tassa IVA del 22%;
- **Ritenute d'acconto (Clients Italia):** a titolo di ritenuta d'acconto su IRPEF, verrà applicata la relativa tassazione del 20% sull'imponibile;
- **Cassa previdenziale INPS (Clients Italia):** il servizio professionale linguistico non è regolamentato da alcun albo di riferimento, pertanto viene applicata una rivalsa INPS del 4% sul netto del servizio.

## **Depositi su ordini**

Qualora necessario, l'agenzia Translations Universe si riserva la possibilità di richiedere ai clienti un deposito del **30% - 50% - 75% in anticipo** sul totale della commissione ed il relativo saldo prima della consegna dei progetti commissionati.

L'anticipo viene trattenuto come acconto e a titolo di garanzia per avviare il processo di traduzione. Il saldo totale deve essere saldato prima della consegna del progetto completo ed in nessun caso possono essere richieste versioni parziali senza saldare il corrispettivo richiesto per il servizio.

*Nota: nel caso in cui il cliente decidesse di interrompere un processo di traduzione in itinere, per motivi che esulano dalle responsabilità di Translations Universe, verrà trattenuto il deposito iniziale richiesto a titolo di garanzia.*

## Metodi di pagamento

Translations Universe richiede, elabora e processa i dati per il pagamento dei servizi richiesti. Al momento della creazione dell'ordine online, viene generato il prezzo per il corrispettivo totale. Lo strumento online reindirizzerà al portale di pagamento Paypal, al fine di poter completare il pagamento.

Tramite il provider di pagamento Paypal **vengono accettati pagamenti tramite conto Paypal e carte di credito**. Effettuato il pagamento, il cliente verrà reindirizzato sulla pagina d'ordine del sito di Translations Universe, in cui verrà riepilogato l'ordine effettuato.

L'indirizzo per il pagamento Paypal diretto di Translations Universe è: [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com).

Translations Universe accetta **bonifici bancari**, per totali o a titolo di deposito, qualora i clienti dovessero farne richiesta. A seguito della richiesta da parte dei clienti, verranno inoltrati tramite email i dati bancari per effettuare i bonifici.

## Fatturazione

A seguito della creazione dell'ordine, del pagamento, dell'elaborazione e della consegna del servizio acquistato, Translations Universe emette fattura dei corrispettivi comprensivi delle commissioni di trasferimento, tasse previste, estremi di pagamento, numero d'ordine, dati aziendali di Translations Universe e del destinatario che ha acquistato il servizio.

Le fatture possono inoltre essere richieste al project management di Translations Universe, indicando numero d'ordine, all'indirizzo: [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com).

*Clients Italia - fatturazione elettronica:* L'emissione della fattura elettronica è obbligatoria per le operazioni effettuate **nei confronti di altri privati titolari di partita Iva**, a condizione che le cessioni di beni e le prestazioni di servizi siano poste in essere **tra soggetti residenti o stabiliti nel territorio dello Stato**.

Translations Universe si attiene alle [normative vigenti](#) in materia di fatturazione elettronica, sia essa intesa verso soggetti privati, sia nei confronti di Pubbliche amministrazioni.

## Pagamenti criptati

Il sito web [www.translationsuniverse.com](http://www.translationsuniverse.com) è protetto da SSL - "Secure Sockets Layer" (Livello di socket sicuri), una tecnologia standard che garantisce la sicurezza di una connessione a Internet e protegge i dati sensibili scambiati fra due sistemi impedendo ai criminali informatici di leggere e modificare le informazioni trasferite, che potrebbero comprendere anche dati personali. La comunicazione fra sistemi può riguardare un server o client (ad es. un sito Web di e-commerce e un browser) o due server (ad es. un'applicazione basata su informazioni personalmente identificabili o dati sul libro paga).

In questo modo è possibile impedire la lettura e l'intercettazione di qualsiasi dato trasferito fra utenti e siti o due sistemi. È possibile utilizzare algoritmi di crittografia per crittografare i dati in transito, impedendone la lettura agli hacker durante il transito su una connessione digitale. Queste informazioni possono essere di natura sensibile o personale, come ad esempio numeri di carta di credito, altre informazioni finanziarie, nomi e indirizzi.

## Valute accettate

Tramite il provider di pagamenti Paypal, Translations Universe accetta pagamenti provenienti dai Paesi supportati dal servizio e nelle valute disponibili tra quelle elencate. Per eventuali informazioni, si rimanda alle condizioni di utilizzo di [Paypal](#).

I tassi di conversione sono soggetti a variazione a seconda delle oscillazioni del valore delle valute sul mercato, soggette ai tassi di cambio applicati da [Paypal](#).

