

# Algemene Voorwaarden

## Definitie:

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder "het vertaalbureau" verstaan: Exitō Vertaalbureau, gevestigd te Tijnhof 4, 4907 BE, Oosterhout (hierna ook te noemen "Exitō").

## Artikel 1 - Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen het vertaalbureau en de opdrachtgever, met uitsluiting van door de opdrachtgever gehanteerde (algemene) tenzij het vertaalbureau met de toepassing daarvan schriftelijk heeft ingestemd.

## Artikel 2 – Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Alle aanbiedingen en prijsopgaven van het vertaalbureau zijn vrijblijvend.  
2.2 Prijsopgaven en opgegeven termijnen kunnen altijd worden herroepen indien het vertaalbureau vóór de opgaaf de volledige te vertalen of te bewerken tekst nog niet heeft kunnen inzien. De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of mondelinge aanvaarding door de opdrachtgever van de offerte van het vertaalbureau of – indien geen offerte is uitgebracht – door schriftelijke bevestiging door het vertaalbureau van een door de opdrachtgever verstrekte opdracht.  
2.3 Het vertaalbureau mag als zijn opdrachtgever beschouwen diegene die de opdracht aan het vertaalbureau heeft gegeven, tenzij deze daarbij uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven te handelen krachtens last, uit naam en voor rekening van een derde en mits naam en adres van deze derde tegelijkertijd aan het vertaalbureau zijn verstrekt.  
2.4 Afspraken gemaakt en toezeggingen gedaan door vertegenwoordigers of personeel van het vertaalbureau, binden het vertaalbureau pas nadat het vertaalbureau deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd.  
2.5 Indien het vertaalbureau er in redelijkheid aan twijfelt of de opdrachtgever in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, is het vertaalbureau gerechtigd, alvorens aan te vangen met de uitvoering van de opdracht of uitvoering daarvan voort te zetten, van de opdrachtgever afdoende zekerheid te verlangen.

## Artikel 3 - Wijziging/intrekking van opdrachten

3.1 Indien de opdrachtgever na de totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen anders dan van geringe aard aanbrengt in de opdracht, is het vertaalbureau gerechtigd de termijn en/of het honorarium aan te passen of de opdracht alsnog te weigeren. In het laatste geval is de opdrachtgever gehouden tot betaling van reeds uitgevoerde deel van de opdracht en is het in lid 3 van dit artikel bepaalde van overeenkomstige toepassing.  
3.2 Indien een opdracht door de opdrachtgever wordt ingetrokken, is hij betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht. Bovendien dient de opdrachtgever, indien van toepassing, een vergoeding te betalen, op basis van een uurtarief, voor reeds uitgevoerde researchwerkzaamheden voor het overige gedeelte. Het vertaalbureau stelt het reeds vervaardigde werk desgewenst ter beschikking van de opdrachtgever. Voor de kwaliteit van het geleverde wordt in dat geval niet ingestaan.  
3.3 Indien het vertaalbureau voor de uitvoering van de geannuleerde opdracht tijd heeft gereserveerd, kan het vertaalbureau de opdrachtgever een vergoeding van 50% van het honorarium voor het niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht in rekening brengen.

## Artikel 4 - Uitvoering van opdrachten, geheimhouding

4.1 Het vertaalbureau is gehouden de opdrachten naar beste weten en kunnen en met de nodige deskundigheid uit te voeren, rekening houdend met de door de opdrachtgever gespecificeerde doel van de door het vertaalbureau te vertalen of bewerken tekst(en).  
4.2 Het vertaalbureau zal de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie vertrouwelijk behandelen voor zover dit mogelijk is in verband met de uitvoering van de opdracht. Het vertaalbureau zal zijn medewerkers tot geheimhouding verplichten. Het vertaalbureau is evenwel niet aansprakelijk voor schending van de geheimhoudingsplicht door deze medewerkers indien het vertaalbureau aannemelijk kan maken deze schending niet te hebben kunnen verhinderen.  
4.3 Tenzij uitdrukkelijk het tegendeel is overeengekomen, heeft het vertaalbureau het recht een opdracht (mede) door derden te laten uitvoeren, onverminderd de verantwoordelijkheid van het vertaalbureau voor de vertrouwelijke behandeling en de deugdelijke uitvoering van de opdracht. Het vertaalbureau zal bedoelde derde tot geheimhouding verplichten. Het vertaalbureau is evenwel niet aansprakelijk voor schending van de geheimhoudingsplicht door deze derden indien het vertaalbureau aannemelijk kan maken deze schending niet te hebben kunnen verhinderen.  
4.4 De opdrachtgever is gehouden om op verzoek, indien mogelijk, een inhoudelijke toelichting op de te vertalen tekst te geven en, indien aanwezig, relevante documentatie en terminologie ter beschikking van het vertaalbureau te stellen. Verzending van bedoelde informatie geschiedt steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever.

