

## ALGEMENE VOORWAARDEN VAN GANESHA DIVERSITAS VOOR TOLKWERKZAAMHEDEN

### Definities

#### **Opdrachtgever:**

- 1) de natuurlijke dan wel rechtspersoon die de overeenkomst (van opdracht) met de tolk heeft gesloten;
- 2) de natuurlijke dan wel rechtspersoon die door middel van een volmacht/machtiging aan een derde toestemming heeft gegeven om de overeenkomst (van opdracht) met de tolk te sluiten.

**Aanvraag:** een aanvraag van de opdrachtgever aan de tolk om een tolk voor hem/haar te zoeken voor het uitvoeren van een tolkopdracht.

**Overeenkomst** (van opdracht) de door tolk en opdrachtgever te sluiten overeenkomst met betrekking tot tolkwerkzaamheden.

**Tolk** de natuurlijke dan wel rechtspersoon die de tolkopdracht van opdrachtgever heeft aangenomen voor uitvoering van de tolkwerkzaamheden.

**Tolkopdracht** de uiteindelijk uitgevoerde opdracht van de tolk.

**Honorarium:** de financiële vergoeding (per tijdseenheid) - exclusief verschotten - (zoals de kosten die een tolk in het belang van uitvoering van de overeenkomst maakt), die de tolk voor de uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever is overeengekomen, of die voor betreffende werkzaamheden geldt.

### **Artikel 1 - Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

- 1.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere offerte van de tolk en iedere overeenkomst tussen de tolk van Ganesha Diversitas (verder te noemen “de tolk”) en een opdrachtgever, waarbij met betrekking tot artikel 2.2. de eventuele voorwaarden van de wederpartij uitdrukkelijk worden van de hand gewezen en buiten toepassing verklaart.
- 1.2. Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige van toepassing. De tolk en de opdrachtgever zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.3. Indien de tolk 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 tolk op enigerlei wijze het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

### **Artikel 2 – Offertes, totstandkoming van de overeenkomst**

- 2.1. Alle aanbiedingen en prijsopgaven van de tolk zijn vrijblijvend.
- 2.2. De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte door de opdrachtgever of aanvaarding van de door de opdrachtgever verstrekte opdracht door de tolk.



2.3. In de aanvraag wordt door de opdrachtgever schriftelijk, e-mail, whats app, sms en social media inbegrepen, aan de tolk heeft aangegeven wanneer, waar, voor wie en hoe lang de werkzaamheden van de tolk zullen duren.

2.4. De tolk kan 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 informatie niet voldoen aan de in artikel 2.1 genoemde aanleverspecificaties.

2.5. Indien de opdrachtgever de uitgebrachte offerte aanvaardt met inachtneming van één of meerdere aanpassingen dient er een nieuwe offerte te worden uitgebracht. Indien in een dergelijke situatie geen nieuwe offerte is uitgebracht, is er geen overeenkomst tot stand gekomen.

2.6. Een samengestelde prijsopgave verplicht de tolk niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Eerder uitgebrachte offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

2.7. De tolk kan niet aan zijn/haar offerte worden gehouden, indien de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.8. Bijzonderheden over de opdracht die nodig zijn om een tolk te laten beoordelen of hij/zij een opdracht kan aannemen, moet de opdrachtgever, voordat de opdrachtovereenkomst tot stand komt, aan de tolk doorgeven.

### **Artikel 3 – Annulering, wijziging en intrekking van opdrachten**

3.1. Annulering moet aan de tolk schriftelijke via e-mail: [ganesha.diversitas@outlook.com](mailto:ganesha.diversitas@outlook.com) of via het telefoonnummer, dat door Ganesha Diversitas aan de opdrachtgever is verstrekt, worden doorgegeven.

3.2. Als opdrachten langer dan één dag duren, is de afzegtermijn gelijk aan het aantal dagen van de opdracht, met een minimum van drie werkdagen. Als hier niet aan wordt voldaan is er sprake van te late annulering. De annulering is pas definitief na een ontvangstbevestiging van Ganesha Diversitas. Ganesha Diversitas draagt geen verantwoordelijkheid voor berichtgeving via sms'jes en, whats app berichten en/of social media die niet op tijd door de tolk ontvangen worden.

