

# Algemene Voorwaarden

## 1. Definities

**Offerte:** Elke aanbieding, offerte, prijsopgaaf en soortgelijk met daarin een prijs- en/of levertijd benoemd voor vertaaldiensten, tolkdiensten, projectmanagementdiensten of soortgelijke diensten.

**Overeenkomst:** Alle met Opdrachtnemer gesloten of te sluiten overeenkomsten tot levering van vertaaldiensten, tolkdiensten, projectmanagementdiensten of soortgelijke diensten.

**Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon (particulier) of rechtspersoon die Opdrachtnemer opdraagt vertaaldiensten, tolkdiensten, projectmanagementdiensten of soortgelijke diensten te verrichten.

**Opdrachtnemer:** Vertaalbureau Snelvertaler B.V., tevens handelend als Fasttranslator, Snelvertaler, Tolkdirect, Schnellübersetzer, Tradutorrapido, Tradutorexpresso, Snabböversättare, Hurtigoversætter, Hurtigoversetter, Traductorexprés, Pikakääntäjä, Tradutorexpresso, Budgettranslations, Traductorexpres, Traduzionirapide, Traducteurexpress en Tradutorrapido, gevestigd te Almere in Nederland en ingeschreven in het Nederlandse handelsregister onder nummer 39088569 met RSIN 814152016. Bovenstaande opsomming van handelsnamen is niet limitatief.

## 2. Offerte en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een Offerte van Opdrachtnemer is vrijblijvend en kan te allen tijde worden herroepen of aangepast.

2. Een Overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtnemer de schriftelijke of mondelinge acceptatie van de Offerte door Opdrachtgever aan Opdrachtgever definitief heeft bevestigd. Totstandkoming van de Overeenkomst geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van vertalers, tolken en/of projectmanagers. Vóór de definitieve bevestiging kan Opdrachtnemer een uitgebrachte Offerte te allen tijde intrekken, ook indien de Opdrachtgever reeds heeft laten weten deze aanbieding te aanvaarden. Ook indien de Offerte een verlooptermijn voor aanvaarding bevat, kan deze aanbieding vóór afloop van de vermelde termijn door Opdrachtnemer worden ingetrokken. Onder schriftelijk wordt ook fax, email en/of online aanvaarding via een van onze websites of via een bestelknop in een pdf-offerte, email of website verstaan.

3. Een Offerte kan altijd worden herroepen dan wel gewijzigd indien Opdrachtnemer vóór het uitbrengen van de Offerte de volledige te vertalen of te bewerken tekst nog niet heeft kunnen inzien of beoordelen of indien na acceptatie van de Offerte blijkt dat de Offerte is gebaseerd op verkeerde informatie, al dan niet opzettelijk verstrekt.

4. De informatie- en servicebeschrijvingen in brochures, catalogi, circulaires, advertenties, prijslijsten of in de documenten die bij de Offerte horen, zijn alleen bindend als de precieze naleving ervan uitdrukkelijk in de Overeenkomst is overeengekomen of indien in de Overeenkomst naar bovengenoemde documenten wordt verwezen.

5. Tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk bij acceptatie van de Overeenkomst te kennen heeft gegeven te handelen op last, uit naam en/of voor rekening van een derde partij en mits naam en adresgegevens van deze derde partij vooraf zijn verstrekt en mits deze derde partij schriftelijk heeft bevestigd als Opdrachtgever te fungeren, is Opdrachtnemer gerechtigd als Opdrachtgever diegene te beschouwen die de Overeenkomst heeft bevestigd.

6. Indien Opdrachtnemer in redelijkheid twijfelt of Opdrachtgever in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, is Opdrachtnemer gerechtigd aanvullende zekerheidstelling te vereisen, alvorens aan te vangen of verder te gaan met uitvoering van de Overeenkomst.

## 3. Levering, termijn en tijdstip van levering

1. De overeengekomen leveringstermijn wordt door Opdrachtnemer in acht genomen, tenzij Opdrachtnemer in een aantoonbare

overmachtsituatie is geraakt. De overeengekomen leveringstermijn is altijd een streeftermijn en nimmer een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Opdrachtnemer is gehouden om, zodra duidelijk wordt dat tijdige levering door omstandigheden niet mogelijk is, de Opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.

