



WordGuide | Algemene voorwaarden | Vertaal- en tolkdiensten

Laatste update: 21 mei 2021

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden betekent:

1. **WordGuide** : met statutaire zetel te Zeewolde en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 81208553, is de gebruiker van deze algemene voorwaarden en zal hiernavolgend aangeduid worden met 'wij' of WordGuide.
2. **Opdrachtgever**: De rechtspersoon (ook wel aangeduid als 'klant') van wie wij opdracht tot levering van tolk- en/of vertaaldiensten krijgen en met wie wij een overeenkomst zijn aangegaan.
3. **Opdrachtnemer**: Zelfstandige opererende en gekwalificeerde tolk of vertaler. Hiernavolgend aangeduid met 'tolk of vertaler'.
4. **Aanvraag**: Een schriftelijk of telefonisch verzoek, e-mail inbegrepen, van de opdrachtgever aan WordGuide om een tolk of vertaler voor de opdracht te zoeken.
5. **Opdracht**: Een opdracht van de opdrachtgever aan WordGuide om tolk- of vertaalwerkzaamheden te laten uitvoeren, door een tolk of vertaler.
6. **Overeenkomst**: hieronder wordt verstaan alle met ons te sluiten overeenkomsten tot levering van tolk- of vertaaldiensten.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen/prijsopgaven (inclusief bijlagen) en tariefopgaven en overeenkomsten tussen WordGuide, de opdrachtgever en de opdrachtnemer.
2. WordGuide aanvaardt geen algemene voorwaarden die door de tolk of vertaler wordt uitgegeven; tenzij schriftelijk anders door WordGuide wordt bevestigd, zijn dergelijke algemene voorwaarden niet van toepassing.
3. Aanvullingen of wijzigingen van de met ons gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden en acceptatie van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever kan enkel en alleen rechtsgeldig plaatsvinden door schriftelijke instemming (e-mail inbegrepen) onzerzijds.

Artikel 3. Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

1. Al onze aanbiedingen en of prijsopgaven (inclusief bijlagen) evenals tariefopgaven worden mondeling of schriftelijk door ons uitgebracht en zijn vrijblijvend. Ook als onze aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat kan de aanbieding vóór afloop van de vermelde termijn door ons worden ingetrokken.
2. Al onze aanbiedingen zijn gebaseerd op de uitvoering van de overeenkomst door een door ons in te schakelen tolk of vertaler, onder normale omstandigheden en gedurende met de opdrachtgever overeen te komen werkuren.
3. Een overeenkomst tot vervaardiging van een vertaling komt niet eerder tot stand dan nadat wij deze definitief hebben geaccepteerd op basis van inzage in de te vertalen tekst.
4. Bijzonderheden over de opdracht, die nodig zijn om een tolk of vertaler te laten beoordelen of hij/zij een opdracht kan aannemen, wordt door de opdrachtgever voordat de opdrachtovereenkomst tot stand komt, aan WordGuide doorgegeven.
5. Een opdracht met de opdrachtnemer komt tot stand als WordGuide een opdrachtbevestiging heeft gestuurd. Indien de opdracht een ad-hoc aanvraag betreft dan is de opdrachtbevestiging mondeling, waarbij de schriftelijke bevestiging per e-mail naderhand volgt.
6. De overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever onze aanbieding heeft aanvaard en wij vervolgens te kennen hebben gegeven de opdracht definitief te accepteren, hetgeen altijd geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid van tolken of vertalers.
7. De overeenkomst komt slechts tot stand door onze definitieve acceptatie. Vóór die acceptatie kunnen wij onze aanbieding altijd intrekken, derhalve ook indien de opdrachtgever reeds heeft laten weten de aanbieding te aanvaarden.
8. Het voorgaande is ook van toepassing indien de opdrachtgever ons een opdracht geeft zonder dat daaraan een aanbieding van onze kant is voorafgegaan.
9. Indien een aanvaarding door de opdrachtgever van ons aanbod afwijkt, dan geldt dit als een nieuw aanbod van de opdrachtgever en als een verwerping van ons aanbod, ook indien slechts sprake is van een afwijking op ondergeschikte punten.
10. Wij mogen als onze opdrachtgever beschouwen degene die de opdracht aan ons heeft gegeven, tenzij deze daarbij uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven te handelen op last, uit naam en voor rekening van een derde en mits naam en adres van deze derde tegelijkertijd aan ons zijn verstrekt.
11. Indien wij er in redelijkheid aan twifelen of de opdrachtgever in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, zijn wij gerechtigd, alvorens aan te vangen met uitvoering van de opdracht of de voortzetting daarvan, voldoende zekerheid te verlangen van de opdrachtgever aangaande zijn betaling verplichting.