3.3. Bij annulering van een gereserveerde dienst binnen een termijn van drie werkdagen voor aanvang van de dienst, is de opdrachtgever 25% van het overeengekomen honorarium van de gereserveerde tijd, bij annulering binnen twee werkdagen voor aanvang van de dienst 50% en vanaf een dag van te voren of op de dag zelf, 100% verschuldigd.

3.4. Indien de opdrachtgever na de totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen aanbrengt in de opdracht, is de tolk gerechtigd de termijn en/of het honorarium aan te passen of de opdracht alsnog te weigeren.

3.5. Indien - om welke reden dan ook - een opdracht door de opdrachtgever wordt ingetrokken is hij/zij betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht c.q. de kosten door de tolk gemaakt om de opdracht naar behoren uit te voeren, verschuldigd.

### **Artikel 4 - Uitvoering van opdrachten, geheimhouding en verwerking persoonsgegevens**

4.1. De tolk is gehouden de opdracht naar beste weten en kunnen en met een juist inzicht uit te voeren.



4.2. De tolk zal alle door de opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie strikt vertrouwelijk behandelen. De tolk zal haar medewerkers en/of in te schakelen derden tot geheimhouding verplichten.

4.3. Tenzij uitdrukkelijk het tegendeel is overeengekomen heeft de tolk het recht een opdracht (mede) door een derde te laten uitvoeren, onverminderd zijn/haar verantwoordelijkheid voor de vertrouwelijke behandeling en de deugdelijke uitvoering van de opdracht. De tolk kan bij de uitvoering van de opdracht eigen medewerkers dan wel derden inschakelen waarbij de tolk de nodige zorgvuldigheid in acht zal nemen.

4.4. De tolk en opdrachtgever kunnen schriftelijk met elkaar overeenkomen dat de opdracht in verschillende fasen wordt uitgevoerd en dat het reeds uitgevoerde gedeelte (steeds) afzonderlijk wordt gefactureerd.

4.5. Indien de opdracht in fasen wordt uitgevoerd kan de tolk de uitvoering van die onderdelen, die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de opdrachtgever het reeds uitgevoerde schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.6. De tolk staat niet in voor de juistheid van de door opdrachtgever aan de tolk verstrekte gegevens en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan het gebruik van de verstrekte gegevens.

4.7. Indien de opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij/zij jegens de tolk gehouden is, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade die daardoor direct of indirect aan de zijde van de tolk is ontstaan.

4.8. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. (Daardoor kan het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. De tolk zal daarvan zoveel mogelijk een prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt het feit dat de overeenkomst kan worden gewijzigd, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering).

4.9. De tolk neemt tolkpauzes waar hij/zij dit nodig vindt en geeft dit, als het mogelijk is, voorafgaand aan de uitvoering van de tolkopdracht aan bij de opdrachtgever.

4.10 De tolk handelt volgens de in Nederlands geldende Beroepscode beëdigde Tolken.

4.11. De opdrachtgever is verplicht om de tolk tijdig alle informatie door te geven die de tolk nodig heeft om de opdracht zo goed mogelijk uit te kunnen voeren.

4.12. De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat de personen of instellingen, voor wie of waarvoor getolkt gaat worden, tijdig op de hoogte zijn dat er een tolk komt.

4.13. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle mogelijke omstandigheden en voorzieningen die de kwaliteit van het tolken kunnen bevorderen.

4.14. De opdrachtgever is verplicht de door de tolk geleverde diensten schriftelijk te bevestigen. Dit doet hij/zij door het ondertekenen van het formulier 'Bevestiging Opdracht Tolkdienst'. Dit formulier is door Ganesha Diversitas opgesteld en middels een handtekening goedgekeurd door de opdrachtgever.



4.15. Voor zover bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de dienstverlening van Ganesha Diversitas persoonsgegevens van een wederpartij worden verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming.

4.16. In aanvulling op het voorgaande lid 4.15 merkt Ganesha Diversitas nog op dat er passende technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de van een wederpartij verwerkte persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de huidige stand van de techniek en de aard van de verwerking.

## **Artikel 5 – Ontbinding**

5.1. De tolk kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer de 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.

