



# Algemene voorwaarden

## Begripsomschrijving

### Artikel 1

1. Global Talk Netherlands B.V., statutair gevestigd te Hengelo, ingeschreven onder nummer 72329025 bij het handelsregister, is de gebruiker van deze algemene voorwaarden en zal hiernavolgend aangeduid worden met: "wij".

Onder klant wordt verstaan iedere natuurlijke persoon of

2. rechtspersoon tot wie wij onze aanbiedingen richten, en de rechtspersoon van wie wij opdracht tot levering van tolk- en/of vertaaldiensten krijgen, c.q. met wie wij een overeenkomst aangaan.
3. Onder "overeenkomsten" wordt verstaan alle met ons 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 ons en de klant, met uitsluiting van de (algemene) voorwaarden van de klant.
2. Aanvullingen en/of wijzigingen van de met ons 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 onzerzijds.

## Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

### Artikel 3

1. Al onze aanbiedingen en of prijsopgaven (inclusief bijlagen) evenals tariefopgaven worden schriftelijk door ons uitgebracht en zijn vrijblijvend. Ook als onze aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat kan de aanbieding vóór afloop van de vermelde termijn door ons worden ingetrokken.
2. Al onze aanbiedingen zijn gebaseerd op de uitvoering van de overeenkomst door een door ons 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 wij deze definitief hebben geaccepteerd op basis van inzage in de te vertalen tekst.
4. De overeenkomst komt tot stand nadat de klant onze aanbieding heeft aanvaard en wij vervolgens te kennen hebben gegeven de opdracht definitief te accepteren, hetgeen altijd geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van tolken en/of vertalers.

5. De overeenkomst komt slechts tot stand door onze definitieve acceptatie. Vóór die acceptatie kunnen wij onze 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 ons een opdracht geeft zonder dat daaraan een aanbieding van onze kant is voorafgegaan.
7. Indien een aanvaarding door de klant van ons aanbod afwijkt, dan geldt dit als een nieuw aanbod van de klant en als een verwerping van ons aanbod, ook indien slechts sprake is van een afwijking op ondergeschikte punten.
8. Wij mogen als onze klant beschouwen degene die de opdracht aan ons 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 ons zijn verstrekt.
9. Indien wij er in redelijkheid aan twifelen of de klant in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, zijn wij 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

1. Indien de klant na totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen en/of aanvullingen aanbrengt, anders dan van geringe aard, dit ter onze beoordeling, dan behouden wij ons het recht voor om de termijn(en) en/of de overeengekomen prijs aan te passen of de voorgestelde wijzigingen te weigeren.
2. Eventuele wijzigingen in de overeengekomen condities van de opdracht, na totstandkoming van de overeenkomst, worden pas na schriftelijke acceptatie en bevestiging door ons van kracht.
3. Indien een verstrekte opdracht door de klant (tussentijds) wordt ingetrokken, dient de klant de vergoeding te betalen zoals vermeldt in onze tarieven. Het eventueel reeds vervaardigde werk zal wel ter beschikking worden gesteld aan de klant.

## Uitvoering van de opdrachten

### Artikel 5

1. Wij streven bij het verrichten van Tolk en Vertaaldiensten naar een zo goed mogelijke uitvoering van de werkzaamheden. Aan de opdracht wordt uitvoering gegeven door een zelfstandig opererende en gekwalificeerd vertaler of tolk in te schakelen. De opdracht zal naar beste weten en kunnen en met de nodige deskundigheid worden uitgevoerd. Wij kunnen 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 voorkeusterminologie zal ons ter hand worden gesteld.
3. Op ons 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. Wij zijn 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 onze onafhankelijkheid niet in het geding is. Wij zijn niet

gehouden vertaalwerkzaamheden door uitsluitend beëdigde vertalers te doen verrichten, noch zijn wij gehouden onze dienstverlening uitsluitend te doen verrichten door (voorlopig) gecertificeerde tolken of vertalers.

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 ons 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 wij kunnen constateren of verwachten dat tijdige levering of voltooiing niet mogelijk is, zullen wij de klant daarvan onverwijld in kennis stellen. Indien wij met de klant geen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum zijn overeengekomen, hebben wij 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 ons in gebreke te stellen en ons 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. Wij zijn 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, hebben wij steeds het recht zonder nadere kennisgeving de overeengekomen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum indien deze is overeengekomen, naar redelijkheid te verlengen.
4. Wij stellen de klant onverwijld in kennis van voltooiing van de werkzaamheden.
5. 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.
6. Wij leveren een vervaardigde vertaling op de met ons overeengekomen wijze af. Ingeval wij een vervaardigde vertaling digitaal afleveren, dan wordt deze eenmalig geleverd zonder garantie en zonder verplichting tot vervanging. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade welke voortkomt uit de gebruikmaking van door ons verstrekte diskettes, of voor schade (waaronder virus overbrenging) veroorzaakt door het medium van de klant.
7. Wij zijn niet gehouden het vertaalwerk in gedeelten af te leveren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
8. 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 ons mogelijk te maken.

