

## ALGEMENE VOORWAARDEN TCI TRANSLATIONS

### Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder "het vertaal- en tolkbureau" of "opdrachtnemer" verstaan: Tulip Consultancy International Translations (kortweg TCI Translations) gevestigd te Keizerstraat 14, 7411 HG Deventer. Onder "opdrachtgever" wordt verstaan de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die aan TCI Translations een opdracht tot het maken van een vertaling of het uitvoeren van een andere talendienst geeft. Onder "talendienst" wordt verstaan een dienst als tolk, een dienst in verband met onderwijs in taal of het anderszins vervaardigen, vertalen, verwerken, opslaan, presenteren of corrigeren van teksten of vormen van DeskTop Publishing, multimedia producties en levering van de eindproducten op alle mogelijke manieren. Onder "vertaler" wordt verstaan een medewerker van TCI Translations dan wel een derde aan wie TCI Translations de opdracht tot het vervaardigen van de vertaling uitbesteedt. Onder "vertaling" wordt verstaan een tekst die vertaald, gecorrigeerd of geschreven is. Onder "brontaal" wordt verstaan de taal die dient als uitgangstaal voor een vertaling. Onder "doeltaal" wordt verstaan de taal waarin een tekst vertaald moet worden.

### Artikel 1 - Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen het vertaal- en tolkbureau en de opdrachtgever, met uitsluiting van door de opdrachtgever gehanteerde (algemene) voorwaarden, tenzij het vertaal- en tolkbureau met de toepassing daarvan schriftelijk heeft ingestemd. De voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en werkzaamheden, één en ander in de meest ruime zin van het woord. Bedingen waarbij van deze voorwaarden wordt afgeweken, zijn eerst dan bindend indien schriftelijk door ons bevestigd en gelden alsdan alleen voor de overeenkomsten waarbij dit uitdrukkelijk is overeengekomen. In geval van botsende voorwaarden gelden de algemene voorwaarden van de opdrachtgever niet, ook niet wanneer deze als eerste zijn aangeboden. Dat is anders indien deze schriftelijk door TCI Translations zijn aanvaard.

### Artikel 2 - Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Algemene aanbiedingen en prijsopgaven van het vertaal- en tolkbureau zijn vrijblijvend.  
2.2 De aanbiedingen zijn tenzij schriftelijk anders afgesproken 14 dagen geldig.  
2.3 Een opdracht tot het verrichten van een vertaling of een andere talendienst wordt steeds aanvaard onder het voorbehoud, dat TCI Translations, na beschouwing van de talendienst, het recht heeft binnen een redelijke tijd de opdracht alsnog op te zeggen, zonder tot het geven van enige schadevergoeding gehouden te zijn.  
2.4 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of mondelinge aanvaarding door de opdrachtgever van de offerte van het vertaal- en tolkbureau of - indien geen offerte is uitgebracht - door schriftelijke bevestiging door het vertaal- en tolkbureau van een door de opdrachtgever verstrekte opdracht. Onder schriftelijke aanvaarding valt tevens het aanvaarden middels een elektronische bericht middels een e-mail of sms.  
2.5 Het vertaal- en tolkbureau mag als zijn opdrachtgever beschouwen degene die de opdracht aan het vertaal- en tolkbureau 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 het vertaal- en tolkbureau zijn verstrekt.  
2.6 Afspraken gemaakt en toezeggingen gedaan door vertegenwoordigers of personeel van het vertaal- en tolkbureau binden het vertaal- en tolkbureau pas nadat het vertaal- en tolkbureau deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd.  
2.7 Indien het vertaal- en tolkbureau er in redelijkheid aan twijfelt of de opdrachtgever in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, is het vertaal- en tolkbureau gerechtigd, alvorens aan te vangen met uitvoering van de opdracht of uitvoering daarvan voort te zetten, van de opdrachtgever afdoende zekerheid te verlangen.

### Artikel 3 - Wijziging en annulering van opdrachten

3.1 Indien de opdrachtgever na de totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen anders dan van geringe aard aanbrengt in de opdracht, is het vertaal- en tolkbureau gerechtigd de leveringstermijn en/of het honorarium aan te passen of de opdracht alsnog te weigeren. In het laatste geval is de opdrachtgever gehouden tot betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht.

