

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

Op 14 februari 2017 gedeponereerd bij de KvK te Roermond
Onder dossiernummer 12065909

Datum: 14 februari 2017

Van: **TOFFOLO INTERNATIONAL RELATIONS** en **TOFFOLO LANGUAGE SOLUTIONS** en
TOFFOLO DELICARA

Gevestigd en kantoorhoudende te Stellingmolen 1, 6003 CE, Weert, hierna te noemen:
gebruiker.

TOFFOLO INTERNATIONAL RELATIONS

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen

- gebruiker: de gebruiker van de algemene voorwaarden;
- opdrachtgever en/of deelnemer: de wederpartij van de gebruiker;
- overeenkomst: overeenkomst tot dienstverlening

Artikel 2: Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever/deelnemer waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en prijsopgaven van gebruiker zijn vrijblijvend.

2. De door gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 7 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 7 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder reis-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten (zie ook artikelsgewijze toelichting onder 2).

Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, op grond van de op dat moment bekende stand van de wetenschap en op grond van de gegevens die op aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Gebruiker staat niet in voor de juistheid van de door opdrachtgever aan gebruiker verstrekte gegevens en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, indien gebruiker uit is gegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, ook al zijn deze te goeder trouw verstrekt.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan gebruiker de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derde(n) in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever zorgeloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is. (zie ook: artikelsgewijze toelichting onder 3).

Art. 5 Overeenkomst en Wijzigen van overeenkomst

1. Opdrachten / aanmeldingen zijn voor gebruiker pas bindend nadat gebruiker deze schriftelijk heeft bevestigd.
2. Indien de opdrachtgever na totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen anders dan van geringe aard aanbrengt in de opdracht, is gebruiker gerechtigd de termijn en/of het honorarium aan te passen of de opdracht alsnog te weigeren.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal de gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren informeren.
4. Fouten van geringe aard in het onderwijsmateriaal of (andere) door gebruiker vervaardigde werken, daarbij inbegrepen typografische fouten die geen consequenties voor de (redactionele) inhoud hebben, kunnen geen reden zijn voor afkeuring van het product/dienst, weigering van de levering of wijziging in de afgesproken prijs.

Art. 6 Contractsduur, levering, leveringstermijn

1. Alle door gebruiker genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren. De leveringstermijnen zullen zo veel mogelijk in acht worden genomen, maar zijn niet te beschouwen als een fatale termijn, maar als streeftermijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Gebruiker is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet meer verwezenlijkt kunnen worden door onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen gebruiker en opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk overleggen.

Art. 7 Honorarium

1. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
2. Gebruiker mag het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan de gebruiker, dat in redelijkheid niet van gebruiker mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

3. Gebruiker zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

4. Indien opdrachtgever de door gebruiker kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen vijf werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van gebruiker genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

Art. 8 Betaling

1. Tenzij uitdrukkelijk nader aangegeven, dienen de betalingen binnen 14 dagen na factuurdatum voldaan te zijn. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichtingen niet op.

2. Een factuur die betrekking heeft op (het verzorgen van) een cursus, dient minimaal 14 dagen vóór aanvang van de cursus volledig te zijn betaald.

3. Indien niet tijdig wordt betaald, is opdrachtgever of deelnemer in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is.

4. Opdrachtgever of deelnemer zijn, onverminderd hun overige verplichtingen, vanaf vervalddag van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening een toeslag verschuldigd van 2%.

5. Alle kosten, waaronder gerechtelijke en executiekosten, die gebruiker moet maken om het haar toekomende te innen, komen voor rekening van de opdrachtgever of deelnemer. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het te vorderen bedrag met een minimum van 100,- euro.

6. Indien de deelnemer het cursusgeld niet tijdig betaald, wordt de toegang tot de cursus ontzegd tot het volledige cursusgeld betaald is.