## Artikel 5 - Leveringstermijn en tijdstip van levering

5.1 De overeengekomen leveringstermijn is een streeftermijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Zodra het vertaalbureau

constateert of verwacht dat tijdige levering niet mogelijk is, is het vertaalbureau gehouden de opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis te stellen.

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

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

5.4 In verband met de uitvoering van de overeenkomst door het vertaalbureau is de opdrachtgever gehouden al datgene te doen wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om tijdige levering door het vertaalbureau mogelijk te maken.

5.5 De opdrachtgever is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan de aflevering van de krachtens de overeenkomst met het vertaalbureau verrichte prestatie. De opdrachtgever zal ook zonder daartoe te zijn aangemaand in verzuim zijn indien hij de prestatie weigert in ontvangst te nemen, in welk geval het in artikel 6.5 bepaalde overeenkomstige toepassing is.

## Artikel 6 - Honorarium en betaling

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

6.2 De prijs die het vertaalbureau voor de te verrichten prestatie heeft opgegeven, geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties.

6.3 Het vertaalbureau is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen wanneer door de opdrachtgever extra bewerkelijke tekst, onduidelijke kopij, ondeugdelijke computerprogrammatuur of databestanden worden aangeleverd die het vertaalbureau bij het aangaan van overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten. Bovenstaande opsomming is niet limitatief.

6.4 Alle bedragen worden vermeld exclusief btw.

6.5 Declaraties dienen uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum (of binnen de door het vertaalbureau schriftelijk opgegeven andere termijn), zonder enige korting, verrekening of opschorting netto te worden voldaan in de valuta waarin de declaratie is gesteld. Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim, in welk geval de opdrachtgever over het factuurbedrag de wettelijke rente, vermeerderd met 2 procentpunten, verschuldigd is vanaf de datum van verzuim tot aan het moment van volledige voldoening.

6.6 Indien de opdrachtgever met tijdige betaling in gebreke blijft, is het vertaalbureau gerechtigd buitengerechtelijk incassokosten in rekening te brengen volgens het *Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten*.

## Artikel 7 - Reclames en geschillen

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

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

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

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

7.5 Indien opdrachtgever en het vertaalbureau 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 het geschil door partijen worden voorgelegd aan de geschillencommissie van de Vereniging van Vertaalbureaus in Nederland (VVIN). Beslechting van het geschil vindt aldan plaats overeenkomstig het geschillenreglement VVIN. Indien de opdrachtgever een geschil wenst te laten beslechten op basis van dit geschillenreglement, dan is het vertaalbureau verplicht hieraan mee te werken. De geschillencommissie doet een voor partijen bindende uitspraak.

## Algemene Voorwaarden

7.6 Het recht van de opdrachtgever om reclames in te dienen vervalt indien de opdrachtgever het gedeelte van het geleverde waarop de klacht betrekking heeft, heeft bewerkt of doen bewerken, ongeacht of hij het geleverde vervolgens aan een derde heeft doorgeleverd.

### Artikel 8 - Aansprakelijkheid: vrijwaring

8.1 Het vertaalbureau is uitsluitend aansprakelijk jegens de opdrachtgever voor schade die het directe en aantoonbare gevolg is van een aan het vertaalbureau toerekenbare tekortkoming. Het vertaalbureau is nimmer aansprakelijk voor alle andere vormen van schade, zoals indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, vertragingsschade en gederfde winst.

8.2 De aansprakelijkheid van het vertaalbureau is in ieder geval beperkt tot de factuurwaarde, exclusief btw, van het reeds gefactureerde en/of geleverde gedeelte van de desbetreffende opdracht. De aansprakelijkheid van het vertaalbureau is bovendien in alle gevallen gelimiteerd tot een bedrag van EUR 45.000,- per gebeurtenis of per samenhangende reeks van gebeurtenissen.

8.3 Dubbelzinnigheid van de vertalen tekst ontheft het vertaalbureau van iedere aansprakelijkheid.

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

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

8.6 De opdrachtgever vrijwaart het vertaalbureau tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van het geleverde.