5.2. Indien 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, is de vertaler gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, dan wel 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 de bij de totstandkoming van de overeenkomst door de opdrachtgever verstrekte informatie een wezenlijk ander karakter heeft dan bij de uitvoering van de overeenkomst.

5.3. Ontbinding van de overeenkomst als genoemd in de artikelen 5.1 en 5.2 ontslaat de opdrachtgever niet van zijn/haar betalingsverplichting met betrekking tot de door vertaler reeds uitgevoerde werkzaamheden.

## **Artikel 6 – Klachten en geschillen**

6.1. De opdrachtgever dient klachten over het geleverde en/of verrichte diensten zo spoedig mogelijk aan de tolk kenbaar te maken en in ieder geval binnen tien werkdagen na levering of na het verrichten van de dienst schriftelijk aan de tolk te melden. Klachten van de opdrachtgever ontslaan deze niet van zijn betalingsverplichting.

6.2. Klachten over de factuur moeten binnen tien dagen na de factuurdatum aan de tolk doorgegeven worden.

6.3. Als klachten niet tijdig zijn ingediend, verliest de opdrachtgever het recht om te klagen.

6.4. Indien de tolk de klacht gegrond acht, zal hij, waar mogelijk, tot verbetering of vervanging overgaan. Waar dit redelijkerwijs niet mogelijk is, kan de tolk een reductie op de prijs verlenen.

6.5. Indien de opdrachtgever en Ganesha Diversitas niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing met betrekking tot de klacht komen, kan, nadat partijen elkaar daarvan schriftelijk in kennis hebben gesteld, het geschil worden voorgelegd aan een daartoe door de tolk aan te wijzen geschillencommissie van tolken & vertalers.

6.6. De opdrachtgever dient klachten over de geleverde dienst zo spoedig mogelijk schriftelijk en in ieder geval tien werkdagen na levering aan de tolk te melden. Het uiten van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn/haar betalingsverplichting.



6.7. Indien de opdrachtgever en de tolk niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing ten aanzien van de klacht komen, kan, binnen twee maanden nadat zulks is komen vast te staan, nadat partijen elkaar daarvan schriftelijk in kennis hebben gesteld, het geschil worden voorgelegd aan een daartoe door Ganesha Diversitas aan te wijzen geschillencommissie voor tolken en vertalers. Indien geen beroep wordt gedaan op geschillencommissie, kan geen beroep worden gedaan op de civiele rechter beroep worden gedaan op de civiele rechter (zie artikel 10.5 van deze voorwaarden).

#### **Artikel 7 - Honorarium, toeslagen en betaling**

7.1. Het honorarium voor de tolk is in beginsel gebaseerd op een uurtarief en de daaraan gerelateerde reistijd- en kilometervergoeding. Het meest recente tarievenoverzicht is apart opgesteld en kan op verzoek uitgereikt worden aan de geïnteresseerde via e-mail.

7.2. Het bedongen honorarium is exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

7.3. Indien de tolk met de opdrachtgever een vast honorarium of een vaste prijs is overeengekomen, dan is de tolk niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs, indien deze verhoging voortvloeit uit een gebeurtenis als bedoeld in artikel 4.8., uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet of ingevolge regelgeving of zijn oorzaak vindt in een stijging van de prijs van lonen e.d. of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren. De opdrachtgever heeft in dit geval het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij partijen in onderling overleg een nieuw vast honorarium of vaste prijs overeenkomen.

7.4. De tolk heeft het recht vóór de werkzaamheden aanvangen de verschotten verbonden aan de uitvoering van de opdracht aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

7.5. Verrichte werkzaamheden kunnen, indien de uitvoering van de overeenkomst zich uitstrekt over een langere periode dan een maand, tussentijds in rekening worden gebracht.

7.6. Declaraties dienen uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan in de valuta waarin de declaratie is gesteld op een door de tolk aan te geven bankrekening. Na verstrijken van de termijn van 30 dagen is de opdrachtgever onmiddellijk en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, in welk geval de opdrachtgever over het factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd is vanaf de datum van verzuim tot aan het moment van volledige voldoening.

7.7. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Over de verschuldigde incassokosten is ook (wettelijke) rente verschuldigd.