3.2 Indien een opdracht door de opdrachtgever wordt geannuleerd, is de opdrachtgever gehouden tot volledige betaling van het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht. Voor de geannuleerde werkzaamheden die nog niet uitgevoerd zijn, gelden de volgende annuleringskosten:

Geannuleerde tolkuren, insprekuren en/of tolkapparatuur  
- Binnen 1 week voor uitvoering: 100% van het geoffreerde bedrag  
- Tot 1 week voor uitvoering: 70%  
- In alle ander gevallen: 50% van het geoffreerde bedrag.  
Geannuleerde vertaalopdrachten en/of andere diensten  
- Binnen 1 week voor uitvoering: 50% van het geoffreerde bedrag  
- Tot 1 week voor uitvoering: 25%  
- In alle ander gevallen: 10% van het geoffreerde bedrag.  
Het vertaal- en tolkbureau stelt het reeds vervaardigde werk desgewenst ter beschikking van de opdrachtgever. Voor de kwaliteit van het geleverde wordt in dat geval niet ingestaan.

### Artikel 4 - Uitvoering van opdrachten en geheimhouding

4.1 Het vertaal- en tolkbureau is gehouden de opdracht naar beste weten en kunnen en met de nodige deskundigheid uit te voeren, rekening houdend met het door de opdrachtgever gespecificeerde doel van de door het vertaal- en tolkbureau te vertalen of bewerken tekst(en).

4.2 Het vertaal- en tolkbureau zal de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie vertrouwelijk behandelen voorzover dit mogelijk is in verband met de uitvoering van de opdracht. Het vertaal- en tolkbureau zal zijn medewerkers tot geheimhouding verplichten. Het vertaal- en tolkbureau is evenwel niet aansprakelijk voor schending van de geheimhoudingsplicht door deze medewerkers indien het vertaal- en tolkbureau aannemelijk kan maken deze schending niet te hebben kunnen verhinderen.

4.3 Tenzij uitdrukkelijk het tegendeel is overeengekomen, heeft het vertaal- en tolkbureau het recht een opdracht (mede) door derden te laten uitvoeren, onverminderd de verantwoordelijkheid van het vertaal- en tolkbureau voor de vertrouwelijke behandeling en de deugdelijke uitvoering van de opdracht. Het vertaal- en tolkbureau zal bedoelde derden tot geheimhouding verplichten. Het vertaal- en tolkbureau is evenwel niet aansprakelijk voor schending van de geheimhoudingsplicht door deze derden indien het vertaal- en tolkbureau aannemelijk kan maken deze schending niet te hebben kunnen verhinderen.

4.4 De opdrachtgever is gehouden om op verzoek, indien mogelijk, een inhoudelijke toelichting op de te vertalen tekst te geven en, indien aanwezig, relevante documentatie en terminologie ter beschikking van het vertaal- en tolkbureau te stellen. Verzending van bedoelde informatie geschiedt steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever.

### Artikel 5 - Leveringstermijn en tijdstip van levering

5.1 Wanneer tussen opdrachtnemer en opdrachtgever afspraken bestaan die over een "dag" of "dagen" gaan, dan wordt hiermee, tenzij anders is overeengekomen, bedoeld een dag of dagen die niet een zaterdag, een zondag, een feestdag of "tussendag" zijn. Een "tussendag" is een dag die valt tussen dicht opeenvallende feestdagen of tussen een feestdag en een weekend.

5.2 Wanneer de opdrachtgever niet uitdrukkelijk een afleveringsdatum heeft afgesproken, heeft de opdrachtnemer het recht de tijd waarbinnen de overeenkomst door hem zal worden uitgevoerd, zelf naar redelijkheid te bepalen.

5.3 De overeengekomen leveringstermijn is een streeftermijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Zodra het vertaal- en tolkbureau constateert of verwacht dat tijdige levering niet mogelijk is, is het vertaal- en tolkbureau gehouden de opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis te stellen.

5.4 Bij toerekenbare overschrijding door het vertaal- en tolkbureau van de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen leveringstermijn, is de opdrachtgever gerechtigd tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst, mits op de uitvoering in redelijkheid niet langer kan worden gewacht. Het vertaal- en tolkbureau is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding. Deze ontbinding laat onverlet de gehoudenheid van de opdrachtgever tot betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht.

5.5 De levering wordt geacht te hebben plaatsgehad op het tijdstip van verzending. Als tijdstip van verzending geldt het moment van terpostbezorging, afgifte aan de koerier, persoonlijke levering door eigen koeriersdienst of bij elektronische verzending (fax, e-mail, modem, ftp, enz.) het moment waarop het medium de zending heeft voltooid.

