

ALGEMENE VOORWAARDEN HearHear

Deze Algemene Voorwaarden worden gebruikt door de besloten vennootschap Business Translation Services B.V., handelend onder de naam HearHear, statutair gevestigd te Rotterdam, alsmede door de door deze aangewezen (rechts)personen.

Artikel 1. Definities

- In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder 'HearHear' de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Business Translation Services B.V., handelend onder de naam HearHear, statutair gevestigd te Rotterdam, en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 28093822, alsmede de door deze aangewezen (rechts)personen.
- Onder 'opdrachtgever' wordt verstaan iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon tot wie HearHear aanbiedingen richt en iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan HearHear of (een van) haar werknemers opdracht verstrekt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, prijsopgaven (inclusief bijlagen), tariefopgaven, overeenkomsten en overige rechtsbetrekkingen tussen HearHear en opdrachtgever.
- Opdrachten worden uitsluitend aanvaard door HearHear, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde (rechts)persoon wordt uitgevoerd. In afwijking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek zijn de (rechts)personen die voor of ten behoeve van HearHear, al dan niet in dienstbetrekking, werkzaam zijn, niet persoonlijk gebonden, verantwoordelijk of aansprakelijk.
- Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 28093822.
- Een exemplaar van deze algemene voorwaarden zal te allen tijde op eerste verzoek kosteloos aan de verzoeker worden toegezonden.
- Bij versies van deze algemene voorwaarden in een andere taal dan het Nederlands prevaleert de Nederlandse tekst.
- Deze algemene voorwaarden of een overeenkomst waarop deze van toepassing zijn, kunnen enkel bij schriftelijke overeenkomst worden gewijzigd. Bewijs van het tegendeel is uitgesloten. Deze bepaling vormt een bewijsovereenkomst in de zin van art. 7:900 BW.

Artikel 3. Opdrachten

- Alle aanbiedingen, prijsopgaven en tariefopgaven van HearHear zijn vrijblijvend.
- De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of mondelinge aanvaarding door opdrachtgever van de offerte van HearHear of - indien geen offerte is uitgebracht - door schriftelijke bevestiging door HearHear van een door opdrachtgever verstrekte opdracht.
- De overeenkomst komt te allen tijde tot stand onder voorbehoud van beschikbaarheid van tolken.
- HearHear mag als haar opdrachtgever beschouwen degene die de opdracht aan HearHear heeft gegeven, tenzij deze daarbij uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven te handelen op last, uit naam en voor rekening van een derde enmits naam en adres van deze derde tegelijkertijd aan HearHear zijn verstrekt.
- Afspraken gemaakt en toezeggingen gedaan door vertegenwoordigers of personeel van HearHear binden HearHear pas nadat HearHear deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd.
- Indien HearHear er in redelijkheid aan twijfelt of opdrachtgever in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, is HearHear gerechtigd, alvorens aan te vangen met uitvoering van de opdracht of uitvoering daarvan voort te zetten, van opdrachtgever afdoende zekerheid te verlangen.

Artikel 4. Wijziging en annulering van opdrachten

- De opdrachtgever is verplicht tot spoedig mogelijk en op eigen initiatief alle in het kader van het doen van een aanbieding, prijsopgave, tariefopgave of de totstandkoming van een overeenkomst voor HearHear relevante informatie te verstrekken.
- Indien opdrachtgever na de totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen aanbrengt in de opdracht, of niet heeft voldaan aan haar verplichtingen ingevolge het vorige lid, is HearHear gerechtigd de leveringstermijn en/of het honorarium aan te passen, de wijzigingen te weigeren, of de opdracht alsnog te weigeren. In het laatste geval geldt deze weigering als een annulering door opdrachtgever en is het in lid 4 en 5 van dit artikel bepaalde van overeenkomstige toepassing.
- De opdrachtgever kan de overeenkomst te allen tijde annuleren.
- Indien een opdracht door opdrachtgever wordt geannuleerd, is opdrachtgever gehouden tot betaling van annuleringskosten. Deze annuleringskosten bedragen 50% van het geoffreerde honorarium bij annulering van 14 tot 7 dagen, 75% bij 7 tot 3 dagen en 100% na 72 uur voorafgaand aan de overeengekomen datum.
- Indien een opdracht door opdrachtgever wordt geannuleerd, is opdrachtgever in alle gevallen verschuldigd de reeds door HearHear gemaakte kosten te vergoeden, inclusief niet annuleerbare kosten van derden.