Artikel 4. Inschrijving Kamer van Koophandel,

1. Opdrachtnemer dient zich als ondernemer te hebben ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voorafgaand en gedurende de gehele looptijd van de opdrachtovereenkomst.
2. Indien opdrachtnemer handelt als Zelfstandige Zonder Personeel (zzp'er of freelancer) dient hij te voldoen aan de daarop van toepassing zijnde regelgeving, gedurende de gehele looptijd van de opdrachtovereenkomst.

Artikel 5. Wijziging en annulering van opdrachten

1. Indien de opdrachtgever na totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen of aanvullingen aanbrengt, anders dan van geringe aard, dit ter onze beoordeling, dan behouden wij ons het recht voor om de termijn(en) of de overeengekomen prijs aan te passen of de voorgestelde wijzigingen te weigeren.
2. Eventuele wijzigingen in de overeengekomen condities van de opdracht, na totstandkoming van de overeenkomst, worden pas na schriftelijke acceptatie en bevestiging door ons van kracht.
3. Indien een verstrekte opdracht door de opdrachtgever (tussentijds) wordt ingetrokken, dient de opdrachtgever de vergoeding te betalen zoals bepaald in het tarievenoverzicht in de offerte. Het eventueel reeds vervaardigde werk zal wel ter beschikking worden gesteld aan de opdrachtgever.
4. Annuleringen door de tolk of vertaler moeten tenminste één volledige werkdag voor aanvang van de opdracht aan WordGuide worden doorgegeven.
5. **De annuleringskosten voor tolken** bedragen na akkoord en schriftelijke bevestiging 25 % van het geoffreerde bedrag. Annuleringskosten voor tolken die 90 tot 60 werkdagen voorafgaande aan de tolkdienst worden geannuleerd bedragen 35 %, tussen 60 tot 30 werkdagen 50 %, tussen 30 tot 15 werkdagen 75 % en minder dan 15 werkdagen 100%, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen partijen.
6. **De annuleringskosten voor de technische ondersteuning en apparatuur** bedragen na een schriftelijke bevestiging en akkoord een annuleringskosten van 100 %, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen partijen.

Artikel 6. Boeteclausule bij no-show

1. Een tolk of vertaler die een opdracht niet kan nakomen of annuleert binnen een werkdag voor aanvang van de opdracht, dient deze no-show of annulering per ommegaande aan WordGuide bekend te maken. De tolk / vertaler zal WordGuide informeren over de inhoudelijke argumenten van diens afgelasting. WordGuide is genoodzaakt de gemaakte kosten voor de bemiddeling doorberekenen aan de veroorzaker van de no-show.
2. Indien de tolk of vertaler de door of namens WordGuide gegeven opdracht niet nakomt en dit niet bekend heeft gemaakt aan WordGuide, dan zal per geval een boete worden opgelegd van €240,-.

