

# Generelle vilkår og betingelser

## 1. Definitioner

**Tilbud:** Ethvert forslag, tilbud, notering og lignende, der indeholder en pris og/eller en leveringsperiode for oversættelsestjenester, tolkning, projektledelse eller lignende tjenester.

**Aftale:** Enhver aftale om levering af oversættelsestjenester, tolkning, projektledelse eller lignende tjenester, der indgås eller skal indgås med Kontrahenten.

**Klient:** Den fysiske person (privatperson) eller juridiske enhed, der indgår en kontrakt med Kontrahenten om at udføre oversættelser, tolkning, projektledelse eller lignende tjenesteydelser.

**Kontrahent:** Oversættelsesbureauet Snelvertaler B.V., der også handler som Fasttranslator, Snelvertaler, Tolkdirect, Schnellübersetzer, Tradutorrapido, Tradutorexpresso, Snabböversättare, Hurtigoversætter, Hurtigoversætter, Traductorexprés, Pikakääntäjä, Tradutorexpresso, Budgettranslations, Traductorexpres, Traduzionirapide, Traducteurexpress og Tradutorrapido, der har sit hovedsæde i Almere, Nederlandene, og som er indskrevet i det nederlandske handelsregister med nummer 39088569 hos RSIN (Juridiske enheders- og Partnerskabs-identifikationsnummer) 814152016. Ovennævnte opregning af handelsnavne er ikke udtømmende.

## 2. Tilbud om og indgåelse af Aftalen

1. Et Tilbud fra Kontrahenten er underlagt en kontrakt og kan altid tilbagekaldes eller justeres.

2. En Aftale indgås, efter at Kontrahenten har bekræftet Kundens skriftlige eller mundtlige accept af Tilbuddet til Kunden endeligt. Indgåelsen af Aftalen sker under forudsætning af, at der er oversættere, tolke og/eller projektledere til rådighed. Forud for den endelige bekræftelse kan Kontrahenten altid tilbagekalde et udstedt Tilbud, også hvis Kunden allerede har meddelt at acceptere det pågældende forslag. Hvis Tilbuddet indeholder en frist for accept, kan det pågældende forslag ligeledes tilbagekaldes af Kontrahenten inden udløbet af den angivne frist. Skriftligt forstås også som fax, e-mail og/eller online accept via et af vores websteder eller via en bestillingsknap i et PDF-tilbud, en e-mail eller en hjemmeside.

3. Et Tilbud kan også tilbagekaldes eller ændres, hvis Kontrahenten inden udstedelsen af Tilbuddet ikke har været i stand til at inspicere eller vurdere den komplette tekst, der skal oversættes eller redigeres, eller hvis det efter accept af Tilbuddet viser sig, at dette er baseret på ukorrekte oplysninger, uanset om det har fundet sted med vilje eller ikke.

4. Informations- og servicebeskrivelserne i brochurer, kataloger, cirkulærer, reklamer, prislister eller i de dokumenter, der vedrører Tilbuddet, har kun bindende virkning, hvis den nøjagtige overholdelse af det samme udtrykkeligt fremgår af Aftalen, eller hvis der henvises til de nævnte dokumenter i Aftalen.

5. Medmindre Kunden udtrykkeligt med accept af Aftalen tilkendegiver, at den handler efter instruks, på vegne og/eller på bestilling af en tredjepart og forudsat, at navn og adresseoplysninger om den pågældende tredjepart blev stillet til rådighed på forhånd, og forudsat at den pågældende tredjepart skriftligt har bekræftet at handle på vegne af Kunden, er Kontrahenten berettiget til at kvalificere den person, der bekræftede Aftalen som Kunden.

6. Hvis Kontrahenten har rimelig tvivl om, hvorvidt Kunden vil være i stand til at opfylde sine betalingsforpligtelser, er Kontrahenten berettiget til at kræve yderligere sikkerhed, inden Aftalen påbegyndes eller videreføres.

## 3. Levering, periode og leveringstidspunkt

1. Den fastsatte leveringsperiode overholdes af Kontrahenten, medmindre denne påviseligt er havnet i en situation med force majeure. Den fastsatte leveringsperiode er altid en målperiode og aldrig en fatal frist, medmindre andet udtrykkeligt er angivet skriftligt.

2. Så snart det er blevet klart, at levering på grund af omstændighederne ikke er mulig inden for det fastsatte tidsrum, skal Kontrahenten straks underrette Kunden herom.

3. Hvis der ikke er fastsat nogen leveringsperiode, skal Kontrahenten med rimelighed fastsætte denne.

4. Levering til Kunden anses for at finde sted på det verificerbare tidspunkt for afsendelse via e-mail, post, fax (eller lignende) eller overgive sig til en kurer.

