



Algemene voorwaarden

Begripsomschrijving

Artikel 1

B tolking (zzp), statutair gevestigd te Emmeloord, ingeschreven onder nummer 87136821 bij het handelsregister, is de gebruiker van deze algemene voorwaarden en zal hiernavolgend aangeduid worden met: "ik".

1. Onder klant wordt verstaan iedere natuurlijke persoon of
2. Rechtspersoon tot wie ik mijn aanbiedingen richt, en de rechtspersoon van wie ik opdracht tot levering van tolk- en/of vertaaldiensten krijg, c.q. met wie ik een overeenkomst aanga.
3. Onder "overeenkomsten" wordt verstaan alle met mij te sluiten overeenkomsten tot levering van tolk- en/of vertaaldiensten.

Toepasselijkheid van de voorwaarden

Artikel 2

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen/prijsopgaven (inclusief bijlagen) tariefopgaven en overeenkomsten tussen mij en de klant, met uitsluiting van de (algemene) voorwaarden van de klant.
2. Aanvullingen en/of wijzigingen van de met mij gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden en/of acceptatie van de algemene voorwaarden van de klant kan enkel en alleen rechtsgeldig plaatsvinden door schriftelijke instemming mijnerzijds.

Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

Artikel 3

1. Al mijn aanbiedingen en of prijsopgaven (inclusief bijlagen) evenals tariefopgaven worden schriftelijk door mij uitgebracht en zijn vrijblijvend. Ook als mijn aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat kan de aanbieding vóór afloop van de vermelde termijn door mij worden ingetrokken.
2. Al mijn aanbiedingen zijn gebaseerd op de uitvoering van de overeenkomst door een door mij in te schakelen derde, onder normale omstandigheden en gedurende met de klant overeen te komen werkuren.
3. Een overeenkomst tot vervaardiging van een vertaling komt niet eerder tot stand dan nadat ik deze definitief heb geaccepteerd op basis van inzage in de te vertalen tekst.
4. De overeenkomst komt tot stand nadat de klant mijn aanbieding heeft aanvaard en ik vervolgens te kennen hebben gegeven de opdracht definitief te accepteren.
5. De overeenkomst komt slechts tot stand door mijn definitieve acceptatie. Vóór die acceptatie kan ik mijn aanbieding altijd intrekken, derhalve ook indien de klant reeds heeft laten weten de aanbieding te aanvaarden.
6. Het voorgaande is ook van toepassing indien de klant mij een opdracht geeft zonder dat daaraan een aanbieding van mijn kant is voorafgegaan.
7. Indien een aanvaarding door de klant van mijn aanbod afwijkt, dan geldt dit als een nieuw aanbod van de klant en als een verwerping van mijn aanbod, ook indien slechts sprake is van een afwijking op ondergeschikte punten.

8. Ik mag als mijn klant beschouwen degene die de opdracht aan mij heeft gegeven, tenzij deze daarbij uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven te handelen op last, uit naam en voor rekening van een derde en mits naam en adres van deze derde tegelijkertijd aan mij zijn verstrekt.
9. Indien ik er in redelijkheid aan twijfelen of de klant in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, ben ik gerechtigd, alvorens aan te vangen met uitvoering van de opdracht of de voortzetting daarvan, voldoende zekerheid te verlangen van de klant aangaande zijn betaling verplichting.

Wijziging en annulering van opdrachten

Artikel 4

Indien de klant na totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen en/of aanvullingen aanbrengt, anders dan van geringe aard, dit ter mijn beoordeling, dan behoud ik mij het recht voor om de termijn(en) en/of de overeengekomen prijs aan te passen of de voorgestelde wijzigingen te weigeren.

Eventuele wijzigingen in de overeengekomen condities van de opdracht, na totstandkoming van de overeenkomst, worden pas na schriftelijke acceptatie en bevestiging door mij van kracht.

Indien een verstrekte opdracht door de klant (tussentijds) wordt ingetrokken, dient de klant de vergoeding te betalen zoals vermeldt in mijn tarieven. Het eventueel reeds vervaardigde werk zal wel ter beschikking worden gesteld aan de klant.