3. In geval geen leveringstermijn is overeengekomen, zal Opdrachtnemer deze naar redelijkheid zelf vaststellen.

4. De levering aan Opdrachtgever wordt geacht plaats te vinden op het verifieerbare tijdstip van verzending via email, post of fax (etc.) of afgifte aan een koerier.

5. Opdrachtnemer is niet gehouden, maar wel bevoegd, tot eventuele levering van vertalingen in gedeelten.

6. In verband met de uitvoering door Opdrachtnemer van de Overeenkomst is Opdrachtgever gehouden al datgene te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om tijdige levering door Opdrachtnemer mogelijk te maken.

7. De Opdrachtgever is verplicht om de vertaalde tekst bij ontvangst te controleren om zeker te zijn dat deze vrij is van gebreken en dat deze voor de specifieke situatie kan worden gebruikt, voordat de vertaling voor andere doeleinden in gebruik wordt genomen.

## 4. Wijziging of intrekking van een opdracht

1. Indien Opdrachtgever na totstandkoming van de Overeenkomst wijzigingen of aanvullingen aanbrengt, anders dan van geringe aard, dit ter beoordeling van Opdrachtnemer, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om de leveringstermijn(en) en/of het honorarium aan te passen.

2. Eventuele wijzigingen in de overeengekomen condities van de opdracht, na totstandkoming van de Overeenkomst, worden pas na schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van kracht.

3. Indien een Overeenkomst door Opdrachtgever (tussentijds) wordt ingetrokken, is Opdrachtgever gehele betaling verschuldigd van het overeengekomen bedrag van het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht. Daarnaast dient Opdrachtgever een vergoeding te betalen voor reeds uitgevoerde projectmanagementwerkzaamheden voor het overige gedeelte, op basis van het dan geldende uurtarief. Opdrachtnemer zal het reeds vervaardigde werk ter beschikking stellen aan Opdrachtgever, zonder kwaliteitsgarantie.

Aanvullend kan Opdrachtnemer de Opdrachtgever een vergoeding van 50% van het honorarium voor het niet uitgevoerde gedeelte van de Overeenkomsten/of 50% van de opdrachtwaarde in rekening brengen indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de ingetrokken Overeenkomst tijd heeft gereserveerd, dan wel een vertaalopdracht reeds bij een vertaler heeft uitgezet. De omvang van een eventuele prijsreductie is ter beoordeling van Opdrachtnemer.

4. Indien de Overeenkomst een tolkopdracht betreft, en Opdrachtgever, om welke reden dan ook, voor aanvang van deze tolkopdracht de Overeenkomst voortijdig annuleert, dan is Opdrachtgever gehouden om kosten als volgt te vergoeden aan Opdrachtnemer:

- Indien de annulering binnen 48 uur voor aanvangstijd van de tolkopdracht plaatsvindt: het volledige honorarium bestaande uit de gehele ingeplande tolktijd plus algemene kosten zoals, maar niet beperkt tot, gemaakte reis- en verblijfskosten, eventueel gemaakte kosten verband houdende met de voorbereiding van de tolk en bemiddelingskosten;

- Indien de annulering langer dan 48 uur, maar korter dan 168 uur (een week) voor aanvangstijd van de tolkopdracht plaatsvindt: het volledige honorarium bestaande uit de eventueel gemaakte reis- en verblijfskosten, kosten verband houdende met de voorbereiding van de tolk en bemiddelingskosten;

- Indien de annulering langer dan 168 uur (een week) voor aanvangstijd van de tolkopdracht plaatsvindt: Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om eventueel gemaakte redelijke



voorbereidingskosten bestaande uit de kosten verband houdende met de voorbereiding van de tolk en bemiddelingskosten in rekening te brengen.

### 5. Uitvoering van opdrachten en geheimhouding

1. Opdrachtnemer verplicht zich naar Opdrachtgever toe zorg te dragen voor deskundige uitvoering van werkzaamheden naar beste weten en kunnen. Opdrachtnemer staat echter niet in voor het bereiken van enig beoogd resultaat, er is derhalve geen sprake van enigerlei resultaatsverbintenis.

2. Opdrachtnemer heeft het recht voor uitvoering van Overeenkomsten derden in te schakelen, onverminderd de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor een correcte uitvoering en naleving van de Overeenkomst. Bij spoedvertalingen die het noodzakelijk maken de dienstverlening over meerdere vertalers te verdelen, kan geen uniforme terminologie worden gegarandeerd.