Artikel 7. Uitvoering van de opdracht

1. Wij streven bij het verrichten van tolk- en vertaaldiensten naar een zo goed mogelijke uitvoering van de werkzaamheden. Aan de opdracht wordt uitvoering gegeven door een zelfstandig opererende en gekwalificeerde vertaler of tolk in te schakelen. De opdracht zal naar beste weten en kunnen en met de nodige deskundigheid worden uitgevoerd. Wij kunnen echter niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
2. Indien de opdrachtgever specifiek verlangt dat bepaalde terminologie wordt gebruikt, voornamelijk die waar binnen zijn bedrijf of organisatie de voorkeur aan wordt gegeven, zal hij dit nadrukkelijk dienen mee te delen bij het verstrekken van de opdracht. Een lijst met voorkeusterminologie zal ons ter hand worden gesteld.
3. Op ons verzoek is de opdrachtgever gehouden om, een inhoudelijke toelichting op de uit te voeren opdracht te geven en indien aanwezig, relevante (overige) documentatie en (belangrijke) terminologie ter beschikking te stellen.
4. Verzending en inhoud van bedoelde informatie is steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever.
5. Wij zijn gehouden gevolg te geven aan tijdig schriftelijk gegeven en redelijke aanwijzingen omtrent de uitvoering van de tolk- of vertaalwerkzaamheden, zulks geldt uitsluitend voor zover onze onafhankelijkheid niet in het geding is. Wij zijn niet gehouden vertaalwerkzaamheden door uitsluitend beëdigde vertalers te doen verrichten, noch zijn wij gehouden onze dienstverlening uitsluitend te doen verrichten door (voorlopig) gecertificeerde tolken of vertalers.
6. De opdrachtgever dient, in geval van een schriftelijke vertaling, zorg te dragen voor de aanlevering van goed leesbare tekst. Indien dit niet mogelijk is, staat het ons vrij een hoger tarief in rekening brengen.
7. De opdrachtgever dient zorg te dragen voor normale en goede omstandigheden waaronder de tolkdiensten op zijn of andere locatie dienen te worden verricht. In ieder geval dient de opdrachtgever ervoor zorg te dragen dat de omstandigheden voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld door wetgeving in het kader van de arbeidsomstandigheden.
8. De opdrachtgever wordt geacht wezenlijke onderwerpen in een vertaling, zoals bijv. geldbedragen, waardegetallen, technische begrippen, medische begrippen, op juistheid te controleren.
9. De opdrachtgever is verplicht om het WordGuide tijdig alle informatie door te geven die de tolk nodig heeft om de opdracht zo goed mogelijk uit te kunnen voeren.

10. 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.
11. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle mogelijke omstandigheden en voorzieningen die de kwaliteit van het tolken kunnen bevorderen.
12. De opdrachtgever is verplicht de door de tolk geleverde diensten schriftelijk te bevestigen. Dit doet hij/zij door het ondertekenen van de "Opdrachtbevestiging tolk/vertaler". Dit formulier is door WordGuide opgesteld en de opdrachtgever tekent voor de juistheid van de gegevens.
13. De tolk of vertaler zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
14. De tolk of vertaler neemt daarbij zo veel als naar zijn/haar oordeel mogelijk en redelijk is de aanwijzingen van de opdrachtgever in acht.
15. De tolk of vertaler handelt volgens de Gedragscode voor tolken/vertalers Wbtv en staat in voor de kwaliteit en integriteit bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 8. Wijze van dienstverlening

1. Een overeengekomen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum is een streeftermijn, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Zodra wij kunnen constateren of verwachten dat tijdige levering of voltooiing niet mogelijk is, zullen wij de opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen. Indien wij met de opdrachtgever geen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum zijn overeengekomen, hebben wij het recht de tijd waarbinnen de overeenkomst dient te zijn uitgevoerd zelf naar redelijkheid te bepalen. Een genoemde datum of termijn is nimmer een fatale termijn. De opdrachtgever is steeds verplicht ons in gebreke te stellen en ons een redelijke termijn te gunnen alsnog na te komen.
 - a) Bij een toerekenbare overschrijding van de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum, is de opdrachtgever gerechtigd tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst, mits op de uitvoering in redelijkheid niet langer kan worden gewacht. Wij zijn in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding. Deze ontbinding laat onverlet de gehoudenheid van de opdrachtgever tot betaling van het al uitgevoerde deel van de opdracht.
 - b) Ingeval de overeenkomst wordt gewijzigd, hebben wij steeds het recht zonder nadere kennisgeving de overeengekomen leveringstermijn c.q. voltooiingsdatum indien deze is overeengekomen, naar redelijkheid te verlengen.
2. Wij stellen de opdrachtgever onverwijld in kennis van voltooiing van de werkzaamheden.
3. De levering van een vervaardigde vertaling wordt geacht te hebben plaatsgehad op het tijdstip van verzending. Als tijdstip van verzending geldt het moment van terpostbezorging, afgifte aan koerier of, bij elektronische verzending (fax, e-mail, modem, ftp, enz.), het moment waarop het medium de verzending heeft voltooid.
4. Wij leveren een vervaardigde vertaling op de met ons overeengekomen wijze af. Ingeval wij een vervaardigde vertaling digitaal afleveren, dan wordt deze eenmalig geleverd zonder garantie en zonder verplichting tot vervanging. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade welke voortvloeit uit de gebruikmaking van door ons verstrekte (digitale) informatiedragers, of voor schade (waaronder virusoverbrenging) veroorzaakt door het medium van de opdrachtgever.
5. Wij zijn niet gehouden het vertaalwerk in gedeelten af te leveren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
6. In verband met de uitvoering van de overeenkomst is de opdrachtgever gehouden al datgene te doen wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om tijdige levering door ons mogelijk te maken.
7. De opdrachtgever is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan onze aflevering van de krachtens de overeenkomst 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 13 (Betaling) bepaalde van overeenkomstige toepassing is.