5. Kontrahenten har ikke pligt til, men er autoriseret til at levere oversættelser i rater.

6. I forbindelse med Kontrahentens gennemførelse af Aftalen er Kunden forpligtet til at gøre alt, hvad der med rimelighed kan kræves, for at Kontrahenten kan levere inden for den fastsatte frist.

7. Kunden har pligt til at kontrollere den oversatte tekst ved modtagelsen for at sikre, at den er fri for fejl og at den kan bruges til den specifikke situation, før oversættelsen anvendes til andre formål.

## 4. Ændring eller ophævelse af en kontrakt

1. Hvis Kunden efter indgåelsen af Aftalen gennemfører ændringer eller tilføjelser, bortset fra ubetydelige, og sidstnævnte efter Kontrahentens skøn, forbeholder Kontrahenten sig ret til at justere leveringsperioden (-erne) og/eller honoraret.

2. Eventuelle ændringer i kontraktens fastsatte betingelser, foretaget efter Aftalens indgåelse, vil først få virkning efter skriftlig bekræftelse fra Kontrahenten.

3. Hvis en Aftale annulleres (tidligt) af Kunden, er denne forpligtet til at gennemføre betalingen fuldt ud af det fastsatte beløb for den del af kontrakten, der allerede er blevet udført. Desuden er Kunden forpligtet til at betale erstatning for allerede udførte projektledelsesaktiviteter for den resterende del på grundlag af den dengang gældende timesats. Kontrahenten stiller det allerede udførte arbejde til rådighed for Kunden uden kvalitetsgaranti.

Desuden kan Kontrahenten kræve kompensation fra Kunden svarende til 50 % af honoraret for den del af Aftalen, der ikke er gennemført, eller 50 % af kontraktværdien, hvis Kontrahenten har reserveret tid til at gennemføre den relevante Aftale eller allerede har tildelt en oversættelseskontrakt til en oversætter. Omfanget af en eventuel prisnedsættelse sker efter Kontrahentens skøn.

4. Hvis Aftalen vedrører en tolkekontrakt, og Kunden af en eller anden grund annullerer Aftalen forud for starten af den nævnte tolkekontrakt, skal Kunden være forpligtet til at kompensere Kontrahenten som følger for omkostningerne:

Hvis annulleringen finder sted inden for 48 timer før tolkekontraktens starttidspunkt: Det fulde honorar, der består af den planlagte tolketid fuldt ud plus generelle udgifter, herunder, men ikke begrænset til afholdte rejse- og opholdsudgifter, udgifter, der kan være afholdt i forbindelse med tolkens forberedelse og mægleromkostninger,

Hvis aflysningen finder sted mere end 48 timer, men mindre end 168 timer (en uge), før tolkekontraktens start: Det samlede honorar bestående af potentielt påløbne rejse- og opholdsudgifter, udgifter i forbindelse med tolkens forberedelse og udgifter til mægleromkostninger,

Hvis annulleringen finder sted mere end 168 timer (en uge) før tolketjenestens begyndelse: Kontrahenten forbeholder sig ret til at afholde potentielt påløbne, rimelige udgifter til at forberede udgifter i forbindelse med forberedelsen af tolke- og mægleromkostninger.

## 5. Opfyldelse af kontrakter og fortrolighed

1. Kontrahenten forpligter sig over for Kunden til efter bedste evne og viden at levere til ekspertudførelse af aktiviteterne. Kontrahenten



garanterer imidlertid ikke, at et foreslået resultat realiseres, og der kan derfor ikke være tale om en resultatforpligtelse.

2. Kontrahenten har ret til at ansætte tredjeparter til at gennemføre Aftaler, uden at dette berører Kontrahentens ansvar for korrekt gennemførelse af og overholdelse af Aftalen. I tilfælde af hasteoversættelser, der nødvendiggør fordelingen af tjenesterne på forskellige oversættere, kan man ikke garantere en ensartet terminologi.

3. I forbindelse med det krævede kvalitetsniveau for Kontrahentens gennemførelse af Aftalen holdes Kunden ansvarlig for at stille oplysninger om den tekst, der skal oversættes, til rådighed i rette tid, herunder, og hvor disse er tilgængelige, specifik terminologi og relevant dokumentation.

4. Kontrahenten er ikke forpligtet til at have oversættelsesaktiviteter udført udelukkende af statsautoriserede translatører og heller ikke til udelukkende at have sine ydelser udført af certificerede tolke eller oversættere, medmindre dette udtrykkeligt er angivet skriftligt andetsteds.

5. Kontrahenten skal håndtere oplysninger, som Kunden har stillet til rådighed, strengt fortroligt. Kontrahenten skal henlede tredjeparters opmærksomhed på deres forpligtelse som ansatte til at behandle indhentede oplysninger strengt fortroligt. Kontrahenten kan i dette usandsynlige tilfælde ikke holdes ansvarlig for tredjeparters overtrædelse af tavshedspligten.