Uitvoering van de opdrachten

Artikel 5

1. Ik streef bij het verrichten van Tolk en Vertaaldiensten naar een zo goed mogelijke uitvoering van de werkzaamheden. Ik kan echter niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
2. Indien de klant specifiek verlangt dat bepaalde terminologie wordt gebruikt, voornamelijk die waar binnen zijn bedrijf de voorkeur aan wordt gegeven, zal hij dit nadrukkelijk dienen mee te delen bij het verstrekken van de opdracht. Een lijst met voorkeurstterminologie zal mij ter hand worden gesteld.
3. Op mijn verzoek is de klant gehouden om, een inhoudelijke toelichting op de uit te voeren opdracht te geven en indien aanwezig, relevante (overige) documentatie en (belangrijke) terminologie ter beschikking te stellen. Verzending en inhoud van bedoelde informatie is steeds voor rekening en risico van de klant.
4. Ik ben gehouden gevolg te geven aan tijdig schriftelijk gegeven en redelijke aanwijzingen omtrent de uitvoering van de tolk en/of vertaalwerkzaamheden, zulks geldt uitsluitend voor zover mijn onafhankelijkheid niet in het geding is.
5. De klant dient, in geval van een schriftelijke vertaling, zorg te dragen voor de aanlevering van goed leesbare tekst. Indien dit niet mogelijk is, staat het mij vrij een hoger tarief in rekening brengen.
6. De klant dient zorg te dragen voor normale en goede omstandigheden waaronder de tolkdiensten op zijn of andere locatie dienen te worden verricht. In ieder geval dient de klant ervoor zorg te dragen dat de omstandigheden voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld door wetgeving in het kader van de arbeidsomstandigheden.
7. De klant wordt geacht wezenlijke onderwerpen in een vertaling, zoals bijv. geldbedragen, waarde getallen, technische begrippen, medische begrippen, op juistheid te controleren.



Wijze van dienstverlening

Artikel 6

1. Een overeengekomen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum is een streeftermijn, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Zodra ik kan constateren of verwachten dat tijdige levering of voltooiing niet mogelijk is, zal ik de klant daarvan onverwijld in kennis stellen. Indien ik met de klant geen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum zijn overeengekomen, heb ik het recht de tijd waarbinnen de overeenkomst dient te zijn uitgevoerd zelf naar redelijkheid te bepalen. Een genoemde datum of termijn is nimmer een fatale termijn. De klant is steeds verplicht mij in gebreke te stellen en mij een redelijke termijn te gunnen alsnog na te komen.
2. Bij een toerekenbare overschrijding van de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum, is de klant gerechtigd tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst, mits op de uitvoering in redelijkheid niet langer kan worden gewacht. Ik ben in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding. Deze ontbinding laat onverlet de gehoudenheid van de klant tot betaling van het al uitgevoerde deel van de opdracht.
3. Ingeval de overeenkomst wordt gewijzigd, heb ik steeds het recht zonder nadere kennisgeving de overeengekomen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum indien deze is overeengekomen, naar redelijkheid te verlengen. Ik stel de klant onverwijld in kennis van voltooiing van de werkzaamheden.
4. De levering van een vervaardigde vertaling wordt geacht te hebben plaatsgehad op het tijdstip van verzending. Als tijdstip van verzending geldt het moment van terpostbezorging, afgifte aan koerier of, bij elektronische verzending (fax, e-mail, modem, ftp, enz.), het moment waarop het medium de verzending heeft voltooid.
5. Ik lever een vervaardigde vertaling op de met mij overeengekomen wijze af. Ingeval ik een vervaardigde vertaling digitaal aflever, dan wordt deze eenmalig geleverd zonder garantie en zonder verplichting tot vervanging. Ik ben nimmer aansprakelijk voor schade welke voortvloeit uit de gebruikmaking van door mij verstrekte diskettes, of voor schade (waaronder virus overbrenging) veroorzaakt door het medium van de klant.
6. Ik ben niet gehouden het vertaalwerk in gedeelten af te leveren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7. In verband met de uitvoering van de overeenkomst is de klant gehouden al datgene te doen wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om tijdige levering door mij mogelijk te maken.
8. De klant is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan mijn aflevering van de krachtens de overeenkomst verrichte prestatie. De klant zal ook zonder daartoe te zijn aangemaand in verzuim zijn indien hij de prestatie weigert in ontvangst te nemen, in welk geval het in artikel 11 (Betaling) bepaalde van overeenkomstige toepassing is.

Klachten

Artikel 7

1. In geval van een klacht treedt mijn klachtenprocedure in werking. De inhoud van de klachtenprocedure zal binnen de daarvoor genoemde termijn aan de klant worden meegedeeld. Klachten dienen te allen tijde zo spoedig mogelijk na constateren worden gemeld. Het uiten en indienen van een klacht ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting.
2. Indien de klacht een door mij uitgeschreven factuur betreft, dient deze binnen twee weken na factuurdatum te zijn ingediend. Indien de klacht een tolkdienst betreft dan dient deze



uiterlijk binnen vijf werkdagen na de tolkdienst bij mij te worden gemeld. Indien de klacht een vertaling betreft dient de klant uiterlijk binnen vijf werkdagen na aflevering van het vertaalwerk, objectieve fouten in de vertaling bij ons te melden. Deze objectieve fouten in de vertaling zullen door mij kosteloos worden gecorrigeerd. Indien fouten nadien worden doorgegeven, zal ik deze niet meer kosteloos verbeteren.