## Commissioni di trasferimento

Translations Universe si riserva la possibilità di applicare commissioni sul trasferimento di fondi tramite Paypal, carte di credito e bonifici bancari. Le tariffe applicate ai trasferimenti vengono aggiunte al totale di spesa sugli ordini ricevuti in maniera automatica, per gli ordini online, e manualmente per pagamenti processati tramite bonifico bancario.

## 6. Consegna progetti, tempistiche di consegna, formato file consegnati

Eseguita la registrazione, la scelta del servizio, l'accettazione dei termini di acquisto del servizio, il caricamento dei file, la scelta dell'ambito di traduzione e le combinazioni linguistiche, verrà restituito un preventivo in termini di conteggio di parole (strumento di calcolo automatico) e la generazione del preventivo di spesa, verranno notificate le **tempistiche di consegna del progetto** (via email, in allegato alla conferma d'ordine ed online).

### Tempistiche di consegna

I traduttori di Translations Universe traducono mediamente 2.000 parole al giorno, tenendo conto di eventuali necessità o periodi di ferie e computando eventuali giorni festivi che occorrono nel Paese del traduttore madrelingua incaricato. Qualora non fosse possibile rispettare le tempistiche prestabilite, il cliente verrà avvisato, tramite email, all'indirizzo che ha registrato per l'acquisto del servizio, entro il 50% della tempistica comunicata per la consegna. Qualora il cliente dovesse rifiutare la nuova tempistica comunicata, verrà consegnato il lavoro svolto fino a quel momento (dal momento del rifiuto, comunicato tramite email all'indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com)) e rimborsata la restante parte, espressa in percentuale, al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie);

### Linee guida per la stima delle tempistiche di consegna:

- 1-100 parole sorgente: 30 min;
- 101-300 parole sorgente: 1 ora;
- 301-500 parole sorgente: 2 ore e 30 min;
- 501-1.000 parole sorgente: 4 ore e 30 min;
- 2.000 parole sorgente: 8 ore e 30 min;
- 2.000(+) parole sorgente: +12 ore ogni 1.000 parole;

### Formato di consegna file

Le modalità di consegna standard del file prevedono che i file tradotti vengano riconsegnati nello stesso formato commissionato dal cliente, salvo indicazioni del cliente. Il cliente può richiedere di convertire i file in un formato a scelta, comunicandolo preventivamente tramite le linee guida o a termine della traduzione. *Nota: Translations Universe si riserva il diritto di poter respingere la richiesta di conversione del file in un formato che risulti poco pratico al fine del processo di traduzione. Inoltre, Translations Universe si riserva la*

*facoltà di poter applicare un sovrapprezzo sulla richiesta di conversione del file in un formato richiesto dal cliente (es. conversione di un file in formato pdf non editabile, in formato di testo editabile).*

## **7. Diritto di recesso, tempistiche per il recesso dell'accordo di vendita, modalità di recesso**

Effettuata la procedura di acquisto e commissione del progetto, l'accordo può essere cessato dalle parti nelle seguenti modalità:

