

Leveringsvoorwaarden schrijftolken



Nederlandse Schrijftolken Vereniging

Artikel 1 - Definities

1. Tolk: een bij de Stichting RTGS ingeschreven schrijftolk, met inbegrip van combitolken, die tevens lid is van de NSV.
2. Leverancier: de Tolk die een overeenkomst met Opdrachtgever aangaat.
3. Opdrachtgever: de partij waarmee de Tolk, lid van de NSV, een overeenkomst aangaat. Dit kan zijn een natuurlijk persoon of een rechtspersoon.
4. Opdracht: een opdracht van Opdrachtgever aan de Tolk om tolkwerkzaamheden uit te voeren.
5. Schriftelijk: machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of goed leesbare elektronisch verzonden (bijvoorbeeld per e-mail) of aangeleverde tekst.
6. Tolktekst: de te lezen tekst die weergegeven wordt tijdens een Opdracht. Indien slechts één auditief beperkte bij de Opdracht aanwezig is, bevat de tolktekst in principe niet de gesproken tekst van de auditief beperkte.

Artikel 2 - Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier, voor zover door partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden is afgeweken.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing.

Artikel 3 - Totstandkoming van de overeenkomst van de opdracht

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven.
2. De prijzen van aanbiedingen zijn exclusief BTW.
3. Opdrachtgever dient voor totstandkoming van de Opdracht aan te geven of hij/zij een voor de Opdracht relevante beschikking heeft in het kader van een regeling op grond waarvan tolkuren vergoed worden, of hij/zij voor de Opdracht van die beschikking gebruik wenst te maken, en onder welke regeling (werk-, onderwijs-, of leefuren) de Opdracht valt.
4. Indien Opdrachtgever een beschikking heeft als bedoeld in het vorige lid, geldt het op basis van die regeling vastgestelde tarief, tenzij een andere prijs is overeengekomen.
5. Een Opdracht komt tot stand wanneer Opdrachtgever en Leverancier zijn overeengekomen wanneer, waar en voor wie Leverancier zijn werkzaamheden zal verrichten.
6. Bijzonderheden betreffende de Opdracht die nodig zijn voor Leverancier om te kunnen beoordelen of hij/zij de opdracht kan aanvaarden, moeten voorafgaand aan de Opdracht door Opdrachtgever aan Leverancier worden doorgegeven.

Artikel 4 - Uitvoering van de overeenkomst

1.
 - a. De Opdracht betreft een inspanningsverbintenis; Leverancier zal de Opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.

- b. Leverancier neemt daarbij zo veel als naar zijn/haar oordeel mogelijk en redelijk is de aanwijzingen van Opdrachtgever in acht.
- c. Leverancier last in overleg tolkpauzes in waar hij/zij dit nodig acht en geeft dit, indien mogelijk, voorafgaand aan de uitvoering van de Opdracht aan bij Opdrachtgever.
- d. Leverancier handelt in overeenstemming met de Beroepscode Schrijftolken en, voor zover van toepassing, de Beroepscode Tolken Gebarentaal. Deze zijn op te vragen via de beroepsverenigingen: de Nederlandse Schrijftolken Vereniging (NSV) en de Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal (NBTG).

2.