Art. 9 Deelnemers, lessen, doorgaan cursus

1. Voor de genoemde aanvangsdatum van de cursus ontvangt deelnemer bericht of een cursus al dan niet doorgaat. Deelnemer dient er wel rekening mee te houden dat soms pas kort van tevoren bekend is of er voldoende deelnemers zijn om een cursus door te laten gaan. Wanneer er onvoldoende deelnemers voor een cursus zijn, bestaat de mogelijkheid om de cursus met aanpassing in duur en prijs toch door te laten gaan. Zo niet, dan wordt het volledige cursusgeld terugbetaald.

2. Toelating van een deelnemer tot een cursus, houdt geen garantie in dat de deelnemer de cursus met succes zal doorlopen c.q. afronden. Indien een cursus wordt georganiseerd in samenwerking met een opdrachtgever, wordt de selectie van de deelnemers aan de opdrachtgever overgelaten. Daarbij zal deze zich zoveel mogelijk houden aan de toelatingsnormen van gebruiker.

3. Aan de opgegeven lesdata en lestijden wordt, behoudens overmacht, strikt de hand gehouden. Gebruiker is niet gehouden lessen te herhalen voor deelnemers die verhinderd waren deze bij te wonen. De betaling van de gemiste lessen blijft onverminderd verschuldigd.

4. Gebruiker heeft het recht deelnemers die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de cursus verhinderen, van verdere deelneming aan de cursus uit te sluiten. Uitsluiting laat iedere verplichting tot betaling van het cursusgeld onverlet.

Art. 10 Niet gegeven lessen

Indien gebruiker geplande lessen om welke reden dan ook onverhoopt niet door kan laten gaan, worden deze aan het einde van de cursus ingehaald, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Deelnemers dienen er al bij hun aanmelding rekening mee te houden dat de duur van de cursus met een of meerdere weken kan worden verlengd.

Art. 11 Annuleren, tussentijdse beëindiging

1. Gebruiker heeft altijd het recht een cursus te annuleren en/of een aanmelding niet te accepteren, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

2. Opdrachtgever of deelnemer kan deelname aan een cursus alleen schriftelijk annuleren. Voor een individuele/privecursus is bij annulering binnen 10 dagen vóór geplande aanvangsdatum de helft van de vergoeding verschuldigd. Bij annulering na deze datum of bij tussentijdse beëindiging is de volledige

vergoeding verschuldigd. Bij alle andere cursussen is bij een annulering tot twee weken vóór de geplande aanvangsdatum de helft van de vergoeding verschuldigd. Indien annulering plaatsvindt na deze datum of bij tussentijdse beëindiging is de volledige vergoeding verschuldigd.

3. Bij een in-company of een individuele/privecursus kan een les tot vijf respectievelijk twee werkdagen schriftelijk vóór de geplande datum zonder verdere kosten een tijdseenheid worden verschoven. Bij annulering binnen de gestelde termijn vervalt de betreffende les zonder recht op compensatie. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, dient de gehele cursus te zijn afgerond binnen zes maanden na de eerste overeengekomen lesbijeenkomst.

Art. 12 (Les)materiaal

Het lesmateriaal en ander materialen zijn niet bij de cursus inbegrepen en dienen door deelnemer(s) zelf aangeschaft te worden, tenzij schriftelijk anders afgesproken. Eventuele materiaalkosten die afzonderlijk bij deelnemer in rekening gebracht worden, moeten door deelnemer aan de docent vergoeden. Het verdient aanbeveling boeken en materialen pas aan te schaffen als vaststaat dat de cursus doorgaat.

Art. 13 Overmacht

Indien naar het redelijk oordeel van gebruiker een overmachtsituatie daartoe aanleiding geeft, heeft zij het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder tot enige schadeloosstelling gehouden te zijn. Eventueel door opdrachtgever vooruitbetaalde gelden zal gebruiker in dat geval naar rato terugbetalen, onder aftrek van 20% van de totale factuurwaarde als vergoeding voor de door gebruiker reeds gemaakte kosten. Als het reeds betaalde minder dan 20% van de totale factuurwaarde bedraagt, vindt geen teruggave plaats.