- Recesso da parte di Translations Universe: Translations Universe si riserva la facoltà di poter recedere all'accordo di vendita del servizio in qualsiasi momento, a seguito di: **notifica da parte dei traduttori**<sup>1</sup> che prestano i loro servizi a Translations Universe (legata ad eventuali problematiche legate alla natura dei file commissionati. Qualora il file sorgente dovesse essere compromesso, essere scritto in una lingua differente da quella scelta come lingua destinazione al momento della commissione), **notifica di conteggio parole errato**<sup>2</sup> (si verifica nel caso in cui lo strumento di conteggio automatico dovesse restituire dei valori errati, anche nel caso in cui il cliente avesse pagato parzialmente o totalmente per le parole erroneamente conteggiate), **notifica dell'impossibilità di lettura del file commissionato**<sup>3</sup> (si verifica nel caso in cui il file commissionato fosse corrotto, illeggibile, danneggiato o non conforme alle linee guida specificate dal cliente), **notifica della mancata ricezione del pagamento o pagamento parziale**<sup>4</sup> (qualora non dovesse pervenire il pagamento o dovesse pervenire solo parzialmente tramite Paypal, carta di credito o bonifico bancario), **notifica da parte del project management**<sup>5</sup> (i project manager e lo staff di Translations Universe si riservano la possibilità di recedere alle condizioni di acquisto a loro discrezione riportando le cause che hanno portato a recedere al contratto di prestazione del servizio), **notifica da parte del project management o dei traduttori di Translations Universe di contenuti sensibili**<sup>6</sup> (qualora i file commissionati fossero ritenuti di natura fraudolenta, discriminatoria, pedopornografica, sensibile a discrezione del project management). *Nota: al diritto di recesso da parte di Translations Universe, si applicano le condizioni per il rimborso riportate in Termini e Condizioni;*
- Recesso da parte del cliente: il cliente può recedere al contratto di acquisto del servizio erogato da Translations Universe in qualsiasi momento, a seguito di: **mancato rispetto delle tempistiche di consegna**<sup>1</sup> (il project management di Translations Universe si impegna affinché vengano comunicate eventuali variazioni sulle tempistiche di consegna, fatto salvo casistiche legate a cause di forze maggiori indipendenti dalla capacità di Translations Universe di assolvere alla prestazione del servizio - es. mancato adempimento da parte di un professionista che presta il suo servizio a Translations Universe. Ad ogni modo, Translations Universe si impegna a comunicare la variazione delle tempistiche entro il 50% del tempo indicato per il completamento del progetto, al momento della commissione da parte del cliente), **mancata osservazione delle linee guida fornite dal cliente in sede di acquisto del servizio**<sup>2</sup> (si verifica qualora il project management di Translations Universe o i traduttori che ad essa prestano servizio dovessero mancare di seguire le linee guida impartite dal cliente in sede di commissione del progetto, ad es. la scelta del linguaggio formale o informale, consegna in un formato diverso da quello indicato nelle linee guida dal cliente), **mancata osservazione della terminologia, dei glossari e dei file di riferimento**<sup>3</sup> (si verifica qualora il project management di Translations Universe o i traduttori che ad essa prestano servizio dovessero mancare di seguire rispettare il database terminologico, i glossari, le memorie di traduzione TMX o i file di riferimento forniti dal cliente in fase di commissione), **mancato rispetto della combinazione linguistica richiesta dal cliente**<sup>4</sup> (si verifica qualora il project management di Translations Universe o i traduttori che ad essa prestano servizio dovessero consegnare il file tradotto in una lingua diversa da quella indicata dal cliente in fase di commissione).

## Tempistiche per esercitare il diritto di recesso

- Tempistiche per il Recesso da parte di Translations Universe: Translations Universe si impegna a comunicare ed esercitare il proprio diritto di recesso, qualora una delle suddette condizioni dovessero verificarsi: **in sede di commissione del progetto da parte del cliente<sup>1</sup>, in itinere<sup>2</sup> comunicando per email** le motivazioni che hanno indotto Translations Universe ad esercitare il proprio diritto al recesso dei termini per la prestazione del servizio, **al termine o alla consegna<sup>3</sup>** del progetto commissionato, qualora il cliente dovesse mancare nei termini il presente documento dei Termini e condizioni di acquisto del servizio. *Nota*: Translations Universe si riserva il diritto di non consegnare le commissioni qualora i file commissionati rientrassero nella casistica riportata nel punto 6 dei termini per il recesso da parte di Translations Universe ed eventualmente di trattenere parzialmente o totalmente le spese sostenute da parte del cliente, fino a quando la controversia possa ritenersi risolta;
- Tempistiche per il recesso da parte del cliente: il cliente può esercitare il proprio diritto di recesso ai termini di acquisto qualora dovessero verificarsi le casistiche riportate nei termini di recesso da parte del cliente. Nella fattispecie, può comunicare l'impellenza di dover esercitare il proprio diritto di recesso, immediatamente in seguito alla commissione del progetto. La comunicazione deve avvenire **per email** entro pochi minuti dalla commissione del progetto (il project management di Translations Universe si riserva la possibilità di poter rigettare la richiesta di recesso da parte del cliente qualora egli abbia tardato a comunicare la propria intenzione di esercitare il proprio diritto di recesso. A tal proposito, Translations Universe si riserva la possibilità di trattenere parzialmente o totalmente le spese sostenute da parte del cliente, fino a quando la controversia possa ritenersi risolta). Il cliente avrà diritto a rimborso, se giustificato, in percentuale direttamente proporzionale alla differenza tra la lunghezza del testo commissionato e quella già tradotta dal traduttore incaricato (es. qualora il cliente dovesse recedere quando il 30% del lavoro sarà già stato svolto, allora egli dovrà pagare per il 30% del totale commissionato, la restante parte gli sarà rimborsata al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie).

## Modalità di recesso

La facoltà di poter esercitare il proprio diritto di recesso, da entrambe le parti, deve essere comunicata per email, all'indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com), per recedere dai termini e condizioni con Translations Universe, e all'email utilizzata dal cliente in fase di registrazione, per recedere dai termini e condizioni con il cliente. *Nota*: altre modalità di comunicare la volontà delle di esercitare il diritto al recesso, come ad es. social, Skype, o comunicazioni telefoniche non saranno considerate valide.

