

## 1. Begripsomschrijving

- 1.1 Global Talk Netherlands B.V. is statutair gevestigd te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72329025 en gebruiker van onderhavige algemene voorwaarden, in deze algemene voorwaarden opgenomen als "Global Talk".
- 1.2 Onder Opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon tot wie Global Talk een aanbieding richt, dan wel van wie een opdracht wordt ontvangen tot het verlenen van een tolkdienst, in deze algemene voorwaarden opgenomen als "Opdrachtgever".

## 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanvragen, offertes, aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten en alle andere rechtshandelingen tussen Global Talk en Opdrachtgever.
- 2.2 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden van Opdrachtgever, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

## 3. Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen en of prijsopgaven worden schriftelijk uitgebracht door Global Talk en zijn te allen tijde vrijblijvend. Ook als de betreffende aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat kan de aanbieding voor afloop van de termijn, worden ingetrokken door Global Talk.
- 3.2 Alle aanbiedingen van Global Talk zijn gebaseerd op de uitvoering van de opdracht door het inschakelen van een gekwalificeerde tolk, onder normale omstandigheden en gedurende met Opdrachtgever overeengekomen werkuren.
- 3.3 De overeenkomst tussen Global Talk en Opdrachtgever komt tot stand nadat Opdrachtgever de aanbieding van Global Talk schriftelijk heeft aanvaard, te allen tijde onder voorbehoud van beschikbaarheid van tolken aan de zijde van Global Talk.

## 4. Tarieven, facturatie en betaling

- 4.1 Opdrachtgever zal een vergoeding betalen aan Global Talk voor de geleverde tolkdiensten. Deze vergoeding is gebaseerd op het tarievenoverzicht in "bijlage 1: tarieven Global Talk". Deze tarieven zijn exclusief de wettelijk vastgestelde btw.
- 4.2 Opdrachtgever zal elke maand een gespecificeerde factuur ontvangen waarin een overzicht is opgenomen van de afgenomen tolkdiensten. Op deze factuur zal onder meer de naam en het referentienummer van Opdrachtgever worden vermeld.
- 4.3 Opdrachtgever zal de facturen van Global Talk voldoen binnen 30 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is niet gerechtigd de betaling van facturen op te schorten dan wel te verrekenen met vermeende vorderingen op Global Talk.
- 4.4 Bij niet tijdige betaling van de factuur door Opdrachtgever, is Global Talk gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de vervaldatum van de betreffende factuur tot aan de dag van voldoening van de gehele factuur door Opdrachtgever.
- 4.5 De door Opdrachtgever gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van eventuele verschuldigde rente op alle opeisbare facturen en vervolgens op de hoofdsom van de opeisbare facturen met de oudste vervaldatum.

- 4.6 Indien Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn de factuur heeft voldaan, dan is Global Talk gerechtigd om haar dienstverlening onmiddellijk, zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, op te schorten en opgeschort te houden totdat alle opeisbare facturen, inclusief rente, zijn voldaan.
- 4.7 Indien Opdrachtgever niet op het afgesproken tijdstip inbelt, vervalt de telefonische tolkdienst na 15 minuten. Global Talk brengt in dat geval annuleringskosten in rekening conform een annulering binnen 4 uur.
- 4.8 De tarieven van deze dienstverleningsovereenkomst worden jaarlijks per 1 januari door Global Talk geïndexeerd. Indexering zal plaatsvinden op basis van het meest recente CBS indexcijfer, 8.2 "CAO lonen per uur, inclusief vakantietoeslag en bijzondere beloningen (zakelijke dienstverlening).

## 5. Zelfstandigheid tolken

- 5.1 De tolkdiensten worden uitgevoerd door Global Talk ingeschakelde zelfstandige tolken. De afspraken tussen Global Talk en de zelfstandige tolk worden vastgelegd in een door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst.
- 5.2 Partijen beogen nadrukkelijk niet om direct of indirect een arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek tot stand te brengen tussen tolk en Opdrachtgever. Tussen geen der partijen bestaat een gezagsverhouding.
- 5.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor, dat de tolk de werkzaamheden in het kader van de opdracht steeds kan verrichten als zelfstandige, zonder "leiding en toezicht".
- 5.4 De verplichting van het vorige artikellid dient (mede) ter voorkoming van vaststelling door de Belastingdienst van inhoudingsplicht ter zake van de opdracht. Indien en voor zover vaststelling van inhoudingsplicht voortkomt uit het niet nakomen van deze verplichting, is Opdrachtgever jegens Global Talk aansprakelijk voor de door Global Talk als gevolg van de vaststelling van inhoudingsplicht geleden schade.