Artikel 9. Klachten

1. In geval van een klacht treedt onze klachtenprocedure in werking. De inhoud van de klachtenprocedure zal binnen de daarvoor genoemde termijn aan de opdrachtgever worden meegedeeld. Klachten dienen te allen tijde zo spoedig mogelijk na constatering worden gemeld. Het uiten en indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.
2. Als een klacht een beëdigde tolk of vertaler betreft die in het Rbtv of op de Uitwijkljst staan dan dient WordGuide de klacht ook in bij het Bureau Wbtv. Iedereen kan een klacht indienen bij Bureau Wbtv over de manier waarop een (beëdigde) tolk of vertaler zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
3. Indien de klacht een door ons uitgeschreven factuur betreft, dient deze binnen twee weken na factuurdatum te zijn ingediend. Indien de klacht een tolkdienst betreft dan dient deze uiterlijk binnen vijf werkdagen na de tolkdienst bij ons te worden gemeld. Indien de klacht een vertaling betreft dient de opdrachtgever uiterlijk binnen vijf werkdagen na aflevering van het vertaalwerk, objectieve fouten in de vertaling bij ons te melden. Deze objectieve fouten in de

vertaling zullen door ons kosteloos worden gecorrigeerd. Indien fouten nadien worden doorgegeven, zullen wij deze niet meer kosteloos verbeteren.

4. Klachten en aanspraken betreffende een vertaling worden niet gehonoreerd indien deze het gevolg zijn van dubbelzinnigheid van de te vertalen tekst.
5. Klachten over facturen kunnen worden ingediend bij onze afdeling financiën. Klachten over onze dienstverlening of de uitvoerende tolk of vertaler kunnen worden ingediend bij de afdeling relatiebeheer.
6. Indien de klacht gegrond is, zullen wij indien mogelijk het afgeleverde binnen redelijke tijd verbeteren of vervangen. Indien wij redelijkerwijs niet (meer) aan het verlangen tot verbetering of vervanging van de dienst kunnen voldoen, kunnen wij een reductie op de prijs verlenen.
7. Het recht op het indienen van klachten van de opdrachtgever vervalt indien de opdrachtgever het gedeelte van de afgeleverde tekst waarop de klacht betrekking heeft, heeft bewerkt of doen bewerken of de afgeleverde tekst vervolgens aan een derde heeft afgegeven.

Artikel 10. Geheimhoudingsplicht

1. Wij zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie welke ons in verband met de uitvoering van de overeenkomst, ter kennis komt. Wij zullen onze medewerkers tot geheimhouding verplichten. Ook de door ons ingeschakelde tolken en vertalers worden gewezen op hun plicht tot strikte geheimhouding van verkregen informatie. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gehouden voor onverhoopte schending van de geheimhoudingsplicht door die derden.

Artikel 11. Intellectueel Eigendom/Auteursrecht

1. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, gaan de auteursrechten op de vervaardigde vertalingen over op de opdrachtgever op het moment dat deze al zijn financiële en overige verplichtingen met betrekking tot de betreffende opdracht volledig is nagekomen.
2. De opdrachtgever vrijwaart ons tegen aanspraken van derden wegens beweerde inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 12. Prijs, Tarieven

1. De door ons opgegeven prijzen en/of tarieven luiden exclusief omzetbelasting en eventuele overige op de uitvoering van de overeenkomst vallende overheidslasten en zijn gebaseerd op uitvoering van de overeenkomst onder normale omstandigheden en gedurende normale kantooruren.
2. De door ons opgegeven prijzen en/of tarieven gelden uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst conform onze offerte en of de inhoud van de overeenkomst. Ingeval van wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst, zijn wij gerechtigd deze wijzigingen conform ons gebruikelijke tarief in rekening te brengen. Wij zijn gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen wanneer door de opdrachtgever extra bewerkelijke tekst, onduidelijke kopij, ondeugdelijke computerprogrammatuur en of databestanden worden aangeleverd die ons tot meer werkzaamheden of kosten noodzakelijk maken dan wij bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs mochten verwachten. Bovenstaande opsomming is niet limitatief.
3. De prijzen en/of tarieven betreffen de gereserveerde tijd en de extra gewerkte tijd afgerond naar boven in tijdseenheden van 15 minuten.
4. Alle reis-, verblijfskosten en overige onkosten zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders met ons overeengekomen.
5. De prijzen en of tarieven genoemd onder lid 1 kunnen jaarlijks worden verhoogd.