## 8. Rimborsi, tempistiche, modalità di rimborso, casistiche e percentuale di rimborso

### Tempistiche per il rimborso

Translations Universe elabora le casistiche di rimborso e le processa in base all'evento verificatosi. In qualunque caso, le controversie per la richiesta del rimborso possono essere soggette ad un tempo di studio ed elaborazione che potrebbe richiedere fino a 30 giorni. L'esito dell'investigazione della casistica in oggetto verrà comunicato tramite l'email con la quale il cliente ha effettuato la sua registrazione online sul sito di Translations Universe.

### Richieste di rimborso: dove inviarle

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate per email, all'indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com), allegando documentazioni e file correlati delle indicazioni che riportino chiare evidenze delle problematiche

riscontrare all'interno dei file consegnati da Translations Universe. Richieste di rimborso effettuate tramite canali social o altri mezzi di comunicazione non verranno prese in considerazione.

### Modalità di rimborso

Accertata la natura della controversia, posto in atto che il servizio offerto da Translations Universe abbia arrecato danno al cliente, il rimborso verrà effettuato corrispondendo l'ammontare pattuito verso la carta di credito, account Paypal o conto corrente bancario dal quale è stato inviato il pagamento per il servizio contestato. Non è possibile richiedere un rimborso verso recipienti diversi da quelli da cui è stato pagato il servizio oggetto della richiesta di rimborso.

### Casistiche e percentuale di rimborso

Translations Universe accetta di erogare rimborso, credito o servizi sostitutivi, per le seguenti casistiche:

- **Mancato rispetto delle tempistiche:** i clienti che acquistano i servizi di Translations Universe vengono resi edotti delle tempistiche di consegna, al momento dell'acquisto, tramite email e/o strumento di acquisto online. Qualora non fosse possibile rispettare le tempistiche prestabilite, il cliente viene avvisato, tramite email, all'indirizzo che ha registrato per l'acquisto del servizio, entro il 50% della tempistica comunicata per la consegna. Qualora il cliente dovesse rifiutare la nuova tempistica comunicata, verrà consegnato il lavoro svolto fino a quel momento (dal momento del rifiuto, comunicato tramite email all'indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com)) e rimborsata la restante parte, espressa in percentuale, al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie);
- **Discrepanza tra servizio selezionato dal cliente e area tematica/competenza riconosciuta dai traduttori:** i clienti possono avvalersi di una traduzione di ambito generale, la quale non richiede particolari conoscenze settoriali da parte dei traduttori e le relative tariffe saranno inferiori a progetti di tipologia tecnica. *Nota: i traduttori di Translations Universe potrebbero riconoscere la natura tecnica di alcuni progetti commissionati come generali. In questo caso, invitiamo il cliente a saldare la differenza tra il progetto generale commissionato e quello di natura tecnica. Qualora il cliente dovesse rifiutare il sovrapprezzo, sarà rimborsata la totalità dell'importo speso al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie). Qualora i traduttori avessero svolto parzialmente il progetto prima di denunciare la natura tecnica del progetto, al cliente verrà restituito il lavoro parzialmente tradotto e gli saranno addebitati i costi del lavoro svolto fino a quel momento, la restante parte, espressa in percentuale, verrà rimborsata, al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie);*
- **Mancanza di accuratezza dei progetti consegnati o del rispetto delle linee guida comunicate:** qualora, a seguito della consegna di un progetto, il cliente dovesse contestarne l'accuratezza o il mancato rispetto delle linee guida, è possibile inoltrare una richiesta di rimborso, che sarà soggetta alle tempistiche per il rimborso summenzionate. Il team management di Translations Universe si accerterà della natura della problematica riscontrata dal cliente e, qualora venisse confermata, il cliente avrà diritto a richiedere: di **affidare il progetto ad un altro professionista**<sup>1</sup> designato da Translations Universe, a titolo completamente gratuito, **di far revisionare il progetto ad un revisore professionista**<sup>2</sup> designato da Translations Universe, al fine di ottimizzarne la qualità o di implementare le linee guida, o **l'erogazione di un credito**<sup>3</sup> a seconda della percentuale di imprecisioni riscontrata all'interno del progetto consegnato. *Nota: qualora, a seguito dell'editing sostitutivo, le parti testuali dovessero risultare compromesse nella qualità o lese nella loro integrità, il cliente può richiedere il rimborso del servizio acquistato, al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie);*
- **Conteggio errato in fase di acquisto dei servizi online:** il conteggio parole viene restituito dall'automatismo online oppure rilevato manualmente dal project management, ed i preventivi finali

vengono redatti sulla base del conteggio fornito da Translations Universe. Qualora lo strumento automatico di conteggio dovesse restituire un valore errato, Translations Universe si riserva la possibilità di contattare il cliente al fine di chiedere un'integrazione sulla base delle tariffe elencate sul sito. *Qualora il cliente dovesse rifiutare il sovrapprezzo, sarà rimborsata la totalità dell'importo speso al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie).* In nessun caso saranno accettate richieste di rimborso qualora il cliente abbia comunicato e pagato intenzionalmente parzialmente il progetto;