## 6. Uitvoering van de werkzaamheden

- 6.1 Global Talk streeft bij het verrichten van tolkdiensten naar een zo goed mogelijke uitvoering van de werkzaamheden. Aan de opdracht wordt uitvoering gegeven door een zelfstandig opererende en gekwalificeerde tolk in te schakelen. De opdracht zal naar beste weten en kunnen en met de nodige deskundigheid worden uitgevoerd. Global Talk kan echter niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat aan de zijde van opdrachtgever.
- 6.2 De uitvoering van de tolkdiensten geschiedt te allen tijde onder voorbehoud van beschikbaarheid van tolken aan de zijde van Global Talk.
- 6.3 Global Talk is gehouden gevolg te geven aan tijdig schriftelijk gegeven en redelijke aanwijzingen omtrent de uitvoering van de tolkdiensten, zulks geldt uitsluitend voor zover de onafhankelijkheid van Global Talk niet in het geding is.
- 6.4 Opdrachtgever dient zorg te dragen voor normale en goede werkomstandigheden waaronder de tolkdiensten op de locatie van Opdrachtgever of andere locatie dienen te worden verricht. In ieder geval dient Opdrachtgever ervoor zorg te dragen dat de omstandigheden voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld door wettelijke kaders inzake de arbeidsomstandigheden.

## 7. Klachten

- 7.1 Klachten dienen te allen tijde zo spoedig mogelijk na constateren te worden gemeld door Opdrachtgever. Het uiten en indienen van een klacht ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.
- 7.2 Indien de klacht een door Global Talk 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 Global Talk te worden gemeld.
- 7.3 Klachten over facturen kunnen worden ingediend bij de afdeling financiën van Global Talk. Klachten over de dienstverlening of de uitvoerende tolk kunnen worden ingediend bij de afdeling customer service van Global Talk.

## 8. Ontbinding

- 8.1 Global Talk is bevoegd de dienstverleningsovereenkomst met Opdrachtgever te allen tijde te ontbinden, zonder gerechtelijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang, middels een e-mail aan de Opdrachtgever zonder dat zij aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die de ontbinding met zich brengt voor Opdrachtgever, indien:
- a) Opdrachtgever haar verplichtingen uit deze algemene voorwaarden niet nakomt, ondanks dat zij daartoe ingebreke is gesteld en een redelijke termijn tot herstel van het verzuim heeft gekregen van Global Talk;
  - b) Opdrachtgever een verzoek indient tot het verlenen van surseance van betaling of faillissement, wanneer er beslag is gelegd op het vermogen van Opdrachtgever;
  - c) In geval van stillegging, liquidatie of geheel of gedeeltelijke overname, fusie of enige (belangrijke) wijziging in de zeggenschap en/of controle bij Opdrachtgever plaatsvindt.

## 9. Aansprakelijkheid

- 9.1 Global Talk is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover de tekortkoming bestaat uit het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. Global Talk is nimmer aansprakelijk voor:
- a) bij Opdrachtgever ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking aan Global Talk van onjuiste en of onvolledige gegevens of informatie door of namens Opdrachtgever;
  - b) bij Opdrachtgever ontstane gevolgschade waar mede onder meer wordt verstaan bedrijfsschade, indirecte schade, vertragingsschade en gederfde winst.
- 9.2 De aansprakelijkheid van Global Talk is beperkt tot het bedrag dat door haar verzekeraar in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens genoemde verzekering mocht plaatsvinden en Global Talk gehouden is schade te vergoeden aan Opdrachtgever, dan is iedere aansprakelijkheid van Global Talk beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever als honorarium (exclusief omzetbelasting) aan Global Talk heeft betaald over de periode van zes maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis waarbij te allen tijde sprake is een maximum van EUR 45.000,- waarvoor Global Talk aansprakelijk kan worden gehouden.