Artikel 13. Betaling

1. Tenzij schriftelijk anders met ons is overeengekomen moet betaling plaatsvinden zonder enige korting en of aftrek en/of compensatie. Opschorting van betaling wegens een gepretendeerde (tegen)vordering is niet toegestaan. Betaling dient te geschieden door overschrijving op onze giro- of bankrekening in de op de factuur vermelde valuta.
2. Betaling dient te geschieden binnen dertig dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever onmiddellijk en zonder 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 vergoeding. Op dat moment zijn wij ook gerechtigd, zonder nadere ingebrekestelling, alle kosten, zowel buitengerechtigde als gerechtelijke, in rekening te brengen. De buitengerechtigde kosten bedragen minimaal 15% van de openstaande hoofdsom met een minimum van € 75,00 per factuur.
4. De door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van alle verschuldigde rente, kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
5. Wij zijn steeds gerechtigd een gedeelte van de prijs voor de uitvoering van de overeenkomst bij vooruitbetaling te verlangen. Indien de opdrachtgever niet bereid is een deel van de bedragen vooruit te betalen, zijn wij gerechtigd nadat wij de opdrachtgever schriftelijk hebben gesommeerd om een deel van de prijs vooruit te betalen, onze

werkzaamheden op te schorten. Dan komt een eventueel overeengekomen termijn waarbinnen een dienst of gedeelte van de tenuitvoerlegging van de overeenkomst gereed zou zijn, te vervallen. Ingeval de opdrachtgever opeisbare bedragen niet binnen de gestelde betalingstermijn aan ons betaalt, zijn wij gerechtigd onze diensten en/of werkzaamheden zonder nadere ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang op te schorten. Wij hebben het recht gereed zijnde delen onder ons te houden en het recht van retentie uit te oefenen op alle zaken waarop de uitvoering van de overeenkomst betrekking heeft en die wij onder ons hebben.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Wij zijn jegens de opdrachtgever aansprakelijk voor een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. Wij zijn echter niet aansprakelijk voor:
 - a) bij de opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg zijn van de verstrekking aan ons van onjuiste en of onvolledige gegevens of informatie door of namens de opdrachtgever;
 - b) bij de opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg zijn van een handelen of nalaten van door ons ingeschakelde derden (eigen personeel uitgesloten);
 - c) bij de opdrachtgever of derden ontstane gevolgschade waar mede onder meer wordt verstaan bedrijfsschade, indirecte schade, verdragingschade, gederfde winst;
 - d) bij de opdrachtgever of derden ontstane aanspraken ontstaan door dubbelzinnigheden in teksten of zinnen.
2. Onze aansprakelijkheid voor een tekortkoming in de uitvoering van de werkzaamheden alsmede voor een onrechtmatige daad is beperkt tot eenmaal het bedrag dat de opdrachtgever als honorarium (exclusief omzetbelasting) aan ons heeft betaald en/of nog verschuldigd is ter zake van de werkzaamheden waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of waarmede deze verband houdt.
3. Voor zover onze werkzaamheden betrekking hebben op communicatie tussen de opdrachtgever en een derde (bijv. patiënt, cliënt) omtrent of in verband met de lichamelijke situatie van de patiënt, spannen wij ons in om onze werkzaamheden zo goed mogelijk te verrichten, maar wijzen wij iedere aansprakelijkheid voor letselschade in relatie tot voormelde werkzaamheden volledig af. De beoordeling van de vraag of (het gebruik van) een te vertalen of te bewerken tekst of de vertaling of bewerking daarvan bepaalde risico's voor letselschade behelst, blijft geheel voor rekening en risico van de opdrachtgever. Voor zover wij nog aansprakelijk zouden zijn voor schade door dood of lichamelijk letsel, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat op grond van de door ons gesloten verzekeringsovereenkomst ter zake wordt uitgekeerd.
4. De opdrachtgever is gehouden ons te vrijwaren tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van ons ten behoeve van de opdrachtgever.
5. Wij zijn niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers. Wij zijn evenmin aansprakelijk voor kosten of schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van informatietechnologie en moderne telecommunicatiemiddelen of ten gevolge van het transport of de verzending van informatie(dragers) of de aanwezigheid van computervirussen in de door ons geleverde bestanden of informatiedragers.
6. Onze aansprakelijkheid is in alle gevallen gelimiteerd tot een bedrag van € 45.000, = per gebeurtenis of per samenhangende reeks van gebeurtenissen per jaar.