- **Errore nella formattazione dei progetti consegnati:** Le modalità di consegna standard del file prevedono che i file tradotti vengano riconsegnati nello stesso formato e formattazione testuale (layout) commissionato dal cliente, salvo indicazioni del cliente. Il cliente può richiedere di convertire i file in un formato a scelta, comunicandolo preventivamente tramite le linee guida o a termine della traduzione. *Nota: Translations Universe si riserva il diritto di poter respingere la richiesta di conversione del file in un formato che risulti poco pratico al fine del processo di traduzione. Inoltre, Translations Universe si riserva la facoltà di poter applicare un sovrapprezzo sulla richiesta di conversione del file in un formato richiesto dal cliente (es. conversione di un file in formato pdf non editabile, in formato di testo editabile). Qualora il file consegnato dovesse risultare elaborato in un'estensione di file o formattazione (layout) diverso da quello richiesto dal cliente, il cliente può richiederne gratuitamente la correzione;*
- **Richiesta di rimborso per errore del cliente in fase di acquisto o invio dei file da elaborare:** nel caso in cui, tramite l'utilizzo del sistema di acquisto online, o tramite email, fossero inviati file o documenti che il cliente non intendeva far elaborare, il cliente può far richiesta di interruzione dell'elaborazione dei progetti e richiederne il rimborso. Tale diritto va esercitato entro il 10% della tempistica stimata per la consegna (es. il secondo giorno se la consegna è stimata in 20 giorni), in tal caso verrà consegnato il lavoro svolto fino a quel momento (dal momento della notifica, comunicata tramite email all'indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com)) e rimborsata la restante parte, espressa in percentuale, al netto di eventuali commissioni per il trasferimento di fondi (Es. Tariffe Paypal o commissioni bancarie);
- Il tempo effettivo per il **riaccredito delle somme pagate** dipende dalle modalità di pagamento utilizzate (ad esempio se l'acquisto è avvenuto tramite PayPal, il rimborso verrà effettuato sul conto PayPal e sarà immediatamente visibile);
- **Nota:** *il project management di Translations Universe si arroga la possibilità di poter emettere sconti, codici sconto, scontare le tariffe, emettere crediti, qualora lo ritenesse opportuno al fine di poter risolvere una controversia con il cliente;*
- **Nota bis:** *Translations Universe si avvale della collaborazione di professionisti interni ed esterni alla sua agenzia, madrelingua professionisti umani. Per la natura della traduzione umana, sebbene supportata da strumenti professionali è soggetta a margine d'errore. Translations Universe opera affinché il margine d'errore possa essere il più possibile vicino allo 0%, grazie a test selettivi dei professionisti che la compongono, strumenti di controllo, ricerca e aggiornamento continui.*

## **9. Informativa sulla privacy Informativa e consenso ai sensi dell'D.L.GS.N.196/2003- Codice in materia di protezione dei dati personali**

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D.Lgs del 30 giugno 2003 n.196, Codice in materia di protezione dei dati personali vi informiamo che i vostri, forniti e/o acquisiti successivamente, verranno trattati da Translations Universe in Italia e all'estero, attraverso strumenti elettronici e manuali nel rispetto del Codice e della normativa vigente in materia di Privacy.

### **Finalità del trattamento**

I dati raccolti vengono trattati per le seguenti finalità:

- a) iscriversi al servizio;
  - b) concludere contratti di compravendita e realizzarne la prestazione;
  - c) effettuare gli adempimenti necessari a dare esecuzione al rapporto contrattuale posto in essere;
  - d) adempiere agli obblighi normativi inclusi quelli contabili, amministrativi e fiscali;
  - e) risolvere eventuali segnalazioni previo accertamento delle stesse;
  - f) inviare informazioni commerciali – mediante e-mail, sms, posta, call-centre e altri sistemi di comunicazione – materiale pubblicitario, informativo e promozionale anche su prodotti analoghi a quelli oggetto del Contratto;
1. g) effettuare – mediate email, sms, posta, call-center e altri sistemi di comunicazione – ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche al fine di verificare il corretto funzionamento dei servizi e il gradimento degli stessi;
  2. h) elaborare informazioni personalizzate circa l'abitudine di consumo e orientamento degli interessati;
  3. i) comunicare i dati a società terze per finalità di direct marketing.