9. De klant is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan onze 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 onze 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 ons 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 ons 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 ons kosteloos worden gecorrigeerd. Indien fouten nadien worden doorgegeven, zullen wij 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. Klachten over facturen kunnen worden ingediend bij onze afdeling financiën. Klachten over onze dienstverlening of de uitvoerende tolk of vertaler kunnen worden ingediend bij de afdeling relatiebeheer.
5. Indien de klacht gegrond is, zullen wij indien mogelijk het afgeleverde binnen redelijke tijd verbeteren of vervangen. Indien wij redelijkerwijs niet (meer) aan het verlangen tot verbetering of vervanging van de dienst kunnen voldoen, kunnen wij een reductie op de prijs verlenen.
6. 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. Wij zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie welke ons in verband met de uitvoering van de overeenkomst, ter kennis komt. Wij zullen onze medewerkers tot geheimhouding verplichten. Ook de door ons ingeschakelde derden worden gewezen op hun plicht tot strikte geheimhouding van verkregen informatie. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gehouden voor onverhoopte schending van de geheimhoudingsplicht door die derden.

## 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 ons 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 ons 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 werken wij met een toeslag zoals vermeld in ons tarievenoverzicht. De facturatie geschiedt op basis van nacalculatie waarbij de gereserveerde tijd leidend is. Overstijgt de daadwerkelijke gesprekstijd de gereserveerde tijd, dan zullen wij de werkelijke gesprekstijd in minuten factureren.
2. De door ons opgegeven prijzen en/of tarieven gelden uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst conform onze offerte en of de inhoud van de overeenkomst. Ingeval van wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst, zijn wij gerechtigd deze wijzigingen conform ons gebruikelijke tarief in rekening te brengen. Wij zijn gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen wanneer door de klant extra bewerkelijke tekst, onduidelijke kopij, ondeugdelijke computerprogrammatuur en of databestanden worden aangeleverd die ons tot meer werkzaamheden of kosten noodzaken dan wij bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs mochten verwachten. Bovenstaande opsomming is niet limitatief.
3. Alle reis-, verblijfkosten en overige onkosten zijn voor rekening van de klant, tenzij schriftelijk anders met ons overeengekomen.
4. De prijzen en of tarieven genoemd onder lid 1 kunnen jaarlijks worden verhoogd.

## Betaling

### Artikel 11

1. Tenzij schriftelijk anders met ons 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 onze 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 zijn wij 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 open- staan, zelfs al vermeldt de klant dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
5. Wij zijn 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, zijn wij gerechtigd nadat wij de klant schriftelijk hebben gesommeerd om een deel van de prijs vooruit te betalen, onze 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 ons betaalt, zijn wij gerechtigd onze diensten en/of werkzaamheden zonder nadere ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang op te schorten. Wij hebben het recht gereed zijnde delen onder ons te houden en het recht van retentie uit te oefenen op alle zaken waarop de uitvoering van de overeenkomst betrekking heeft en die wij onder ons hebben.

## Aansprakelijkheid

### Artikel 12

1. Wij zijn 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. Wij zijn echter niet aansprakelijk voor: a). bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg zijn van de verstrekking aan ons van onjuiste en of onvolledige gegevens of informatie door of namens de klant; b). bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg zijn van een handelen of nalaten van door ons ingeschakelde derden (eigen personeel uitgesloten); c). bij de klant of derden ontstane gevolgschade waar mede onder meer wordt verstaan bedrijfsschade, indirecte schade, vertragingsschade, gederfde winst; d). bij de klant of derden ontstane aanspraken ontstaan door dubbelzinnigheden in teksten of zinnen.
2. Onze 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 ons 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 onze 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, spannen wij ons in om onze werkzaamheden zo goed mogelijk te verrichten, maar wijzen wij 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 wij nog aansprakelijk zouden zijn voor schade door dood of lichamelijk letsel, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat op grond van de door ons gesloten verzekeringsovereenkomst ter zake wordt uitgekeerd.
5. De klant is gehouden ons te vrijwaren tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van ons ten behoeve van de klant.
6. Wij zijn niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers. Wij zijn 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 ons geleverde bestanden of informatiedragers.



7. Onze aansprakelijkheid is in alle gevallen gelimiteerd tot een bedrag van € 45.000, = per gebeurtenis of per samenhangende reeks van gebeurtenissen per jaar.

## Overmacht

### Artikel 13

1. Ingeval wij ten gevolge van overmacht geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn of op enigerwijze vertraagd zijn de overeenkomst uit te voeren dient de klant, zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding, ons de keuze te laten de overeenkomst zelf te ontbinden dan wel ons uit te laten over de redelijke termijn waarbinnen wij onze verplichtingen zullen nakomen, waarbij de klant het recht heeft de overeenkomst te ontbinden, na ons in gebreke te hebben gesteld. De klant is verplicht aan ons in ieder geval een termijn van twee weken te geven om ons erover uit te laten.
2. Onder overmacht aan onze zijde is mede begrepen elke omstandigheid buiten ons 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 verhindering van door ons ingeschakelde derden, evenals onmogelijkheid voor onszelf 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 ons 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, zullen wij gerechtigd zijn om zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst of een gedeelte daarvan te ontbinden en zonder dat wij aan de klant enige schadevergoeding verschuldigd zijn. Wij kunnen dan onmiddellijke voldoening van het ons toekomende vorderen.

## Data Privacy

### Artikel 15

1. Global Talk verwerkt persoonsgegevens als daar een gerechtvaardigd en specifiek doel voor is. De persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld en beveiligd. Dit doet Global Talk in overeenstemming met (privacy) wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De volledige privacy- mededelingen, inclusief het recht van toegang tot en verbetering van persoonsgegevens, zijn verkrijgbaar via de website van Global Talk

## Geschillenregeling

### Artikel 16

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