Indien de overmacht een bepaalde cursusbijeenkomst betreft, zal gebruiker voor zover mogelijk een andere tijd of dag voor het houden van deze bijeenkomst trachten vast te stellen, dan wel het gehele cursusprogramma een tijdseenheid opschuiven.

Art. 14 Ontbinding

Gebruiker kan zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bij aangetekende brief met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijk tussenkomst de overeenkomst met opdrachtgever ontbinden, indien:

- a. opdrachtgever surseance van betaling of zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard of op enig onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd;
- b. opdrachtgever zijn activiteiten staakt, tot liquidatie besluit of anderszins zijn rechtspersoonlijkheid verliest;
- c. opdrachtgever of deelnemer één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en hij deze nalatigheid niet binnen 15 dagen, nadat gebruiker bij aangetekende brief hiertoe gemaand heeft, opheft. Het hiervoor bepaalde laat onverlet de overige aan gebruiker rechtens toekomende bevoegdheden, zoals die tot het vorderen van nakoming en/of schadevergoeding.

Art. 15 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als men redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk is.

2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijke dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Art. 16 Aansprakelijkheid

1. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor schade welke het directe en aantoonbare gevolg is van een aan gebruiker toerekenbare tekortkoming.

2. De aansprakelijkheid van gebruiker is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst, waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

Bij de aansprakelijkheid is inbegrepen de wettelijke aansprakelijkheid voor haar personeelsleden en voor door haar ingeschakelde derde(n), voor vermogensschade en immateriele schade, inclusief gevolgschade, waarvan het ontstaan aan gebruiker toerekenbaar is.

3. Gebruiker (alsook medewerker) stelt zich niet aansprakelijk voor schade aan personen en/of eigendommen van deelnemer en/of opdrachtgever, noch voor verlies van persoonlijke goederen van deelnemer en/of opdrachtgever.

Art. 17 Intellectueel eigendom en auteursrechten

Op al het schriftelijke en digitale materiaal dan door gebruiker ter beschikking gesteld wordt, rust auteursrecht. Het mag dus niet zonder schriftelijke toestemming van gebruiker verder worden vermenigvuldigd en/of aan derden ter beschikking worden gesteld.

Art. 18 Klachten en geschillen

1. Gebruiker probeert opdrachtgever/deelnemer zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat men niet tevreden is over de dienstverlening.

In eerste instantie zal een gesprek plaatsvinden tussen gebruiker en diegene die de klacht heeft om het probleem op te lossen. Indien dit gesprek niet tot tevredenheid verloopt, kan de opdrachtgever/deelnemer zijn klacht schriftelijk melden aan info@toffolo.nl binnen 2 weken na het eerste gesprek.

2. Nadat de klacht door gebruiker is ontvangen, zal gebruiker de klacht registreren en binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging via mail sturen. In deze bevestiging staat wie de klacht behandelt en binnen welke termijn antwoord verwacht kan worden.

3. De klacht wordt zo mogelijk binnen vier weken afgehandeld.

4. Is de klacht dan nog niet naar tevredenheid opgelost, kan de klacht binnen 2 weken gericht worden aan een onafhankelijke 3^e partij:

De heer Mr. B.J. Bloemendal, advocaat bij Knegtman Advocaten & Mediators, Eijkereind 75 te 5571 EB Bergeijk. Een uitspraak van Knegtman Advocaten & Mediators over uw klacht wordt als bindend beschouwd. Eventuele consequenties worden door gebruiker zo snel mogelijk afgehandeld.

De kosten van de onafhankelijke 3e partij zijn voor rekening van diegene die het verzoek/de klacht indient.

5. Alle klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. De klachten en verdere dossiervorming worden door gebruiker twee jaar bewaard en zullen daarna vernietigd worden.