- a. Opdrachtgever is verplicht om Leverancier tijdig te voorzien van alle informatie die Leverancier nodig heeft om de Opdracht zo goed mogelijk uit te voeren.
- b. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de personen of instellingen voor wie of waarvoor getolkt gaat worden tijdig op de hoogte zijn van de Opdracht aan Leverancier.
- c. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Leverancier in staat wordt gesteld de Opdracht uit te voeren, waaronder tevens wordt verstaan de technische omstandigheden en noodzakelijke voorzieningen.
- d. Opdrachtgever is verplicht de door Leverancier geleverde diensten schriftelijk te bevestigen door ondertekening van het door Leverancier opgestelde (uitvoerings)formulier.
- e. Wanneer Opdrachtgever een half uur na aanvang van de Opdracht zonder bericht niet aanwezig is op de afgesproken locatie, is Leverancier gerechtigd te vertrekken en wordt de Opdracht geacht te zijn geannuleerd door Opdrachtgever. De Opdracht wordt dan volledig in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht het door Leverancier opgestelde (uitvoerings)formulier uiterlijk een week na toezending door Leverancier alsnog te ondertekenen en retour te zenden.
- f. Bij het factureren van een Opdracht wordt uitgegaan van een minimum te declareren tijdsperiode van 30 minuten, danwel - voor zover van toepassing - de minimum declaratietijd, zoals vastgesteld door de verantwoordelijke ministeries en/of uitvoerende instanties.

3 Indien Leverancier voor of tijdens de Opdracht wordt geconfronteerd met (seksuele) intimidatie, discriminatie, racisme of agressie, of de situatie of omstandigheden van de Opdracht reëel gevaar oplevert of kan opleveren voor het fysiek of geestelijk welzijn van Leverancier en/of Opdrachtgever, heeft Leverancier het recht de Opdracht onmiddellijk te beëindigen. De resterende tijd van de opdracht wordt dan geacht geannuleerde tijd te zijn als bedoeld in artikel 9. In dat geval heeft Leverancier het recht de geheimhouding als bedoeld in artikel 13 te doorbreken.

Artikel 5 – Tolk op Afstand

1. Leverancier zal zich ervoor inspannen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de mogelijkheden voor tolken op afstand, indien partijen dat vooraf overeenkomen.
2. Opdrachtgever garandeert en staat ervoor in dat hij/zij beschikt over de vereiste rechten, bevoegdheden en licenties om de technische (communicatie)middelen en de software die daarop staat te gebruiken, alsmede dat hij/zij gerechtigd is alle activiteiten te verrichten die nodig zijn voor het afnemen van de tolkdienst middels tolken op afstand.
3. Leverancier spant zich in voor beschikbaarheid en bereikbaarheid van de technische (communicatie)middelen aan de zijde van Leverancier. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat deze verplichting het karakter heeft van een 'inspanningsverbintenis' en Leverancier niet kan garanderen dat Opdrachtgever onbelemmerde toegang heeft tot de (communicatie)middelen, de netwerken, de diensten en systemen voor of ten behoeve van tolken op afstand, noch dat deze ononderbroken, zonder fouten of gebreken functioneren, betrouwbaar en altijd bereikbaar zijn of voor het juiste gebruik daarvan. Leverancier is niet aansprakelijk voor enig gebrek of een onjuiste

weergave in de tolktekst als gevolg van voornoemde omstandigheden of wegens het verloren gaan van digitale informatie en gegevens.

4. Leverancier kan niet garanderen dat de functies van de technische (communicatie) middelen ten behoeve van token op afstand aan de eisen van Opdrachtgever voldoen, tenzij vooraf anders overeengekomen tussen partijen.
5. Leverancier spant zich in voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de door Leverancier verstrekte technische (communicatie)middelen. Opdrachtgever draagt er zelf zorg voor dat de door hem of haar gebruikte apparatuur en software afdoende en op geschikte wijze beveiligd is. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door uitwerking van gebruikte software of door misbruik door derden.

Artikel 6 - Wijziging van de overeenkomst

1. Indien Opdrachtgever vóór de afgesproken eindtijd te kennen geeft geen behoefte meer te hebben aan de diensten van Leverancier, is hij/zij desalniettemin betaling verschuldigd tot en met de afgesproken eindtijd.
2. Indien Opdrachtgever op de afgesproken eindtijd te kennen geeft langer behoefte te hebben aan de diensten van Leverancier, is Leverancier niet gehouden dit verzoek te honoreren. Tenzij anders is overeengekomen, brengt Leverancier voor de meertijd het afgesproken uurtarief in rekening, dan wel een bedrag naar rato van de aanbieding.
3. In afwijking van lid 2 brengt Leverancier geen meerkosten in rekening indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Leverancier kunnen worden toegerekend.