### **Categorie di soggetti a cui verranno trasmessi i dati**

Il trattamento dei dati personali in oggetto, per le finalità su esposte, potrà anche essere effettuato da persone fisiche o giuridiche, in Italia o all'estero, che per conto e/o nell'interesse di Translations Universe, forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto. I dati dei Contraenti potranno essere comunicati per le finalità suindicate, oltre che a Translations Universe, anche a:

- Chiunque sia destinatario di comunicazioni necessarie in esecuzione degli obblighi derivanti dal servizio;
- Società terze specializzate nella gestione di informazioni commerciali (quali, ad esempio, centri di elaborazione dati, banche, ecc.).

Inoltre i dati dei Contraenti saranno trattati per le medesime finalità anche da:

- Società e/o collaboratori per la gestione dei servizi amministrativi di cui ci si avvalga per adempiere ai propri obblighi legali o contrattuali;
- Altri soggetti (imprese, società persone fisiche) che collaborano alla realizzazione del Servizio. Questi soggetti operano – in Italia, Ue oppure extra UE – in qualità di Responsabili o Incaricati opportunamente nominati e istruiti.

### **Conservazione dei dati**

I dati in possesso potranno essere utilizzati solo per le finalità suindicate e verranno conservati per il periodo utile alla realizzazione delle medesime. Trascorso tale termine, i dati verranno cancellati o trasformati in forma anonima. Per i dati in dettaglio su acquisti e servizi, il periodo di conservazione non sarà superiore a quello stabilito dalla normativa vigente.

### **Diritti dell'interessato**

Resta salva la Vostra facoltà di esercitare in ogni momento i diritti di cui all'art.7 (Diritto di accesso ai dati personali e altri diritti) del Codice, in particolare: il diritto di accedere ai propri dati personali, chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della normativa vigente, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo una richiesta, per email, a Translations Universe

### **Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento è Translations Universe, con sede in Martina Franca (TA), Via Serramancone 11.

✓ Fornitura del servizio

Noi e i nostri fornitori di servizi trattiamo i dati personali relativi all'utente al fine di fornirgli l'intera gamma di servizi e funzionalità che offriamo. Ciò include i dati necessari per la creazione di un account cliente e quelli utili al fine di ricevere prodotti e servizi.

- ✓ **Marketing**  
Possiamo utilizzare tali dati per scopi di marketing, a meno che l'utente non scelga di rinunciare, per fornirgli offerte personalizzate sui nostri prodotti e servizi.
- ✓ **Destinatari**  
Noi e i nostri fornitori di servizi accediamo ai dati personali dell'utente per fornirgli i servizi descritti nella presente informativa sulla privacy.
- ✓ **I diritti dell'utente**  
Se l'utente è residente nell'UE o nell'Area Economica Europea (AEE) ha il diritto di accedere, correggere e cancellare i suoi dati, ritirare il suo consenso, opporsi o limitare il trattamento.
- ✓ **Conservazione dei dati**

I dati che utilizziamo saranno conservati principalmente in Italia, presso di noi. **1. Quali**

### **dati personali utilizziamo, per quali finalità e su quale base giuridica?**

Al fine di fornire i nostri servizi e l'intera gamma di funzioni, noi e i nostri fornitori di servizi utilizziamo i dati dell'utente (inclusi nome, indirizzo e-mail e indirizzo IP) per le finalità riportate di seguito:

- Quando si **crea un account cliente online**, per gestire il proprio account, per fornire l'accesso al carrello, per visualizzare i servizi acquistati, per verificare la sua identità se ha dimenticato la password;
- Quando si sceglie di **fornirci ulteriori informazioni**, come data di nascita, indirizzo, impostazioni personali, lista dei desideri e sesso, per permetterci di personalizzare sia il profilo dell'utente, sia le nostre raccomandazioni nei suoi confronti;
- Quando si acquista un prodotto in servizio di Translations Universe e si **richiede una ricevuta elettronica**, per evadere tale richiesta;
- Quando un utente **partecipa a programmi fedeltà, consiglia i nostri prodotti** ad altri, utilizza un buono regalo, oppure quando gli offriamo sconti e bonus, ecc. Utilizziamo queste informazioni in aggiunta alle informazioni relative all'acquisto per determinare se ha diritto a sconti e offerte speciali aggiuntive;
- Quando l'utente **ci contatta** per soddisfare le sue richieste, fornire assistenza clienti e gestire le sue richieste di informazioni.