3. In verband met het gewenste kwaliteitsniveau van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer is Opdrachtgever gehouden om tijdig voor uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijke informatie over de te vertalen tekst ter beschikking te stellen, waaronder en indien aanwezig specifieke terminologie en relevante documentatie.

4. Opdrachtnemer is niet gehouden vertaalwerkzaamheden uitsluitend door beëdigde vertalers te laten uitvoeren en is niet verplicht haar dienstverlening uitsluitend te doen verrichten door gecertificeerde tolken of vertalers, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5. Opdrachtnemer zal alle door Opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie strikt vertrouwelijk behandelen. Opdrachtnemer zal ingeschakelde derden wijzen op hun plicht tot strikt vertrouwelijke behandeling van verkregen informatie. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onverhoopte schending van de geheimhoudingsplicht door derden.

6. Opdrachtgever ontvangt de vertaling in de overeengekomen vorm.

7. Opdrachtgever draagt in het geval van een tolkdienst zorg voor normale en goede omstandigheden waaronder de tolkdienst op zijn of andere locatie dient te worden verricht. In ieder geval zorgt Opdrachtgever dat de werkomstandigheden voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld door wetgeving in het kader van de arbeidsomstandigheden.

### 6. Honorarium, betaling en incassokosten

1. Het honorarium is gebaseerd op het door Opdrachtnemer gehanteerde woord- en/of uurtarief danwel op de door Opdrachtnemer uitgebrachte, en door Opdrachtgever aanvaarde, Offerte.

2. Voor iedere Overeenkomst is een minimumtarief van toepassing, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3. Opdrachtnemer is gerechtigd haar tarieven periodiek te indexeren.

4. Tenzij anders overeengekomen zijn prijzen in Euro.

5. Opdrachtnemer is gerechtigd naast het standaardtarief een toeslag toe te passen, indien de te vertalen brontekst extra bewerkelijk is, van vakspecialistische aard is of de vertaling met grote spoed dient te worden geleverd. Opdrachtnemer is ook gerechtigd een toeslag toe te passen indien door Opdrachtgever extra bewerkelijke tekst of onduidelijke databestanden worden aangeleverd die Opdrachtnemer tot meer werkzaamheden of kosten noodzaken dan zij bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten. Bovenstaande opsomming is niet limitatief.

6. Alle tarieven zijn exclusief de wettelijk van toepassing zijnde omzetbelasting, tenzij anders aangegeven.

7. Het factuurbedrag dient uiterlijk binnen dertig dagen na factuurdatum te zijn bijgeschreven op rekening van Opdrachtnemer, zonder aftrek van betalingskorting. Bij niet-tijdige betaling is de Opdrachtgever onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim. In geval van verzuim is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd en overige administratie- en/of (buitengerechtelijke) incassokosten van het door Opdrachtnemer ingeschakelde

incassobureau. In geval van verzuim is Opdrachtnemer gerechtigd andere diensten en/of werkzaamheden voor Opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te schorten, tot alle voornoemde bedragen en kosten volledig zijn voldaan.

### 7. Reclames en geschillen

1. Reclame over geleverde vertalingen dient door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen na levering, schriftelijk en met inhoudelijke argumentatie en gedetailleerde onderbouwing aan Opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt, waarna de klachtenprocedure aan Opdrachtgever zal worden toegelicht. Het indienen van een klacht ontslaat Opdrachtgever in geen enkel geval van de betalingsverplichting.

2. Indien Opdrachtgever na verloop van de termijn zoals gesteld in artikel 7.1 geen klachten heeft geuit, wordt hij geacht het geleverde volledig te hebben geaccepteerd en worden reclames uitsluitend in behandeling genomen ter beoordeling van Opdrachtnemer.

3. In geval van reclame of geschil zal Opdrachtnemer zijn standpunt formeel kenbaar maken, mede op basis van commentaar van deskundige derden.

4. Indien Opdrachtnemer de klacht ten dele of geheel gegrond acht, zal Opdrachtnemer alles in het werk stellen om de klachten te verhelpen. Opdrachtnemer is alsdan gerechtigd het geleverde werk binnen redelijke tijd te verbeteren of te vervangen of een prijsreductie te verlenen indien verbetering of vervanging niet mogelijk of zinvol is, ter beoordeling van Opdrachtnemer.