3. Klachten en aanspraken betreffende een vertaling worden niet gehonoreerd indien deze het gevolg zijn van dubbelzinnigheid van de te vertalen tekst.
4. Indien de klacht gegrond is, zal ik indien mogelijk het afgeleverde binnen redelijke tijd verbeteren of vervangen. Indien ik redelijkerwijs niet (meer) aan het verlangen tot verbetering of vervanging van de dienst kan voldoen, kan ik een reductie op de prijs verlenen.
5. Het recht op het indienen van klachten van de klant vervalt indien de klant het gedeelte van de afgeleverde tekst waarop de klacht betrekking heeft, heeft bewerkt of doen bewerken of de afgeleverde tekst vervolgens aan een derde heeft afgegeven.

Geheimhoudingsplicht

Artikel 8

1. Ik ben gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie welke mij in verband met de uitvoering van de overeenkomst, ter kennis komt.

Intellectueel Eigendom/Auteursrecht

Artikel 9

1. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, gaan de auteursrechten op de vervaardigde vertalingen over op de klant op het moment dat deze al zijn financiële en overige verplichtingen met betrekking tot de betreffende opdracht volledig is nagekomen.
2. De klant vrijwaart mij tegen aanspraken van derden wegens beweerde inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

Prijs, Tarieven

Artikel 10

1. De door mij opgegeven prijzen en of tarieven luiden exclusief omzetbelasting en eventuele overige op de uitvoering van de overeenkomst vallende overheidslasten en zijn gebaseerd op uitvoering van de overeenkomst onder normale omstandigheden en gedurende normale kantooruren van maandag tot en met vrijdag van 08.00h tot 19.00h. Buiten kantooruren, op zaterdag, zondag en op feestdagen werk ik met een toeslag zoals vermeld in mijn tarievenoverzicht. De facturatie geschiedt op basis van nacalculatie waarbij de gereserveerde tijd leidend is. Overstijgt de daadwerkelijke gesprekstijd de gereserveerde tijd, dan zal ik de werkelijke gesprekstijd in minuten factureren.
2. De door mij opgegeven prijzen en/of tarieven gelden uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst conform mijn offerte en of de inhoud van de overeenkomst. Ingeval van wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst, ben ik gerechtigd deze wijzigingen conform mijn gebruikelijke tarief in rekening te brengen. Ik ben gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen wanneer door de klant extra bewerkelijke tekst, onduidelijke kopij, ondeugdelijke computerprogrammatuur en of databestanden



worden aangeleverd die mij tot meer werkzaamheden of kosten noodzaken dan ik bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten. Bovenstaande opsomming is niet limitatief.

3. Alle reis-, verblijfkosten en overige onkosten zijn voor rekening van de klant, tenzij schriftelijk anders met mij overeengekomen.
4. De prijzen en of tarieven genoemd kunnen jaarlijks worden verhoogd.

Betaling

Artikel 11

1. Tenzij schriftelijk anders met mij is overeengekomen moet betaling plaatsvinden zonder enige korting en of aftrek en/of compensatie. Opschorting van betaling wegens een gepretendeerde (tegen)vordering is niet toegestaan. Betaling dient te geschieden door overschrijving op mijn giro- of bankrekening in de op de factuur vermelde valuta.
2. Betaling dient te geschieden binnen dertig dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Bij niet tijdige betaling is de klant onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim in welk geval de klant over het factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd is vanaf de datum van verzuim tot aan het moment van volledige vergoeding. Op dat moment ben ik ook gerechtigd, zonder nadere ingebrekestelling, alle kosten, zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke, in rekening te brengen. De buitengerechtelijke kosten bedragen minimaal 15% van de openstaande hoofdsom met een minimum van € 75,00 per factuur.
4. De door de klant gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van alle verschuldigde rente, kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de klant dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
5. Ik ben steeds gerechtigd een gedeelte van de prijs voor de uitvoering van de overeenkomst bij vooruitbetaling te verlangen. Indien de klant niet bereid is een deel van de bedragen vooruit te betalen, ben ik gerechtigd nadat ik de klant schriftelijk heb gesommeerd om een deel van de prijs vooruit te betalen, mijn werkzaamheden op te schorten. Dan komt een eventueel overeengekomen termijn waarbinnen een dienst of gedeelte van de tenuitvoerlegging van de overeenkomst gereed zou zijn, te vervallen. Ingeval de klant opeisbare bedragen niet binnen de gestelde betalingstermijn aan mij betaalt, ben ik gerechtigd mijn diensten en/of werkzaamheden zonder nadere ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang op te schorten. Ik heb het recht gereed zijnde delen onder mij te houden en het recht van retentie uit te oefenen op alle zaken waarop de uitvoering van de overeenkomst betrekking heeft en die ik onder mij heb.