Artikel 7 - Honorarium en betaling

1. Bepalingen t.a.v. betalingen die via uitvoeringsinstanties verlopen.
 - a. Opdrachtgevers die voor het gebruik van de diensten van Leverancier een beschikking hebben in het kader van een regeling op grond waarvan tolkuren vergoed worden en hiervan gebruik maken, ondertekenen het door Leverancier opgestelde (uitvoerings)formulier waarop de verleende diensten staan vermeld.
 - b. Leverancier declareert hiermee bij de uitvoeringsinstantie het bedrag dat volgt uit de tarieven, zoals vastgesteld door de verantwoordelijke ministeries en/of uitvoerende instanties.
 - c. Indien de uitvoeringsinstantie niet overgaat tot vergoeding van de geleverde diensten, is Opdrachtgever zelf het honorarium verschuldigd overeenkomstig de vastgestelde tarieven voor die regeling.
 - d. Betalingen dienen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur te geschieden.
2. Bepalingen t.a.v. betalingen die niet via de uitvoeringsinstanties verlopen.
 - a. Aan Opdrachtgever die geen beschikking heeft als bedoeld in lid 1, dan wel van die beschikking geen gebruik maakt, wordt door Leverancier het overeengekomen tarief in rekening gebracht.
 - b. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van een beschikking als bedoeld in lid 1 en Leverancier een hoger tarief heeft bedongen, dan declareert Leverancier overeenkomstig lid 1 aan de uitvoeringsinstantie en wordt het meerbedrag door Leverancier aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
 - c. Betalingen dienen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur te geschieden.
 - d. Indien te voorzien zal zijn dat de declaratie het bedrag van € 500,- zal overstijgen, is Leverancier gerechtigd 50% van het te verwachten bedrag van de declaratie als voorschot in rekening te brengen.

3. Over alle in rekening gebrachte bedragen is Opdrachtgever BTW verschuldigd.
4. Betaling dient te geschieden op een door Leverancier aan te geven bankrekening.

Artikel 8 - Incassokosten

1. Is Opdrachtgever in verzuim met de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever.
2. Indien Leverancier kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen alle werkelijk gemaakte buitengerechtigde kosten voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 9 - Annulering

1. Indien Leverancier in geval van ziekte of overmacht de Opdracht annuleert, zal hij/zij desgevraagd zijn medewerking verlenen aan het vinden van een vervangend Tolk, voor zover dat in zijn vermogen ligt.
2. Opdrachtgever en Leverancier mogen een overeenkomst tot 24 uur vallend binnen werkdagen vóór aanvang van de werkzaamheden zonder opgaaf van reden annuleren. Indien Leverancier de opdracht annuleert, zal hij/zij met Opdrachtgever afstemmen of Leverancier zich zal inspannen een vervangend Tolk te zoeken.
3. In geval de Opdracht meer dan één dag bestrijkt, is de annuleringstermijn gelijk aan het aantal dagen van de geannuleerde Opdracht, met een minimum van drie werkdagen.
4. Een Opdracht die minder dan 24 uur van tevoren wordt geannuleerd, wordt overeenkomstig de door de verantwoordelijke ministeries en/of uitvoerende instanties vastgestelde tarieven vergoed, voor zover Opdrachtgever beschikt over een relevante beschikking in het kader van een regeling op grond waarvan tolkuren vergoed worden. Indien Opdrachtgever niet beschikt over een in de vorige zin bedoelde beschikking, Opdrachtgever daarvan bij de Opdracht geen gebruik heeft gemaakt, danwel indien de uitvoeringsinstantie - om welke reden dan ook - niet overgaat tot vergoeding, wordt 50% van de oorspronkelijk aangevraagde tijdsperiode tegen het gebruikelijk door Leverancier in rekening te brengen honorarium door Opdrachtgever vergoed.
5. Annuleringen dienen schriftelijk te geschieden, danwel middels een communicatiemiddel dat partijen doorgaans hanteren en vastgesteld kan worden dat de annulering door Leverancier is ontvangen.
6. Indien Opdrachtgever een Opdracht annuleert door schuld van een derde, kan Leverancier in de rechten treden van Opdrachtgever jegens die derde voor wat betreft de door Opdrachtgever geleden schade. Leverancier behoeft hiervoor geen voorafgaande toestemming. Leverancier stelt Opdrachtgever schriftelijk in kennis wanneer hij/zij daarvan gebruik maakt.