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

### Artikel 9 – Ontbinding en overmacht

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

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

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

### Artikel 10 - Auteursrechten

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

10.2 Bij het maken van vertalingen kan als hulpmiddel gebruik worden gemaakt van zogenaamde vertaalgeheugen. Het vertaalbureau garandeert dat bij de opslag in en hergebruikt uit het vertaalgeheugen van delen van de brontekst geen vertrouwelijke informatie zal worden gereproduceerd. Voor zover er rechten, zoals auteursrechten en/of databankrechten voortvloeien uit het gebruik van het vertaalgeheugen, behoren deze toe aan het vertaalbureau, tenzij anders overeengekomen.

### Artikel 11 – Toepasselijk recht

11.1 Op de rechtsbetrekkingen tussen de opdrachtgever en het vertaalbureau is Nederlands recht van toepassing.

11.2 Alle geschillen waaromtrent geen bindende uitspraak van de geschillencommissie van de VVIN overeenkomstig artikel 7.5 is verkregen,

worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van het vertaalbureau.

### Artikel 12 - Privacybepaling

#### 12.1 Algemeen

a. Het vertaalbureau werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de AVG en verzamelt alleen de persoonsgegevens waarvoor zij een grondslag voor de verwerking heeft.

b. Voordat de opdrachtgever een vertaalopdracht verstrekt verwerkt het vertaalbureau alleen persoonsgegevens noodzakelijk voor het uitbrengen van een offerte.

c. Uiterlijk bij de offerte zal de opdrachtgever worden verzocht om de 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 Het vertaalbureau.

Beveiliging: - zeer beperkte inzagerechten  
- opslag vindt geanonimiseerd c.q. gepseudoniseerd 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 vijf personen, allen op basis van need to know.

Beveiliging: - beperkte inzagerechten  
- opslag hoeft niet geanonimiseerd c.q. gepseudoniseerd 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 Het vertaalbureau én de feitelijke vertaler

Beveiliging: - inzagerechten intern niet beveiligd  
- opslag vindt normaal plaats  
- handhaving bewaartermijn  
- verwerking mag wereldwijd binnen de kaders van de AVG

d. De kosten van de 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.

e. Het vertaalbureau draagt er zorg voor dat zijn medewerkers door middel van voortdurende educatie op de hoogte zijn van het AVG-compliant werken met persoonsgegevens. Bovendien heeft het vertaalbureau strikte geheimhouding en boetes opgenomen in de contracten met de medewerkers die met persoonsgegevens werken.

f. Het vertaalbureau zorgt er tevens voor dat zij de passende technische maatregelen neemt en up to date houdt om persoonsgegevens adequaat te beveiligen.

g. Het vertaalbureau deelt persoonsgegevens niet met buitenlandse partijen, tenzij zij daartoe wettelijk wordt verplicht of de opdrachtgever toestemming verleent om een vertaalopdracht in het buitenland uit te voeren.

h. Opdrachtgevers kunnen via het Formulier Rechten van betrokkenen hun rechten onder de AVG uitoefenen. Het vertaalbureau streeft ernaar elk verzoek binnen vier weken af te handelen.

#### 12.2 Datalek

Indien ondanks alle zorgvuldigheid van het vertaalbureau persoonsgegevens verloren gaan of door onbevoegden worden ingekeken (datalek), dan stelt het vertaalbureau u hiervan spoedig, doch in ieder geval binnen de door partijen afgesproken termijn, op de hoogte.

Het vertaalbureau zal zich inspannen om schade als gevolg van het datalek te minimaliseren en voor zover mogelijk ongedaan te maken.

## Algemene Voorwaarden

---

Op verzoek zal het vertaalbureau de opdrachtgever bijstaan bij het melden van een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel aan de betrokkenen.

Een datalek ontslaat de opdrachtgever niet van zijn verplichtingen uit de overeenkomst met het vertaalbureau, tenzij de opdrachtgever kan aantonen c.q. aannemelijk maken dat er sprake is van grove schuld of nalatigheid van het vertaalbureau.

### 12.3 Bewaartermijnen

Het vertaalbureau zal persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de tussen partijen afgesproken vertaalopdracht, tenzij

- a. De opdrachtgever toestemming verleent voor een langere bewaartermijn.
- b. Het vertaalbureau op grond van wettelijke bepalingen tot een langere bewaartermijn wordt verplicht.

### Artikel 13 - Deponering en inschrijving

13.1 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 40482690.

13.2 De VViN is ingeschreven in het verenigingenregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 40482690.

Bij versies van deze algemene voorwaarden in een andere taal dan het Nederlands, prevaleert de Nederlandse tekst.

Een exemplaar van deze algemene voorwaarden zal te allen tijde op eerste verzoek kosteloos aan de verzoeker worden toegezonden