Artikel 15. Overmacht

1. Ingeval wij ten gevolge van overmacht geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn of op enigerwijze vertraagd zijn de overeenkomst uit te voeren dient de opdrachtgever, zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding, ons de keuze te laten de overeenkomst zelf te ontbinden dan wel ons uit te laten over de redelijke termijn waarbinnen wij onze verplichtingen zullen nakomen, waarbij de opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst te ontbinden, na ons in gebreke te hebben gesteld. De opdrachtgever is verplicht aan ons in ieder geval een termijn van twee weken te geven om ons erover uit te laten.
2. Onder overmacht aan onze zijde is mede begrepen elke omstandigheid buiten ons toedoen ontstaan, waardoor de normale uitvoering van de overeenkomst wordt verhinderd. Als dergelijke overmacht opleverende omstandigheden gelden in ieder geval de onmogelijkheid de opdracht uit te voeren vanwege verhindering van door ons ingeschakelde tolken en vertalers, evenals onmogelijkheid voor onszelf ten gevolge van ziekte, stakingen, verstoringen van energievoorzieningen, verkeersstoornissen, stoornissen in transport en post en/of telecommunicatie.

Artikel 16. Ontbinding

1. Indien de opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk, ondanks sommatie met daarin vermeld een redelijke termijn, voldoet aan enige (betaling-)verplichting voortvloeiende uit enige met ons gesloten overeenkomst alsmede ingeval van verlening van uitstel van betaling, faillissement, ondercuratelestelling, ontbinding van de opdrachtgeverrechtspersoon of liquidatie van de onderneming van de opdrachtgever, of schuldsanering natuurlijke personen van toepassing is verklaard, zullen wij gerechtigd zijn om zonder ingebrekestelling en zonder



rechterlijke tussenkomst de overeenkomst of een gedeelte daarvan te ontbinden en zonder dat wij aan de opdrachtgever enige schadevergoeding verschuldigd zijn. Wij kunnen dan onmiddellijke voldoening van het ons toekomende vorderen.

Artikel 17. Data Privacy

1. WordGuide werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de AVG en verzamelt alleen de persoonsgegevens waarvoor zij een grondslag voor de verwerking heeft.
2. Voordat de opdrachtgever een tolk- en/of vertaalopdracht verstrekt verwerkt WordGuide alleen persoonsgegevens noodzakelijk voor het uitbrengen van een offerte.
3. Uiterlijk bij de offerte zal de opdrachtgever worden verzocht om de tolk- en/of vertaalopdracht in te delen in de volgende categorieën:

Categorie 1: hoog risico

- Soort: De opdracht bevat persoonsgegevens die van zeer gevoelige aard zijn, zoals strafrechtelijke gegevens en medische gegevens.
- Groep: beperkt tot de feitelijke vertaler en een persoon binnen WordGuide.
- Beveiliging: - zeer beperkte inzagerechten
- opslag vindt geanonimiseerd c.q. gepseudonimiseerd plaats
- handhaving strikte bewaartermijn
- verwerking uitsluitend binnen de EER

Categorie 2: gemiddeld risico

- Soort: De opdracht bevat persoonsgegevens die van gevoelige aard zijn en die door de wet als bijzondere persoonsgegevens worden gekwalificeerd met uitzondering van medische gegevens of hebben betrekking op een persoon die bekend is c.q. hebben betrekking tot een persoon of geschil die in de maatschappij tot consternatie kan leiden.
- Groep: beperkt tot een kleine groep van maximaal 5 personen, allen op basis van need to know
- Beveiliging: - beperkte inzagerechten
- opslag hoeft niet geanonimiseerd c.q. gepseudonimiseerd plaats te vinden maar mag wel.
- handhaving bewaartermijn
- verwerking uitsluitend binnen de EER en de landen met een adequaatheidsbeslissing.