6. In laatste instantie is een gang naar de civiele rechter mogelijk.

Art. 19 Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen gebruiker en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. De Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Art. 20 Depositie en inschrijving

1. Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Roermond.

Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie c.q. de versie zoals deze gold ten tijde van totstandkoming van de overeenkomst.

+++++ +++++ +++++ +++++ +++++

TOFFOLO LANGUAGE SOLUTIONS

TOFFOLO DELICARA

Artikel 1: definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen

- gebruiker: de gebruiker van de algemene voorwaarden;
- opdrachtgever: de wederpartij van de gebruiker;
- overeenkomst: overeenkomst tot dienstverlening

Artikel 2: algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.
6. Indien de gebruiker niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, leidt zulks er niet toe dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat de gebruiker op enigerlei wijze het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

Artikel 3: aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en prijsopgaven van gebruiker zijn vrijblijvend.
2. De aanbiedingen en prijsopgaven zijn geldig gedurende 7 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 7 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
Indien het een vertaling en/of tolkopdracht betreft, draagt gebruiker zorg voor een duidelijke omschrijving van de aanleverspecificaties en termijn(en) waarbinnen het door opdrachtgever aan te leveren materiaal in het bezit van gebruiker dient te zijn.
3. Indien gebruiker in het kader van een offerte de volledige tekst van een opdracht niet tijdig heeft kunnen inzien, kan gebruiker na de aanvaarding van de opdracht/offerte de gedane prijsopgave en/of opgegeven termijnen alsnog herroepen. Het hiervoor bepaalde is ook van toepassing indien de door opdrachtgever aangeleverde bestanden/documenten niet voldoen aan de in artikel 3.2 genoemde aanleverspecificaties.
4. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder reis-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
7. Gebruiker kan niet aan zijn/haar offerte worden gehouden, indien de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, op grond van de op dat moment bekende stand van de wetenschap en op grond van de gegevens die op aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Gebruiker staat niet in voor de juistheid van de door opdrachtgever aan gebruiker verstrekte gegevens en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, indien gebruiker uit is gegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, ook al zijn deze te goeder trouw verstrekt.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan gebruiker de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derde(n) in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever zorgeloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Art. 5 Wijzigen / intrekken opdrachten

1. Opdrachten zijn voor gebruiker pas bindend nadat gebruiker deze schriftelijk heeft bevestigd.
2. Indien de opdrachtgever na totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen anders dan van geringe aard aanbrengt in de opdracht, is gebruiker gerechtigd de termijn en/of het honorarium aan te passen of de opdracht alsnog te weigeren.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal de gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren informeren.
4. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
5. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële- en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
6. Indien een opdracht door opdrachtgever wordt ingetrokken, is de betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht verschuldigd, alsmede een vergoeding op basis van een uurtarief voor reeds uitgevoerde researchwerkzaamheden voor het overige gedeelte.
7. Indien gebruiker voor de uitvoering van de opdracht tijd heeft gereserveerd en deze niet meer elders kan worden benut, is de opdrachtgever gehouden tot vergoeding van 50% van het honorarium voor het niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Art. 6 Contractsduur, levering, leveringstermijn

1. De overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Alle door gebruiker genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren. De leveringstermijnen zullen zo veel mogelijk in acht worden genomen en deze zijn niet te beschouwen als een fatale termijn, maar als streeftermijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Gebruiker is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet meer verwezenlijkt kunnen worden door onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen gebruiker en opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk overleggen.
4. De overeengekomen leveringstermijn is een streeftermijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Gebruiker is gehouden om, zodra duidelijk wordt dat tijdige levering niet mogelijk is, de opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.
5. Bij toerekenbare overschrijding van de toegezegde termijn is de opdrachtgever, indien op de uitvoering in redelijkheid niet langer kan worden gewacht, gerechtigd tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst. Gebruiker is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding.
6. Gebruiker is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet meer verwezenlijkt kunnen worden door onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen gebruiker en opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk overleggen.
7. De levering wordt geacht te hebben plaatsgehad op het tijdstip van persoonlijke aflevering of verzending per e-mail, internet, (gewone) post, telefax, koerier of modem.
8. Levering van gegevens via elektronische post wordt geacht te hebben plaatsgehad op het moment waarop het medium de verzending heeft bevestigd.