Aansprakelijkheid

Artikel 12

1. Ik ben jegens de klant aansprakelijk voor een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. Ik ben echter niet aansprakelijk voor: a). bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg zijn van de verstrekking aan mij van onjuiste en of onvolledige gegevens of informatie door of namens de klant b). bij de klant of derden ontstane gevolgschade waar mede onder meer wordt verstaan bedrijfsschade, indirecte schade, vertragingsschade, gederfde winst; c). bij de klant of derden ontstane aanspraken ontstaan door dubbelzinnigheden in teksten of zinnen.
2. Mijn aansprakelijkheid voor een tekortkoming in de uitvoering van de werkzaamheden alsmede voor een onrechtmatige daad is beperkt tot éénmaal het bedrag dat de klant als honorarium (exclusief omzetbelasting) aan mij heeft betaald en/of nog verschuldigd is ter zake van de werkzaamheden waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of waarmede deze verband houdt.
3. Voor zover mijn werkzaamheden betrekking hebben op communicatie tussen de klant en een derde (bijv. patiënt, cliënt) omtrent of in verband met de lichamelijke situatie van de patiënt, span ik mij in om mijn werkzaamheden zo goed mogelijk te verrichten, maar wijs ik iedere aansprakelijkheid voor letselschade in relatie tot voormelde werkzaamheden volledig af.
4. De beoordeling van de vraag of (het gebruik van) een te vertalen of te bewerken tekst of de vertaling of bewerking daarvan bepaalde risico's voor letselschade behelst, blijft geheel voor rekening en risico van de klant. Voor zover ik nog aansprakelijk zouden zijn voor schade door dood of lichamelijk letsel, is mijn aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat op grond van de door mij gesloten verzekeringsovereenkomst ter zake wordt uitgekeerd.
5. De klant is gehouden mij te vrijwaren tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van mij ten behoeve van de klant.
6. Ik ben niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers. Ik ben evenmin aansprakelijk voor kosten of schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van informatietechnologie en moderne telecommunicatiemiddelen of ten gevolge van het transport of de verzending van informatie(dragers) of de aanwezigheid van computervirussen in de door mij geleverde bestanden of informatiedragers.

Overmacht

Artikel 13

1. Ingeval ik ten gevolge van overmacht geheel of gedeeltelijk niet in staat ben of op enigerwijze vertraagd ben de overeenkomst uit te voeren dient de klant, zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding, mij de keuze te laten de overeenkomst zelf te ontbinden dan wel mij uit te laten over de redelijke termijn waarbinnen ik mijn verplichtingen zal nakomen, waarbij de klant het recht heeft de overeenkomst te ontbinden, na mij in gebreke te hebben gesteld. De klant is verplicht aan mij in ieder geval een termijn van twee weken te geven om mij erover uit te laten.
2. Onder overmacht aan mijn zijde is mede begrepen elke omstandigheid buiten mij toedoen ontstaan, waardoor de normale uitvoering van de overeenkomst wordt verhinderd. Als dergelijke overmacht opleverende omstandigheden gelden in ieder geval de onmogelijkheid de opdracht uit te voeren vanwege evenals onmogelijkheid voor mijzelf ten gevolge van



ziekte, stakingen, verstoringen van energievoorzieningen, verkeersstoornissen, stoornissen in transport en post en/of telecommunicatie.

Ontbinding

Artikel 14

1. Indien de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk, ondanks sommatie met daarin vermeld een redelijke termijn, voldoet aan enige (betaling-)verplichting voortvloeiende uit enige met mij gesloten overeenkomst alsmede ingeval van verlening van surséance van betaling, faillissement, ondercuratelestelling, ontbinding van de klantrechtspersoon of liquidatie van de onderneming van de klant, of schuldsanering natuurlijke personen van toepassing is verklaard, zal ik gerechtigd zijn om zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst of een gedeelte daarvan te ontbinden en zonder dat ik aan de klant enige schadevergoeding verschuldigd ben. Ik kan dan onmiddellijke voldoening van het mij toekomende vorderen.

Data Privacy

Artikel 15

1. Ik verwerk persoonsgegevens als daar een gerechtvaardigd en specifiek doel voor is. De persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld en beveiligd. Dit doe ik in overeenstemming met (privacy) wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Geschillenregeling

Artikel 16

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen worden voorgelegd bij de daartoe bevoegde rechter.
3. Een procedure bij de rechter is niet mogelijk voordat de klachtenprocedure uit artikel 7 is afgewikkeld.