Categorie 3: normaal risico

- Soort: De opdracht bevat persoonsgegevens zoals naam, adres, woonplaats.
- Groep: beperkt tot een groep binnen WordGuide én de feitelijke vertaler
- Beveiliging: - inzagerechten intern niet beveiligd
- opslag vindt normaal plaats
- handhaving bewaartermijn
- verwerking mag wereldwijd binnen de kaders van de AVG

4. De kosten van de tolk- en/of vertaalopdracht zijn mede afhankelijk van de keuzes, die de opdrachtgever vooraf maakt zoals
 - de categorie-indeling;
 - het verzoek om de persoonsgegevens te anonimiseren c.q. te pseudonimiseren;
 - afwijkende bewaartermijnen;
 - teruggave of vernietiging van persoonsgegevens.
5. WordGuide draagt er zorg voor dat haar medewerkers door middel van voortdurende educatie op de hoogte zijn van het AVG compliant werken met uw persoonsgegevens. Bovendien heeft WordGuide strikte geheimhouding en boetes opgenomen in de contracten met de medewerkers die met uw persoonsgegevens werken.
6. WordGuide zorgt er tevens voor dat zij de passende technische maatregelen neemt en up to date houdt om uw persoonsgegevens adequaat te beveiligen.
7. WordGuide controleert de door haar ingeschakelde derden op het voldoen aan de AVG en stelt desgewenst extra waarborgen om de veiligheid van uw persoonsgegevens kunnen bewerkstelligen.
8. WordGuide deelt uw persoonsgegevens niet met buitenlandse partijen, tenzij zij daartoe wettelijk wordt verplicht of u toestemming verleent om een tolk- en/of vertaalopdracht in het buitenland uit te voeren.



9. Opdrachtgevers kunnen via het Formulier Rechten van betrokkenen hun rechten onder de AVG uit oefenen. WordGuide streeft ernaar elk verzoek binnen vier weken af te handelen.

Datalek

10. Indien ondanks alle zorgvuldigheid van WordGuide uw persoonsgegevens verloren gaan of door onbevoegden worden ingekeken (datalek), dan stelt WordGuide u hiervan spoedig, doch in ieder geval binnen de door partijen afgesproken termijn, op de hoogte.
11. WordGuide zal zich inspannen om schade als gevolg van het datalek te minimaliseren en voor zover mogelijk ongedaan te maken.
12. Op verzoek zal WordGuide de opdrachtgever bijstaan bij het melden van een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel aan de betrokkenen.
13. Een datalek ontslaat de Opdrachtgever niet van haar verplichtingen uit de overeenkomst met WordGuide, tenzij de Opdrachtgever kan aantonen c.q. aannemelijk maken dat er sprake is van grove schuld of nalatigheid van WordGuide.

Bewaartermijnen

14. WordGuide zal uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de tussen partijen afgesproken tolk- en/of vertaalopdracht, tenzij de opdrachtgever toestemming verleent voor een langere bewaartermijn.
15. WordGuide op grond van wettelijke bepalingen tot een langere bewaartermijn wordt verplicht.

Artikel 18. Geschillenregeling

1. Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
2. Een procedure bij de rechter is niet mogelijk voordat de klachtenprocedure uit artikel 9 is afgewikkeld.

Artikel 19. Vindplaats en wijziging van de voorwaarden

1. Deze voorwaarden kunt u altijd nalezen en downloaden op de website van WordGuide: www.tolkenselect.nl
2. WordGuide is gerechtigd de bepalingen van deze algemene voorwaarden te wijzigen. Een verandering van deze voorwaarden geldt met ingang van de dag van depot bij de Kamer van Koophandel Almere of geldt met ingang van de dag dat WordGuide de opdrachtgever hiervan in kennis heeft gesteld.

Artikel 20. Slotbepaling

Nietigheid of ongeldigheid van delen van de voorwaarden laten de geldigheid van andere voorwaarden onverlet.

WordGuide

Bezoekadres:
Kleine Beer 41 | 3893 DG Zeewolde

Tel: 030 - 02 07 42 38
E-mail: info@wordguide.nl

Bank Knab: NL19 KNAB 0604 6272 38
KVK: 81208553
BTW nummer: NL003541222B74