- 9.3 Opdrachtgever is gehouden Global Talk te vrijwaren tegen aanspraken van derden die op enige wijze voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van Global Talk ten behoeve van Opdrachtgever.

## 10. Overmacht

- 10.1 Ingeval Global Talk ten gevolge van overmacht geheel of gedeeltelijk niet in staat is of op enigerwijze vertraagd is de tolkdiensten uit te voeren dient Opdrachtgever, zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding, Global Talk de keuze te laten de dienstverleningsovereenkomst c.q. de reeds ingeboekte tolkdiensten te ontbinden dan wel Global Talk uit te laten over een redelijke termijn waarbinnen Global Talk haar verplichtingen zal nakomen. Opdrachtgever is verplicht aan Global Talk in ieder geval een termijn van twee weken te geven om zich erover uit te laten.
- 10.2 Onder overmacht aan de zijde van Global Talk is mede begrepen elke omstandigheid buiten toedoen van Global Talk ontstaan, waardoor de normale uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst c.q. tolkdiensten wordt verhinderd. Als dergelijke overmacht opleverende omstandigheden gelden in ieder geval de onmogelijkheid deze uit te voeren vanwege verhindering van door Global Talk ingeschakelde tolken ongeacht de oorzaak daarvan, evenals onmogelijkheid voor Global Talk ten gevolge van ziekte, stakingen, verstoringen van energievoorzieningen, verkeersstoornissen, stoornissen in de ict omgeving waarop de digitale systemen van Global Talk werkzaam zijn, stoornissen in de telecomvoorziening van Global Talk.

## 11. Data Privacy

- 11.1 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.

## 12. Geheimhouding

- 12.1 Partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie welke haar in verband met de uitvoering van de overeenkomst ter kennis komt. Partijen zullen hun medewerkers of ingeschakelde derden tot geheimhouding verplichten.

## 13. Toepasselijk recht en geschillen

- 13.1 Op de door partijen gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Alle geschillen die naar aanleiding van de dienstverleningsovereenkomst dan wel een tolkdienst tussen partijen mochten ontstaan, zullen bij uitsluiting, aanhangig worden gemaakt bij de rechtbank Almelo.

## 14. Bijlage

- 14.1 Tarievenoverzicht 2025

## 14.1 Tarievenoverzicht

### Over Global Talk

Wij zijn Global Talk, een organisatie van ruim 2.400 tolken en cultuurspecialisten. Samen spreken we ruim 200 verschillende talen. Je komt ons overal in Nederland tegen. In ziekenhuizen. Op politiebureaus. In asielzoekerscentra. Bij internationaal opererende bedrijven. In rechtbanken. Allemaal plaatsen waar het er echt toe doet dat mensen elkaar niet alleen verstaan, maar elkaar ook begrijpen.

### Wat wij doen

Wij nemen taal- en cultuurbarrières weg. Dat doen we door de inzet van goed opgeleide en zeer ervaren tolken en cultuurspecialisten. Want om elkaar echt te begrijpen is er vaak meer nodig dan alleen een letterlijke vertaling. Ook kennis van de culturele achtergrond van iemand is belangrijk. Immers, tussen wat iemand bedoelt en wat iemand zegt kan een wereld van verschil zitten.

### Over onze dienstverlening

Is er direct een tolk nodig of is het juist van groot belang dat je elkaar kunt zien? We hebben altijd de juiste taal- of cultuuroplossing binnen handbereik. Alle tolkdiensten vraag je snel en eenvoudig aan via ons online portal Tasnet. Hieronder een overzicht van de mogelijkheden:

#### Tolktelefoon

24 uur per dag, 7 dagen per week binnen enkele minuten een tolk spreken. Onze tolktelefoon is al ruim 48 jaar een begrip in Nederland. Je schakelt een telefonische tolk in via ons online portal of door te bellen naar 088 - 255 52 22. Je kunt voor de telefonische dienstverlening kiezen uit twee verschillende manieren om een tolk in te zetten:

- **Direct een tolk nodig:** Dan is onze ad-hoc oplossing de snelste manier om een tolk in te zetten. Het bespaart tijd, moeite en geld. Met enkele klikken is de tolk geregeld en heb je binnen enkele minuten een professionele tolk aan de lijn in elke gewenste taal, 24 uur per dag, 7 dagen per week.
- **Een tolk reserveren:** Als je niets aan het toeval wilt overlaten. Bijvoorbeeld voor tolken in schaarse talen, dan kan je gebruik maken van een reservering vooraf.