5. Het recht van de Opdrachtgever om klachten in te dienen vervalt indien de Opdrachtgever het gedeelte van het geleverde waarop de klacht betrekking heeft, heeft aangepast of laten aanpassen, ongeacht of hij het geleverde vervolgens heeft doorgeleverd.

6. Door Opdrachtnemer doorgevoerde wijzigingen in reeds vertaalde teksten, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, houden geen erkenning in van een ondeugdelijke prestatie.

### 8. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Opdrachtnemer kan door Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk worden gesteld voor schade welke het directe en aantoonbare gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor alle andere vormen van schade, zoals bedrijfsschade, vertragingsschade, gevolgschade en gederfde winst, bij Opdrachtgever of derde partijen. Voor vertaling van ambigue onderdelen in de brontekst ontheft Opdrachtnemer zich van iedere aansprakelijkheid.

2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval beperkt tot het bedrag gelijk aan het in rekening gebrachte honorarium exclusief btw van de desbetreffende opdracht, met in alle gevallen een maximum van € 20.000 per gebeurtenis of per samenhangende reeks van gebeurtenissen.

3. Het risico van nadelige gevolgen, waaronder letselschade of economische schade, van gebruik van door Opdrachtnemer vertaalde teksten ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt geacht wezenlijke tekstdelen in een door Opdrachtnemer opgeleverde vertaling, waaronder geldbedragen, waardegetallen, technische, medische, juridische, financieel-economische of anderszins specialistische begrippen, op juistheid te controleren, omdat Opdrachtnemer naar beste weten en kunnen vertalingen verzorgt, doch in geen geval omissies kan uitsluiten. Volledig voor rekening en risico van de Opdrachtgever blijft de beoordeling van de vraag of (het gebruik van) een te vertalen of te bewerken tekst of de door Opdrachtnemer geleverde vertaling of bewerking daarvan zekere risico's omvat.

4. De kwaliteit en nauwkeurigheid van een machinevertaling kan aanzienlijk verschillen van tekst tot tekst en tussen verschillende talencombinaties. Opdrachtnemer garandeert niet de juistheid en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele fouten. Sommige inhoud (zoals afbeeldingen, video's, bestanden, enz.) kunnen mogelijk niet worden vertaald vanwege technische beperkingen. Volledig voor rekening en risico van de Opdrachtgever blijft het gebruik van een door Opdrachtnemer geleverde machinevertaling of bewerking daarvan, ongeacht of er nabewerking (Post Editing) is toegepast.

5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van door Opdrachtgever ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers. Opdrachtnemer is evenmin aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van informatietechnologie, internet en telecommunicatiemiddelen of ten gevolge van het transport of de verzending van informatie (draggers), inbegrepen het risico op of de gevolgen van virussen, Trojaanse paarden, spam email of vergelijkbaar.

6. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden gerelateerd aan beweerde inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of intellectuele eigendomsrechten, verband houdend met de Overeenkomst.

### 9. Ontbinding

1. Indien Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, failliet verklaard is of diens faillissement wordt aangevraagd, surseance van betaling heeft aangevraagd of deze aan hem is verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard of ingeval van liquidatie van het bedrijf van de Opdrachtgever, is Opdrachtnemer, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding, bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan op te schorten. Opdrachtnemer kan alsdan onmiddellijke voldoening van het hem toekomende vorderen.

2. Indien Opdrachtnemer door buitengewone omstandigheden, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, heeft Opdrachtnemer zonder verplichting tot schadevergoeding het recht de Overeenkomst op te schorten of te ontbinden. Onder buitengewone omstandigheden worden in ieder geval gekend de omstandigheden waarop Opdrachtnemer onvoldoende invloed kan uitoefenen, zoals brand, ongeval, ziekte, verhindering van door Opdrachtgever ingeschakelde derde partijen, werkstaking, oproer, oorlog, transportbelemmeringen, internet-, telecom- en netwerkstoringen en maatregelen van overheidswege.

### 10. Auteursrechten

1. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen verkrijgt Opdrachtgever het auteursrecht op de door Opdrachtnemer vervaardigde vertalingen en teksten op het moment dat Opdrachtgever volledig aan alle financiële en overige verplichtingen met betrekking tot de betreffende Overeenkomst heeft voldaan.