5.6 In verband met de uitvoering van de overeenkomst door het vertaal- en tolkbureau is de opdrachtgever gehouden al datgene te

doen wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om tijdige levering door het vertaal- en tolkbureau mogelijk te maken.

5.7 De opdrachtgever is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan de aflevering van de krachtens de overeenkomst met het vertaal- en tolkbureau verrichte prestatie. De opdrachtgever 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 6.5 bepaalde van overeenkomstige toepassing is.

#### **Artikel 6 - Honorarium en betaling**

6.1 Het honorarium is in beginsel gebaseerd op een bij het vertaal- en tolkbureau geldend woord- of uurtarief, tenzij anders overeengekomen. Het vertaal- en tolkbureau kan naast zijn honorarium tevens de verschotten verbonden aan de uitvoering van de opdracht aan de opdrachtgever in rekening brengen. Voor iedere opdracht kan een minimumtarief per talencombinatie in rekening gebracht worden.

6.2 De prijs die het vertaal- en tolkbureau voor de te verrichten prestatie heeft opgegeven, geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties.

6.3 Het vertaal- en tolkbureau is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen wanneer door de opdrachtgever extra bewerkelijke tekst, onduidelijke kopij, ondeugdelijke computerprogrammatuur of databestanden worden aangeleverd die het vertaal- en tolkbureau tot meer werkzaamheden of kosten noodzakelijk dan het vertaal- en tolkbureau bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten. Bovenstaande opsomming is niet limitatief.

6.4 Alle bedragen worden vermeld exclusief BTW van 19%.

6.5 Declaraties dienen uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum (of binnen de door het vertaal- en tolkbureau schriftelijk opgegeven andere termijn), zonder enige korting, verrekening of opschorting netto te worden voldaan in de valuta waarin de declaratie is gesteld. Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim, in welk geval de opdrachtgever over het factuurbedrag de wettelijke rente, vermeerderd met 2 procentpunten, verschuldigd is vanaf de datum van verzuim tot aan het moment van volledige voldoening en administratiekosten van EUR 25,00 per herinneringsfactuur.

6.6 TCI Translations is gerechtigd haar volledige honorarium of een gedeelte ervan als voorschot te innen om mogelijke betalingsrisico's te voorkomen en/of haar kosten te dekken.

6.7 Ingeval van buitengerechtelijke incassokosten geldt een incassotarief van 15% over de eerste EUR 2.500,00 van de hoofdsom met rente en een tarief van 10% over het meerdere, met een minimum van EUR 100,00 per declaratie. Tevens komen na tweede herinnering, ongeacht of de herinnering de klant mondeling, schriftelijk of via de digitale weg bereikt te hebben, de afgesproken kortingen te vervallen.

#### **Artikel 7 - Reclames en geschillen**

7.1 De opdrachtgever dient klachten over het geleverde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tien werkdagen na levering, schriftelijk aan het vertaal- en tolkbureau kenbaar te maken. Het uiten van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.

7.2 Indien opdrachtgever de juistheid van bepaalde vertaaloplossingen in twijfel trekt en het vertaal- en tolkbureau om commentaar vraagt en indien het vertaal- en tolkbureau vervolgens schriftelijk aanmerkelijk kan maken dat de gegeven vertalingen niet onjuist zijn, is het vertaal- en tolkbureau gerechtigd de in verband daarmee gewerkte uren en overige gemaakte kosten volledig aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

7.3 Indien de opdrachtgever na verloop van de in lid 7.1 genoemde termijn geen klachten heeft geuit, wordt hij geacht het geleverde volledig te hebben geaccepteerd en worden reclames uitsluitend in behandeling genomen indien het vertaal- en tolkbureau zulks om hem moverende redenen wenselijk acht. Wijziging door het vertaal- en tolkbureau van enig gedeelte van de vertaalde of bewerkte tekst op verzoek van de opdrachtgever houdt niet in dat het vertaal- en tolkbureau erkent dat een ondeugdelijke prestatie is geleverd.

7.4 Indien de klacht gegrond is, is het vertaal- en tolkbureau gerechtigd het geleverde binnen redelijke tijd te verbeteren of te vervangen; indien het vertaal- en tolkbureau redelijkerwijs niet aan het verlangen tot verbetering of vervanging kan voldoen, kan het een reductie op de prijs verlenen.