#### Conference call

Een conference call is mogelijk als jij, de cliënt/relatie en de tolk zich alle drie op een andere locatie bevinden. Iedereen belt in op de lijn en hierbij is een maximum van 5 deelnemers. Deze dienstverlening is direct telefonisch beschikbaar. Echter, bij een schaarse taal adviseren wij dat je de conference call met tolk vooraf reserveert.

#### Videobellen

Videobellen combineert de snelheid, efficiëntie en het gemak van een telefonische tolkdienst met de voordelen van een persoonlijke tolkdienst. Je kunt hierbij gebruik maken van een eigen videoplatform (o.a. Microsoft Teams, Google Hangout of Zoom). Geef dit aan bij het aanvragen van de dienst. Wij denken met je mee voor de beste oplossing.

#### Tolk op locatie

Voor gesprekken en formele bijeenkomsten kun je een tolk op locatie inschakelen. Een tolk die persoonlijk ondersteunt waar nodig, dat is wat je kunt verwachten van onze tolken op locatie. Dit kan bijvoorbeeld als er sprake is van een slechtnieuwsgesprek, het gesprek met meerdere personen is of als er naast een taalbarrière ook een cultuurkloof is.

### Overzicht tarieven

Type tolkdienst	Ad-hoc een tolk inzetten*	Een tolk Reserveren**	Bemiddelingstarief 08.00 uur – 19.00 uur	Tarief per minuut 08.00 uur – 19.00 uur
Telefonisch			€ 29,95	€ 1,940
Conference call			€ 29,95	€ 2,181
Videobellen	n.v.t.		€ 29,95	€ 2,181
Tolk op locatie	n.v.t.		€ 29,95	€ 2,846

\*Ad-hoc: het direct inzetten van een tolk, te bereiken via 088 – 255 52 22.

\*\*Reserveren: het vooraf reserveren van een tolk op afstand of op locatie. Je kunt zowel online als per telefoon reserveren.

### Voorwaarden

#### Voor alle diensten gelden de volgende aanvullende voorwaarden

- De vermelde tarieven zijn exclusief BTW.
- Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing.
- De gereserveerde toltijd is leidend voor de facturatie. Indien de dienst langer duurt dan de gereserveerde toltijd, worden de extra kosten per minuut in rekening gebracht.
- Voor alle diensten, welke buiten kantooruren (voor 08.00 uur en na 19.00 uur), op zaterdag, zondag of op feestdagen worden *aangevraagd*, rekenen wij een opslag van 50% over *het bemiddelingstarief*.
- Voor alle diensten, welke buiten kantooruren (voor 08.00 uur en na 19.00 uur), op zaterdag, zondag of op feestdagen worden *uitgevoerd* rekenen wij een opslag van 50% over *het toltarief*.

#### Aanvullende voorwaarden persoonlijke tolkdienst

- Wij factureren een minimum van 30 minuten per dienst.
- Voor reiskosten hanteren wij een tarief van € 0,21 per gereden kilometer.
- Het reistijdtarief per minuut bedraagt 50% van het toltarief per minuut.
- Het reistijdtarief buiten kantooruren (voor 08.00 uur en na 19.00 uur), op zaterdag, zondag of een feestdag is 50% van het *dan geldende toltarief* per minuut.

### Annuleringen

- Voor annuleringen en wijzigingen binnen 72 uur (exclusief uren van weekend- en feestdagen) voor uitvoeringsdatum berekenen wij 50% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd.
- Voor annuleringen en wijzigingen binnen 48 uur (exclusief uren van weekend- en feestdagen) voor uitvoeringsdatum berekenen wij 100% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd.
- Neem je de dienst niet af (zonder vooraf te annuleren), dan berekenen wij 100% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd. Ook worden de reiskosten en de reistijd in rekening gebracht.