6. Kunden modtager oversættelsen i den angivne form.

7. I tilfælde af en tolkningstjeneste sørger Kunden for normale og gode forhold, hvorunder tolkningen skal udføres på dennes sted eller andetsteds. Kunden skal under alle omstændigheder sikre, at arbejdsvilkårene er i overensstemmelse med de lovbestemte krav på arbejdsmiljøområdet.

#### **6. Honorar, betaling og opkrævningsomkostninger**

1. Honoraret er baseret på de ord- og/eller timesatser, Kontrahenten anvender eller på det Tilbud, Kontrahenten udsteder, og som Kunden accepterer.

2. Der opkræves en minimumssats for hver enkelt Aftale, medmindre andet er angivet skriftligt.

3. Kontrahenten har ret til at indeksere sine satser periodevist.

4. Medmindre andet er fastsat, er priserne i euro.

5. Kontrahenten har ud over standardsatsen ret til at opkræve et tillæg, hvis den kildetekst, der skal oversættes, er særlig besværlig eller af en særlig karakter, eller hvis oversættelsen skal leveres hurtigst muligt. Kontrahenten har også ret til at opkræve et tillæg, hvis Kunden leverer ekstremt besværlige tekster eller uklare datafiler, der kræver flere aktiviteter eller omkostninger fra Kontrahentens side, end denne med rimelighed kunne forudse ved Aftalens indgåelse. Ovennævnte opregning er ikke udtømmende.

6. Alle satser er eksklusive den lovpligtige omsætningsafgift, medmindre andet er angivet.

7. Fakturabeløbet skal være krediteret Kontrahentens konto senest 30 dage efter fakturadatoen uden fradrag af rabat på omgående betaling. I tilfælde af forsinket betaling skal Kunden straks og uden varsel om misligholdelse være i misligholdelse. I tilfælde af misligholdelse er Kunden forpligtet til at betale de lovbestemte kommercielle renter og andre administrations- og/eller (udenretslige) opkrævningsomkostninger for det inkasseringsorgan, der er lejet af Kontrahenten. I tilfælde af misligholdelse har Kontrahenten ret til at suspendere andre ydelser og/eller aktiviteter for Kunden med øjeblikkelig virkning, indtil alle ovennævnte beløb og omkostninger er betalt fuldt ud.

#### **7. Klager og tvister**

1. Klager over leverede oversættelser skal sendes til Kontrahenten hurtigst muligt, dog senest 14 dage efter leveringen, skriftligt og med indholdsmæssige argumenter og detaljeret dokumentation, hvorefter klageproceduren skal forklares for Kunden. Indgivelse af en klage må på ingen måde fritage Kunden for betalingsforpligtelsen.

2. Hvis Kunden efter udløbet af den frist, der er fastsat i artikel 7.1, ikke har indgivet nogen klager, anses Kunden for at have accepteret

leveringen i sin helhed, og klager skal udelukkende behandles efter Kontrahentens skøn.

3. I tilfælde af en klage eller en tvist meddeler Kontrahenten sit formelle standpunkt, også på grundlag af bemærkninger fra sagkyndige tredjeparter.

4. Hvis Kontrahenten skønner, at klagen er helt eller delvist begrundet, skal Kontrahenten bestræbe sig på at afhjælpe klagerne. Kontrahenten har ret til at forbedre eller erstatte det leverede arbejde inden for en rimelig tidsfrist eller til at indrømme en prisnedsættelse, hvis forbedring eller udskiftning ikke er mulig eller hensigtsmæssig, alt efter Kontrahentens skøn.

5. Kundens ret til at indgive klager udløber, hvis Kunden tilpassede den del af leveringen, som klagen vedrører, eller fik den justeret, uanset om Kunden efterfølgende bidrog med tilføjelser til leveringen.

6. Ændringer foretaget af Kontrahenten i allerede oversatte tekster, uanset om det er på Kundens anmodning eller ej, indebærer ikke anerkendelse af en ringere præstation.

#### **8. Ansvar og godtgørelse**

1. Kontrahenten kan kun holdes ansvarlig af Kunden for skader, der er det direkte og påviselige resultat af en fejl, der kan tilskrives Kontrahenten. Kontrahenten er ikke ansvarlig for andre former for skadeserstatning, som f.eks. handelstab, følgeskader og tabt fortjeneste hos Kunden eller tredjeparter. Kontrahenten fraskriver sig ethvert ansvar for tvetydige elementer i kildeteksten.

2. Kontrahentens ansvar er under alle omstændigheder begrænset til beløbet, der svarer til det honorar, der opkræves uden moms, for den pågældende kontrakt, i alle tilfælde begrænset til 20.000 EUR pr. begivenhed eller pr. relaterede serier af begivenheder.