In linea di principio (a meno che non abbiamo una ragione legale o altra ragione legittima per mantenerlo), cancelliamo le informazioni relative a un utente:

- a seguito della sua richiesta;
- dopo la scadenza del relativo periodo di conservazione legale;
- una volta che non abbiamo più alcuno scopo lavorativo per conservare i dati.

## 1.1 Pubblicità basata sugli interessi

Possiamo contattare l'utente per scopi di marketing diretto via e-mail, posta o altri metodi di comunicazione elettronica (ad es. social media) a meno che l'utente non abbia scelto di non ricevere messaggi di marketing diretto. Per alcuni tipi di metodi di marketing diretto (ad es. messaggi di testo), otterremo il consenso esplicito dell'utente prima dell'invio di messaggi. Per selezionare quali informazioni di marketing possono essere di interesse per l'utente e per personalizzare annunci e offerte:

- utilizziamo informazioni pubblicamente disponibili (ad esempio, dai profili dei social media);
- analizziamo le informazioni sull'account dell'utente e il modo in cui utilizza i nostri servizi, compresi il nostro sito, gli annunci su siti di terzi e la nostra newsletter; • utilizziamo informazioni raccolte dai nostri fornitori di servizi o partner (ad es. Google);

## 1.2 Targeting su diversi dispositivi

Al fine di salvare le preferenze dell'utente, analizziamo l'utilizzo da parte dell'utente dei nostri siti, forniamo pubblicità basata sugli interessi e forniamo annunci personalizzati su più dispositivi e cerchiamo di associare all'utente i diversi dispositivi che sta utilizzando. Tecnicamente, stiamo memorizzando i cookie su tutti i dispositivi che si utilizzano e che corrispondono a quelli presenti nel nostro database interno.

## 1.3 File di log, Cookie e tecnologie similari

Ogni volta che l'utente visita il nostro sito web, il nostro sistema memorizza i dati relativi al browser, la sua versione, il sistema operativo del computer, l'indirizzo IP, la data, la durata e l'ora della visita, il sito web che si è visitato prima e quelli visitati seguendo i link presenti sul nostro sito web. Utilizziamo queste informazioni per i nostri legittimi interessi di sicurezza e cancelliamo i file di log senza indebiti ritardi.

Per informazioni sull'utilizzo di cookie e tecnologie simili, consultare la nostra politica sui cookie.

## 1.4 Revisioni e contenuti condivisi

Non controlliamo e non ci assumiamo alcuna responsabilità per l'uso delle informazioni da parte dei siti di terze parti.

**Si prega inoltre di notare** che è necessario essere detentori dei diritti di proprietà intellettuale dei contenuti caricati sul nostro sito e che si condividono con noi e di non violare i diritti altrui (ad es. diritti di proprietà intellettuale o di protezione dei dati). Caricando tali contenuti, l'utente concede a noi e ai nostri rispettivi fornitori di servizi, una licenza gratuita, illimitata, non esclusiva, perpetua, irrevocabile, sublicenziabile, trasferibile e valida in tutto il mondo per utilizzare, modificare, copiare, adattare, tradurre, pubblicare, mostrare, rendere disponibile, comunicare e distribuire il contenuto in parte o per intero e per incorporarlo in altre opere per qualsiasi scopo come pubblicità, marketing e promozioni e in qualsiasi forma, media o tecnologia conosciuta oggi o sviluppata in futuro.

## 1.5 Fondamenti giuridici (UE)

Di seguito sono indicati i fondamenti giuridici per ogni attività di lavorazione richiesta nell'UE. Nella misura in cui tale trattamento è necessario per l'esecuzione del contratto concluso con l'utente, tale contratto si basa sull'Art. 6 (1) b del regolamento generale dell'UE sulla protezione dei dati (GDPR). Questo si applica alla procedura di assunzione e a tutte le attività generali, descritte al punto 1., a meno che non sia espressamente indicato diversamente nei seguenti punti:

All'Art. 6 (1) f GDPR (interessi legittimi) si stabiliscono le basi per l'elaborazione di:

- informazioni fornite volontariamente, per proporre un sito di servizi funzionalmente accattivante e di facile utilizzo;
- dati relativi ad un controllo del credito, per offrire diverse modalità di pagamento; ● file di registro, per motivi di sicurezza;
- dati per le e-mail promozionali inviate all'utente per prodotti simili ai suoi acquisti precedenti, con lo scopo di fornire informazioni presumibilmente di suo interesse; Per qualsiasi altro scopo di marketing diretto (ad es. ulteriori e-mail, newsletter, messaggi di testo) chiederemo il consenso dell'utente (Art. 6 (1) del GDPR). Inoltre, la GDPR consente il trattamento previsto dalla legge (ad es. per rispondere alle richieste di informazioni effettuate dall'utente con i mezzi messi a disposizione e senza indebito ritardo).