Artikel 10 - Klachten en aansprakelijkheid

1. Klachten
 - a. Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden dienen binnen vier weken aan Leverancier kenbaar gemaakt te worden.
 - b. Klachten met betrekking tot de declaratie dienen binnen drie weken na de factuurdatum aan Leverancier kenbaar gemaakt te worden.
 - c. Leverancier en Opdrachtgever zullen zich inspannen om klachten in onderling overleg op te lossen.
 - d. Opdrachtgever kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, als hij hierover niet binnen vier weken nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk bij Leverancier heeft geklaagd.

2. Klachtencommissie

Indien een klacht, al dan niet nadat deze aan Leverancier kenbaar is gemaakt zoals voorzien in het voorgaande lid, wordt ingediend bij de Klachtencommissie, is op die klacht van toepassing het Reglement van de Klachtencommissie, zoals gepubliceerd op de website van klachttolk.nl.

3. Aansprakelijkheid

- a. Leverancier is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard dan ook, noch aan de zijde van Opdrachtgever noch aan derden welke in enig verband staat met de Opdracht, tenzij er sprake is van grove schuld of nalatigheid aan de zijde van Leverancier.
- b. De verplichting tot schadevergoeding van Leverancier op grond van welke wettelijke grondslag ook, is steeds beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van een door of ten behoeve van hem/haar gesloten verzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van een van toepassing zijnde eigen risico, danwel - indien een dergelijke verzekering ontbreekt en/of geen dekking verleent - tot het totale in de overeenkomst bedongen prijs, exclusief BTW, met een maximum van € 2.500,-.
- c. Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Leverancier toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- d. Uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid is niet van toepassing in geval van opzet of grove schuld.

Artikel 11 - Vrijwaringen

1. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden in verband met de uitvoering van de Opdracht, tenzij deze te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Leverancier.
2. Indien Opdrachtgever aan Leverancier informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 12 - Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt hun verplichtingen opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de Opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
3. Voor zoveel Leverancier ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Opdracht is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Leverancier gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Opdracht.

Artikel 13 - Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Opdracht 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. Indien artikel 4 lid 3 of 14 lid 1 niet van toepassing is, verwijdert Leverancier de tolktekst.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Leverancier gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Leverancier zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Leverancier niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding.

Artikel 14 - Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Leverancier mag een kopie van de Tolktekst ter beschikking stellen aan Opdrachtgever, of aan derden met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Dit behoeft tevens toestemming van alle personen wier (gesproken) tekst in de Tolktekst is opgenomen. Leverancier is hiertoe niet verplicht.
2. De Tolktekst mag niet verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht worden zonder voorafgaande toestemming van Leverancier.
3. Het auteursrecht van de getypte teksten rust bij Leverancier.
4. Aan de Tolktekst kunnen geen rechten ontleend worden.

Artikel 15 - Geschillen

1. De rechter in de vestigingsplaats van Leverancier is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders dwingend voorschrijft. Niettemin heeft Leverancier het recht het geschil aanhangig te maken bij de bevoegde rechter van de vestigings- of woonplaats van Opdrachtgever.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 16 - Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 17 - Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder dossiernummer 30257362.
2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de Opdracht.
4. Leverancier behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de huidige regelgeving terzake de tolkvoorziening de voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.