Artikel 5. Uitvoering van opdrachten

- HearHear is gehouden de opdracht naar beste weten en kunnen en met de nodige deskundigheid uit te voeren, rekening houdend met het door opdrachtgever gespecificeerde doel. HearHear is slechts gehouden tot inspanningsverbintenissen en nimmer tot resultaatverbintenissen.
- Aan de opdracht wordt uitvoering gegeven door een door HearHear ingeschakelde zelfstandig opererende en gekwalificeerde tolk.
- Opdrachtgever is gehouden uit eigen beweging en op eerste verzoek van HearHear of de door haar ingeschakelde tolk, een inhoudelijke toelichting op de uit te voeren opdracht te geven en indien aanwezig, relevante documentatie en terminologie ter beschikking te stellen. Verzending van bedoelde informatie geschiedt steeds voor rekening en risico van opdrachtgever.
- Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is overeengekomen, is HearHear niet verplicht de opdracht uit te laten voeren door beëdigde of gecertificeerde tolken.
- HearHear is onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel, te allen tijde vrij te bepalen welke tolk zij ter beschikking stelt om de opdracht uit te voeren. HearHear is te allen tijde vrij de door haar geselecteerde tolk tussentijds te vervangen door een andere tolk met dezelfde kwalificaties.

Artikel 6. Klachtplicht

- Opdrachtgever dient klachten over de geleverde dienst zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na levering van de tolkdiensten, schriftelijk aan HearHear kenbaar te maken. Het uiten van een klacht ontslaat opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.
- Indien opdrachtgever na verloop van de in lid 6.1 genoemde termijn geen klachten heeft geuit, wordt hij geacht het geleverde volledig te hebben geaccepteerd en kan opdrachtgever op eventuele gebreken in de geleverde diensten geen beroep meer doen.
- Indien tijdig is geklaagd en de klacht gegrond is, is HearHear gerechtigd de geleverde dienst binnen redelijke tijd te verbeteren of te vervangen; indien HearHear

redelijkerwijs niet aan het verlangen tot verbetering of vervanging kan voldoen, kan het een reductie op de prijs verlenen.

Artikel 7. Geheimhouding

HearHear zal de door opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie vertrouwelijk behandelen voor zover dit mogelijk is in verband met de uitvoering van de opdracht. HearHear zal haar medewerkers en de door haar ingeschakelde derden tot geheimhouding verplichten. HearHear is evenwel niet aansprakelijk voor schending van de geheimhoudingsplicht indien HearHear aannemelijk kan maken deze schending niet te hebben kunnen verhinderen.

Artikel 8. Leveringstermijn

- De overeengekomen leveringstermijn is een streeftermijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Zodra HearHear constateert of verwacht dat tijdige levering niet mogelijk is, is HearHear gehouden opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis te stellen.
- Bij toerekenbare overschrijding door HearHear van de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen leveringstermijn, is opdrachtgever gerechtigd tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst, mits op de uitvoering in redelijkheid niet langer kan worden gewacht. HearHear is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding. Deze ontbinding laat onverlet de gehoudenheid van opdrachtgever tot betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht.
- In verband met de uitvoering van de overeenkomst door HearHear is opdrachtgever gehouden al datgene te doen wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om tijdige levering door HearHear mogelijk te maken.

Artikel 9. Honorarium en betaling

- De door HearHear opgegeven prijzen en tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, in euro's, exclusief BTW, exclusief reis- en verblijfkosten en exclusief de kosten van door HearHear eventueel in te schakelen derden.
- De prijs die HearHear voor de te verrichten prestatie heeft opgegeven, geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties.
- Alle door HearHear en de ingeschakelde tolk gemaakte reis-, verblijfkosten en overige onkosten komen voor rekening van opdrachtgever.
- Voor prestaties die geleverd worden buiten normale kantoortijden zijn de volgende toeslagen van toepassing: Voor uren gepresteerd op werkdagen na 18:00 en voor 22:00 geldt een toeslag van 25%. Voor uren gepresteerd op werkdagen na 22:00 en voor 06:00 en op de dagen van het weekend geldt een toeslag van 50%.
- Declaraties dienen uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na de factuurdatum (of binnen de door HearHear 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 opdrachtgever onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim, in welk geval 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.
- Indien opdrachtgever met tijdige betaling in gebreke blijft, is HearHear gerechtigd buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