## 2. Da dove otteniamo le informazioni personali?

Otteniamo la maggior parte dei dati personali che trattiamo dall'utente o dalle sue azioni, indipendentemente dal fatto che abbia inserito i dati durante il processo di registrazione, abbia effettuato un ordine, abbia seguito il suo utilizzo del nostro sito web o della nostra newsletter, ecc. In alcuni casi riceviamo informazioni personali sull'utente dai nostri fornitori di servizi e partner, ad esempio da Facebook, Google, ecc.

## 3. Quando condividiamo le informazioni personali?

Condivideremo le informazioni personali nei seguenti casi:

### 3.1 Obblighi legali e scopi interni

Possiamo condividere le informazioni professionali:

- per ottemperare alle disposizioni legislative e ai requisiti normativi pertinenti e per rispondere a richieste legittime, ordinanze dei tribunali e procedimenti legali, incluse le richieste di soddisfare i requisiti di sicurezza nazionale o di applicazione della legge;
- al fine di proteggere e difendere i diritti o la proprietà, siano essi nostri o di terze parti; ● in caso di emergenza, per proteggere la sicurezza dei nostri dipendenti o di qualsiasi individuo.

## 4. Per quanto tempo utilizziamo le informazioni personali?

Conserveremo le informazioni personali dell'utente per tutto il tempo necessario a fornirgli le funzionalità e i servizi sopra descritti al paragrafo 1, per tutto il tempo ragionevolmente necessario a promuovere i nostri interessi legittimi o per tutto il tempo richiesto dalla legge. A titolo di esempio, la difesa contro, o il riconoscimento di diritti e obblighi legali (ad es., leggi fiscali, o il principio di responsabilità, che ci impone di dimostrare che il nostro trattamento è conforme alle leggi applicabili in materia di protezione dei dati). Per esempio, per verificare che l'utente abbia scelto di non essere interessato o di essere coinvolto in attività promozionali, noi memorizziamo la sua scelta (ad es. tramite un cookie o una dichiarazione).

## 5. Quali sono i diritti dell'utente?

Per quanto riguarda i dati personali forniti o raccolti ai sensi della presente Informativa sulla privacy, l'utente può scegliere che non vengano utilizzati per scopi di marketing diretto, come la corrispondenza da parte nostra sui nostri prodotti e sulle nostre promozioni. È necessario considerare che, in caso di esercizio delle scelte di non partecipazione, potrebbero essere necessari fino a novanta (90) giorni perché le scelte di non partecipazione risultino pienamente effettive. Per esercitare i propri diritti di non partecipazione, è possibile contattarci all'indirizzo [info@translationsuniverse.com](mailto:info@translationsuniverse.com).

### 5.1 Ulteriori diritti garantiti dalla legislazione dell'UE

Contattandoci dall'UE, come indicato nella sezione 12, di seguito riportata, l'utente può esercitare il diritto di richiedere (i) l'accesso, (ii) la correzione, (iii) la cancellazione e (iv) la limitazione dei dati personali in nostro possesso. L'utente ha inoltre il diritto alla (v) portabilità dei dati (per ricevere i dati forniti in un formato leggibile a macchina) e, ove applicabile, (vi) al ritiro del consenso, (vii) alla rinuncia a ricevere notifiche di marketing e (viii) a opporsi al trattamento dei dati in base ai nostri legittimi interessi. Inoltre, ha il diritto di (ix) presentare un reclamo all'autorità responsabile per la protezione dei dati.

## 6. **Requisiti di età e Children's Online Privacy Protection Act ("COPPA")**

Non raccogliamo, conserviamo o utilizziamo consapevolmente informazioni personali su ragazzi sotto i 16 anni. I minori di 16 anni non possono utilizzare il nostro sito senza la supervisione di un adulto responsabile. Non richiederemo mai i dati personali di un bambino di età inferiore ai 16 anni senza il consenso verificabile dei genitori. Se venissimo a conoscenza del fatto che un minore di 16 anni ha inviato informazioni personali senza il previo consenso dei genitori, rimuoveremo le sue informazioni personali dai nostri archivi.

## 7. **Accesso e diritti dell'utente in relazione ai propri dati personali**

Questo sito dà la possibilità di visualizzare e modificare le informazioni personali forniteci nella sezione "Modifica profilo" del sito stesso. L'utente può accedere alle informazioni in nostro possesso, richiedere una correzione in caso di dati errati o la cancellazione, a meno che non sia necessario conservare i dati per motivi legali. L'utente è invitato a rivolgerci qualsiasi domanda relativa all'utilizzo dei propri dati personali, utilizzando i recapiti riportati di seguito.