7.8. De opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van het door hem/haar aan de vertaler verschuldigde bedrag. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

7.9. Voor werkzaamheden die moeten worden verricht tussen 20:00 en 07:00, in het weekend en/of op officiële Nederlandse feestdagen wordt 150% toeslag berekend over het honorarium (per uur). De toeslag wordt niet over de reistijd- en kilometervergoeding geheven.

7.10. De reistijdvergoeding wordt berekend op basis van de tijd (een bedrag in EUR per minuut) en per kilometer, waarbij berekening van de reistijd en reisafstand worden berekend op basis van Google Maps. Als de tolk kilometers gereden heeft, moeten deze ook worden vergoed. Dan geldt het aantal gereden kilometers maal de reisvergoeding.



7.11. Als het te voorzien is dat een factuur hoger zal zijn dan het bedrag van 500 (vijf honderd) euro, mag de tolk 50% van het te verwachten totale bedrag van de factuur als voorschot in rekening brengen.

#### **Artikel 8 – Aansprakelijkheid: vrijwaring**

8.1. De tolk is uitsluitend aansprakelijk voor schade welke het directe en aantoonbare gevolg is van een aan de tolk toerekenbare tekortkoming. De tolk is nimmer aansprakelijk voor andere vormen van schade, daaronder begrepen bedrijfsschade, vertragingschade en gedeelde winst. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot een bedrag gelijk aan de factuurwaarde excl. BTW van de desbetreffende opdracht.

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

8.3. De aansprakelijkheid van de vertaler is in alle gevallen beperkt tot het bedrag van de uitkering van zijn verzekeraar of tot de waarde van de overeenkomst in een voorkomend geval.

8.4. Dubbelzinnigheid of onduidelijkheid tijdens de tolkdienst ontheft de tolk van iedere aansprakelijkheid.

8.5. De beoordeling van de vraag of (een) te verrichte tolkdienst(en) risico's voor letselschade behelst blijft geheel voor rekening en risico van de opdrachtgever; de opdrachtgever vrijwaart de tolk voor alle aanspraken van derden in verband met letselschade welke voortvloeit uit het gebruik van het geleverde c.q. de verrichte diensten.

8.6. De aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens in geval van niet deugdelijk functioneren van door de tolk bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur.

8.7. De tolk is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de ten behoeve van de overeenkomst ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers, behoudens opzet of grove schuld.

8.8. De tolk is evenmin aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van informatietechnologie en moderne telecommunicatiemiddelen, daarbij inbegrepen het teloor gaan van de vertrouwelijkheid als gevolg van overheidsmaatregelen op dit vlak.

#### **Artikel 9 - Overmacht**

9.1. Onder overmacht wordt in deze algemene leveringsvoorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzienbaar of niet voorzienbaar, waarop de tolk geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor de tolk 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.

9.2. Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van de vertaler opgeschort. Indien door de overmacht nakoming van de verplichting niet meer mogelijk is, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Voor reeds uitgevoerde werkzaamheden blijft de betalingsplicht van opdrachtgever wel bestaan. Indien de



opdrachtgever consument is, geldt opschorting bevoegdheid slechts voor zover deze bevoegdheid hem op grond van de wet toekomt.

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

#### **Artikel 10 - Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter**

10.1. Op de rechtsbetrekkingen tussen de opdrachtgever en de tolk is Nederlands recht van toepassing.

10.2. Alle geschillen over deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het oordeel van de bevoegde Nederlandse rechter.

10.3. Partijen zullen slechts een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het ontstane geschil in onderling overleg op te lossen. Indien dat overleg niet tot een oplossing heeft geleid, kan een beroep op de rechter worden gedaan.

#### **Artikel 11 - Depositie en inschrijving**

11.1. Ganesha Diversitas behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking aan opdrachtgever. Indien een opdrachtgever een voorgestelde wijziging niet wil accepteren, kan hij/zij tot de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen. De geldende versie is immer te vinden op de website van Ganesha Diversitas: [www.ganeshadiversitas.com](http://www.ganeshadiversitas.com).

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

11.3. Ganesha Diversitas is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in 's-Gravenhage onder nummer 70006210.