Artikel 10. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- HearHear is uitsluitend aansprakelijk jegens de opdrachtgever voor schade die het directe en aantoonbare gevolg is van een aan HearHear toerekenbare tekortkoming. HearHear is nimmer aansprakelijk voor alle andere vormen van schade, zoals indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, vertragingsschade en gederfde winst.
- De aansprakelijkheid van HearHear 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 HearHear is bovendien in alle gevallen gelimiteerd tot een bedrag van EUR 45.000,- per gebeurtenis of per samenhangende reeks van gebeurtenissen.
- Onjuistheden, dubbelzinnigheden en onduidelijkheden in de in lid 3 van artikel 5 bedoelde door opdrachtgever verstrekte informatie, dan wel het niet of niet volledig verstrekken van relevante informatie, komt voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart HearHear voor alle daaruit voortvloeiende schade.
- HearHear is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers. HearHear 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 de verzending van informatie(dragers) of de aanwezigheid van computervirussen in door HearHear geleverde bestanden of informatiedragers.
- Opdrachtgever vrijwaart HearHear voor aanspraken van derden wegens schade ontstaan in de uitvoering van een opdracht voor opdrachtgever.
- Opdrachtgever vrijwaart HearHear tegen alle aanspraken van derden wegens beweerde inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.
- Onverminderd het vorenstaande kunnen aansprakelijkheidsbeperkende, -uitsluitende of -vaststellende voorwaarden, welke door derden aan HearHear kunnen worden tegengeworpen, ook door HearHear aan opdrachtgever worden tegengeworpen. Opdrachtgever kan, indien en voor zover HearHear bij de uitvoering van de opdracht gebruik heeft gemaakt van derden, jegens HearHear nimmer meer rechten doen gelden dan HearHear jegens de betreffende derden kan doen gelden.

Artikel 11. Ontbinding en overmacht

- Indien opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, indien opdrachtgever failliet verklaard is of diens faillissement wordt aangevraagd, indien opdrachtgever surséance van betaling heeft aangevraagd of deze aan hem is verleend, indien ten aanzien van opdrachtgever de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard of ingeval van liquidatie van het bedrijf van opdrachtgever, is HearHear, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan op te schorten. HearHear kan alsdan onmiddellijk voldoening van het haar toekomende vorderen.
- Indien HearHear door omstandigheden die niet voor haar risico komen of die buiten haar macht liggen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, heeft HearHear, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, het recht de overeenkomst te ontbinden. Als zodanige omstandigheden (overmacht) gelden in ieder geval - doch niet uitsluitend - de onmogelijkheid voor HearHear of de door haar ingeschakelde tolken om de opdracht uit te voeren vanwege ziekte, ongeval, brand, werkstaking, oproer, oorlog, terroristische

aanslagen, transportbelemmeringen, maatregelen van overheidswege, storingen in de dienstverlening van internetaanbieders, nalatigheid van leveranciers of andere omstandigheden waarop HearHear geen invloed kan uitoefenen.

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

Artikel 12. Derdenbeding

1. Onverminderd het vorenstaande worden deze voorwaarden mede bedongen ten behoeve van iedere derde die, al dan niet in dienstverband, bij de uitvoering van een opdracht wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn. Genoemde (rechts)personen alsmede hun opvolgers onder algemene titel kunnen zich te allen tijde beroepen op dit ten behoeve van hen bedongen onherroepelijke derdenbeding.

Artikel 13. Relatiebeding

1. Opdrachtgever zal zich na ondertekening van de overeenkomst gedurende de periode voorafgaand aan de overeengekomen datum waarop de tolkdiensten zullen plaatsvinden tot één jaar na voornoemde datum onthouden van het aangaan van enige zelfstandige relatie, commercieel of in dienstverband met door HearHear ten behoeve van opdrachtgever ingezette tolken.
2. Bij iedere overtreding van het voorgaande lid, verbeurt opdrachtgever aan HearHear dadelijk en ineens - zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist - een opeisbare boete van € 25.000,- per overtreding en € 1.500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd de overige rechten van HearHear krachtens de wet of de onderhavige overeenkomst, zoals het recht op nakoming van de overtreden bepaling, dan wel een verbod of in plaats van deze boete schadevergoeding te vorderen.

Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, alsmede de eventuele geschillen die daaruit voortvloeien is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen ter keuze van HearHear steeds worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam, tenzij HearHear ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de woonplaats van opdrachtgever.