2. Indien sprake is van het toepassen van vertaalgeheugens als hulpmiddel zorgt Opdrachtnemer dat bij opslag in en hergebruik uit vertaalgeheugens van delen van de brontekst geen vertrouwelijke informatie zal worden gereproduceerd. De inhoud van machines voor machinevertaling betreft de relatie tussen het gebruik van woorden in zinnen die voor algoritmische doeleinden worden gebruikt. Als zodanig kunnen taalkundige middelen nooit worden verkregen uit een getrainde machinevertaalmachine. Voor zover er rechten, zoals auteursrechten of databankrechten, voortvloeien uit het gebruik van vertaalgeheugens, behoren deze toe aan Opdrachtnemer, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

### 11. Toepasselijk recht

1. Op de rechtsbetrekkingen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij anders overeengekomen of wettelijk anders bepaald. Alle geschillen zijn onderworpen aan het oordeel van de bevoegde Nederlandse rechter. Indien een Opdrachtgever de Opdrachtnemer juridisch aansprakelijk stelt dient dit te allen tijde in Nederland te gebeuren. Omgekeerd behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om de Opdrachtgever te dagvaarden via zijn lokale rechtbank.

### 12. Privacy en persoonsgegevens

1. Met betrekking tot het uitvoeren van de Overeenkomst kan Opdrachtnemer vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens van Opdrachtgever ontvangen en opslaan. Zulke informatie wordt door Opdrachtnemer strikt vertrouwelijk behandeld en bewaard in beveiligde systemen conform de geldende wetgeving. Deze informatie en persoonsgegevens kunnen worden doorgegeven aan andere entiteiten gelieerd aan Opdrachtnemer, aan ingehuurde derden en onderaannemers (bijvoorbeeld vertalers als gegevensbewerker) die namens haar diensten verlenen, en in alle overige gevallen waarin wij hiertoe verplicht kunnen worden, bijvoorbeeld door een rechterlijk vonnis. (Persoonlijke) Informatie

kan worden doorgegeven aan locaties in het buitenland, met inbegrip van landen die geen omvattende privacywetgeving hebben. In elk van deze gevallen hebben wij de nodige maatregelen genomen om te verzekeren dat alle doorgegeven (persoonlijke) informatie adequaat wordt beschermd. Voor het overige worden deze gegevens niet voor commerciële doeleinden aangewend alsmede niet onnodig aan derden verstrekt. Opdrachtgever kan inzicht verkrijgen in de gegevens die over hem of haar geregistreerd staan door contact op te nemen met Opdrachtnemer. Voor meer informatie over de wijze waarop Opdrachtnemer uw gegevens verwerkt, raadpleegt u de privacyverklaring op onze websites.

2. De Opdrachtgever zal alle geregistreerde (persoonlijke) gegevens van door ons ingehuurde derden, die eventueel voor en gedurende de opdracht door ons kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de wetgeving verwerken ten gevolge waarvan de klant die derde op de hoogte zal brengen van eventueel van hem of haar geregistreerde (persoonlijke) gegevens en de wijze waarop, wanneer en voor welk doeleinde deze gegevens worden verwerkt.

### 13. Overig

1. Een recente versie van deze algemene voorwaarden wordt op verzoek kosteloos aan de vrager toegezonden en is ter inzage terug te vinden op onze websites.

2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, met uitsluiting van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk vooraf door Opdrachtnemer schriftelijk akkoord is gegaan met gehele of gedeeltelijke toepassing daarvan.

3. Deze algemene voorwaarden gelden onverminderd ten behoeve van alle aan Opdrachtnemer verbonden personen - waaronder wordt verstaan iedere (rechts)persoon die voor of ten behoeve van Opdrachtnemer al dan niet in dienstbetrekking werkzaam is of is geweest - en alle derden die bij de uitvoering van enige opdracht door Opdrachtnemer worden ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk zijn of kunnen zijn. Al hetgeen in deze algemene voorwaarden en ten behoeve van Opdrachtnemer is bedongen, geldt als een jegens hen onherroepelijk en om niet gemaakt derdenbeding in de zin van artikel 6:253 BW.

4. Bij een dispuut over de inhoud van deze algemene voorwaarden prevaleert de Nederlandse tekst.

5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht blijven.

6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen voor nieuwe Overeenkomsten.

7. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en zijn van toepassing per juni 2021. Deze versie vervangt alle eerdere versies.