Art. 7 Honorarium

1. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeen komen.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal voor tolkwerkzaamheden en andere diensten het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren, echter bij vertaalwerkzaamheden vindt berekening per woord plaats. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uur- of woordtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend tarief schriftelijk is overeengekomen.
4. Bij opdrachten met een looptijd langer dan 1 maand zullen de verschuldigde kosten alsmede het verschuldigde honorarium maandelijks worden gefactureerd.
5. Indien gebruiker met de opdrachtgever een vast honorarium of tarief overeenkomt, is gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Gebruiker mag prijsstijgingen doorberekenen, indien gebruiker kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbidding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan, ten aanzien van lonen e.d. of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Bovendien mag gebruiker het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan de gebruiker, dat in redelijkheid niet van gebruiker mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

6. Gebruiker zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

7. Indien opdrachtgever de door gebruiker kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen vijf werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van gebruiker genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden (zie ook artikelsgewijze toelichting onder 5).

Art. 8 Betaling

1. Tenzij uitdrukkelijk nader aangegeven, dienen de betalingen van vertalingen vooraf volledig voldaan te zijn. Tolkwerkzaamheden en andere diensten en/of werkzaamheden dienen binnen 14 dagen na factuurdatum voldaan te zijn, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

2. Indien niet tijdig wordt betaald, is opdrachtgever in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is.

3. Opdrachtgever is over het factuurbedrag, onverminderd overige verplichtingen, vanaf vervaldag van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening de wettelijke rente verschuldigd.

5. Alle kosten, waaronder gerechtelijke en executiekosten, die gebruiker moet maken om het haar toekomende te innen, komen voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het te vorderen bedrag met een minimum van 100,- euro.

6. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van het door hem/haar aan gebruiker verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur en/of declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

Art. 9 Onderzoek, reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 3 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 7 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

2. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden binnen redelijke tijd alsnog verbeteren/vervangen tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, kan gebruiker een reductie op de prijs verlenen. Gebruiker zal hoe dan ook slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.

4. Het recht op reclame van de opdrachtgever vervalt indien de opdrachtgever het geleverde heeft bewerkt of doen bewerken zonder schriftelijke toestemming van gebruiker en deze bewerking aan een derde heeft doorgeleverd dan wel heeft gepubliceerd en/of heeft laten drukken.

Art. 10 Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.

2. Indien een opdracht door de opdrachtgever wordt ingetrokken, is de betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht verschuldigd, alsmede een vergoeding op basis van een uurtarief voor reeds uitgevoerde (research)werkzaamheden.

3. Indien gebruiker voor de uitvoering van de opdracht tijd heeft gereserveerd en deze niet meer elders kan worden benut, is de opdrachtgever gehouden tot vergoeding van 50% van het honorarium voor het niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht.

Art. 11 Opschorting en ontbinding

1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

- opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van zijn/haar verplichtingen, in liquidatie komt te verkeren, surseance van betaling aanvraagt, een aanvraag voor het faillissement van de opdrachtgever is ingediend of indien opdrachtgever zijn/haar bedrijf geheel of gedeeltelijk stopzet of ontbindt;
- na totstandkoming van de overeenkomst blijkt dat de uitvoering van de opdracht redelijkerwijs niet mogelijk is en de niet-uitvoerbaarheid te wijten is aan de verstrekte informatie van de opdrachtgever. In dit geval is gebruiker gerechtigd de overeenkomst te ontbinden of meerkosten in rekening te brengen voor de werkzaamheden die afwijken van hetgeen is geoffreerd. Het voorgaande is ook van toepassing indien bij uitvoering van de overeenkomst blijkt dat bij de totstandkoming van de overeenkomst door de opdrachtgever verstrekte informatie een wezenlijk ander karakter heeft dan bij de uitvoering van de overeenkomst.