#### **Artikel 8 - Aansprakelijkheid en vrijwaring**

8.1 Het vertaal- en tolkbureau is uitsluitend aansprakelijk jegens de opdrachtgever voor schade die het directe en aantoonbare gevolg is van een aan het vertaal- en tolkbureau toerekenbare tekortkoming met een maximum van de gefactureerde bedrag aan de opdrachtgever. Het vertaal- en tolkbureau is nimmer aansprakelijk voor alle andere vormen van schade, zoals indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, vertragingsschade en gedeelde winst.

8.2 De aansprakelijkheid van het vertaal- en tolkbureau is in ieder geval beperkt tot de factuurwaarde, exclusief BTW, van het reeds gefactureerde en/of geleverde gedeelte van de opdracht. De aansprakelijkheid van het vertaal- en tolkbureau is bovendien gelimiteerd tot een maximumbedrag van EUR 1500,00 per gebeurtenis of per samenhangende reeks van gebeurtenissen.

8.3 Dubbelzinnigheid van de te vertalen tekst onthefte het vertaal- en tolkbureau van iedere aansprakelijkheid.

8.4 De beoordeling van de vraag of (het gebruik van) een te vertalen of te bewerken tekst of de door het vertaal- en tolkbureau geleverde vertaling of bewerking daarvan bepaalde risico's voor letselschade behelst, blijft geheel voor rekening en risico van de opdrachtgever.

8.5 Het vertaal- en tolkbureau is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers. Het vertaal- en tolkbureau is evenmin aansprakelijk voor kosten en/of schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van informatietechnologie en telecommunicatiemiddelen of ten gevolge van het transport of de verzending van informatie(dragers) of de aanwezigheid van computervirussen in door het vertaal- en tolkbureau geleverde bestanden of informatiedragers.

8.6 De opdrachtgever vrijwaart het vertaal- en tolkbureau tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van het geleverde.

8.7 De opdrachtgever vrijwaart het vertaal- en tolkbureau tevens tegen alle aanspraken van derden wegens beweerde inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 9 - Ontbinding en overmacht**

9.1 Indien de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, indien de opdrachtgever failliet verklaard is of diens faillissement wordt aangevraagd, indien de opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd of deze aan hem is verleend, indien ten aanzien van de opdrachtgever de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard of in geval van liquidatie van het bedrijf van de opdrachtgever, is het vertaal- en tolkbureau, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan op te schorten. Het vertaal- en tolkbureau kan alsdan onmiddellijke voldoening van het hem toekomende vorderen.

9.2 Indien het vertaal- en tolkbureau door omstandigheden die niet voor zijn risico komen of die buiten zijn macht liggen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, heeft het vertaal- en tolkbureau, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, het recht de overeenkomst te ontbinden. Als zodanige omstandigheden (overmacht) gelden in ieder geval - doch niet uitsluitend - brand, ongeval, ziekte, werkstaking, oproer, oorlog, terroristische aanslagen, transportbelemmeringen, maatregelen van overheidswege, storingen in de dienstverlening van internetaanbieders, nalatigheid van leveranciers of andere omstandigheden waarop het vertaal- en tolkbureau geen invloed kan uitoefenen.

9.3 Indien het vertaal- en tolkbureau ten gevolge van overmacht de verdere uitvoering van de overeenkomst moet staken, behoudt het wel het recht op vergoeding van de tot dat tijdstip uitgevoerde werkzaamheden en de gemaakte kosten en betaalde verschotten.

#### **Artikel 10 - Auteursrecht**

10.1 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, gaan de auteursrechten op door het vertaal- en tolkbureau vervaardigde vertalingen over op de opdrachtgever op het moment dat deze al zijn financiële en andere verplichtingen jegens het vertaal- en tolkbureau met betrekking tot de betreffende opdracht volledig is nagekomen.

#### **Artikel 11 - Toepasselijk recht**

Op alle rechtsbetrekkingen tussen de opdrachtgever en TCI Translations is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 12 - Wijziging algemene voorwaarden**

Het vertaal- en tolkbureau is te allen tijde gerechtigd de algemene voorwaarden zonder nadere aankondiging te wijzigen, doch zal immer zorg dragen voor juiste verstrekking van de algemene voorwaarden op verzoek, alsmede uiting geven aan de algemene voorwaarden op de website [www.tcitranslations.com](http://www.tcitranslations.com). Bij versies van deze algemene voorwaarden in een andere taal dan het Nederlands prevaleert de Nederlandse tekst. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden zal te allen tijde op eerste verzoek kosteloos aan de verzoeker worden toegezonden.