2. Ontbinding van de overeenkomst als bovenstaand genoemd (art. 11.1), ontslaat de opdrachtgever niet van zijn/haar betalingsverplichting met betrekking tot de door vertaler reeds uitgevoerde werkzaamheden.

Art. 12 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor schade welke het directe en aantoonbare gevolg is van een aan gebruiker toerekenbare tekortkoming.

Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor andere vormen van schade, daaronder begrepen bedrijfsschade, vertragingsschade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

3. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van gebruiker beperkt tot maximaal een bedrag gelijk aan de factuurwaarde exclusief BTW van de desbetreffende opdracht.

De aansprakelijkheid van gebruiker is in alle gevallen beperkt tot het bedrag van de uitkering van zijn verzekeraar in een voorkomend geval.

4. Opdrachtgever vrijwaart de gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarbij de schade aan een ander dan de gebruiker is toe te rekenen. Voorts vrijwaart opdrachtgever de gebruiker voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van het geleverde, behoudens voor zover op grond van dit artikel aansprakelijkheid van de gebruiker bestaat.

5. Bij vertalingen:

Dubbelzinnigheid van de te vertalen tekst ontheft gebruiker van iedere aansprakelijkheid.

6. Gebruiker is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers.

Gebruiker is evenmin aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van informatietechnologie en moderne (tele)communicatiemiddelen.

7. Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze aan opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever of van door opdrachtgever aan te wijzen derde(n) worden gebracht.

Art. 13 Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzienbaar of niet voorzienbaar, waarop de gebruiker geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor gebruiker niet in staat is zijn/haar verplichtingen na te komen. Daaronder worden in ieder geval, maar niet uitsluitend begrepen:

Brand, ongeval, ziekte, werkstaking, oproer, oorlog, maatregelen van overheidswege, stroomonderbrekingen van langere duur, transportbelemmeringen en terrorismedreiging.

2. Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van de gebruiker opgeschort. Indien door de overmacht nakoming van de verplichting net meer mogelijk is, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden blijft de betalingsplicht van opdrachtgever wel bestaan. Indien de opdrachtgever een consument is, geldt opschortingsbevoegdheid slechts voor zover deze bevoegdheid hem op grond van de wet toekomt.

3. Indien gebruiker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn/haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn/haar verplichtingen kan voldoen, is gebruiker gerechtigd het reeds uitgevoerde afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Art. 14 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan de door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derde(n) mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

Art. 15 Intellectueel eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, behoudt gebruiker zicht de rechten en bevoegdheden voor die gebruiker toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Alle door gebruiker verstrekte stukken en/of vertalingen zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden veelevoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

3. Gebruiker behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

4. De opdrachtgever vrijwaart gebruiker tegen aanspraken van derden wegens beweerdelijke inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

Art. 16 Monsters en modellen

Is aan de opdrachtgever een monster of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen dat het te leveren product daarmee zal overeenstemmen.

Art. 17 Niet-overname personeel

1. De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, medewerkers van gebruiker of van ondernemingen waarop gebruiker ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die berokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst te nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken, tenzij door gebruiker schriftelijke toestemming hiervoor is verleend.

Bij overtreding hiervan is opdrachtgever aan gebruiker een boete van € 5.000,- verschuldigd, vermeerderd met € 500,- per dag dat de overtreding voortduurt. Onverminderd het recht van gebruiker om volledige schadevergoeding te vorderen.

Art. 18 Geschillen

1. De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.

Art. 19 Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen gebruiker en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. De Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Art. 20 Depositie en inschrijving

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Roermond.

Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals deze gold ten tijde van totstandkoming van de overeenkomst.

+++++ +++++ +++++ +++++ +++++