3. Risikoen for negative følger - herunder fysiske eller kommercielle skader - af brugen af tekster oversat af Kontrahenten er overladt til Kunden. Kunden har pligt til at kontrollere væsentlige tekstelementer i en oversættelse leveret af Kontrahenten, f.eks. pengebeløb, værdier, tekniske, medicinske, juridiske, finansielle-økonomiske eller andre specialiserede vilkår, fordi Kontrahenten leverer oversættelser efter bedste evne og viden, men Kontrahenten kan på ingen måde udelukke undladelser. Vurderingen af, om (brug af) en tekst, der skal oversættes eller redigeres, eller oversættelse eller redigering af det samme leveret af Kontrahenten medfører visse risici, skal helt og holdent forblive på Kundens risiko og bekostning.

4. Kvaliteten og nøjagtigheden af en maskinoversættelse kan variere betydeligt fra tekst til tekst og mellem forskellige sprogkombinationer. Kontrahenten garanterer ikke rigtigheden og påtager sig ikke noget som helst ansvar for eventuelle fejl. Det kan være, at det ikke er muligt at oversætte visse indhold (f.eks. billeder, videoer, filer osv.) på grund af tekniske begrænsninger. Anvendelse af en maskinoversættelse eller redigering af det samme leveret af Kontrahenten forbliver udelukkende på Kundens risiko og bekostning, uanset om der er anvendt postredigering.

5. Kontrahenten er ikke ansvarlig for skader på eller tab af dokumenter, oplysninger eller databærere, som Kunden stiller til rådighed. Kontrahenten er hverken ansvarlig for skader, der opstår som følge af brug af informationsteknologi, internet og telekommunikationsmidler eller som følge af transporten eller afsendelsen af oplysninger (databærere), herunder risikoen for eller konsekvenserne af virus, trojanske heste, spam e-mail eller lignende.

6. Kunden holder Kontrahenten skadesløs mod krav fra tredjepersoner i forbindelse med påstået krænkelse af ejendomsretten, patentrettigheder, ophavsrettigheder eller intellektuelle ejendomsrettigheder i forbindelse med Aftalen.

#### **9. Ophævelse**

1. Hvis Kunden ikke overholder sine forpligtelser, erklæres insolvent/konkurs, der indgives et konkursbegærings-/anmeldessøgsmål til Kunden, Kunden har ansøgt om eller har fået bevilget betalingsstandsning, hvis gældsforvaltningsordningen for fysiske personer erklæres gældende for Kunden eller i tilfælde af likvidation af Kundens virksomhed, skal Kontrahenten uden at skulle betale erstatning have tilladelse til at ophæve Aftalen enten helt eller delvist eller til at suspendere gennemførelsen af denne. Kontrahenten kan i givet fald kræve omgående betaling af sine relevante krav.



2. Hvis Kontrahenten ikke kan opfylde sine forpligtelser på grund af ekstraordinære omstændigheder, der ligger uden for dennes kontrol, skal Kontrahenten, uden at skulle betale compensation, have ret til at suspendere eller ophæve Aftalen. Ekstraordinære omstændigheder omfatter i ethvert tilfælde de omstændigheder, der ligger uden for Kontrahentens kontrol, f.eks. brand, en ulykke, sygdom, manglende evner hos tredjepersoner ansat af Kontrahenten, industriaktioner, optøjer, krig, transportvanskeligheder, internet, telekommunikation og netværkssvigt og officielle foranstaltninger.

#### 10. Ophavsrettigheder

1. Medmindre andet udtrykkeligt er angivet skriftligt, erhverver Kunden ophavsrettighederne til de oversættelser og tekster, som Kontrahenten har udarbejdet på det tidspunkt, hvor Kunden fuldt ud har opfyldt alle finansielle og andre forpligtelser i henhold til den relevante Aftale.

2. Hvis en oversættelseshukommelse anvendes som værktøj, skal Kontrahenten sikre, at der ikke genproduceres fortrolige oplysninger ved lagring og genbrug af dele af kildeteksterne fra oversættelseshukommelserne. Indholdet af maskiner til maskinoversættelser vedrører forholdet mellem brugen af ord i sætninger, der anvendes til algoritmiske formål. Derfor kan sproglige ressourcer aldrig opnås fra en uddannet maskinoversættelsesmaskine. I det omfang rettigheder, f.eks. ophavsrettigheder eller databaserettigheder, stammer fra brugen af oversættelseshukommelser, tilhører de Kontrahenten, medmindre andet udtrykkeligt er angivet skriftligt.

#### 11. Gældende lov

1. Nederlandske lovgivning finder udelukkende anvendelse på retsforholdet mellem Kunden og Kontrahenten, medmindre andet er fastsat eller lovmæssigt fastsat. Alle tvister skal vurderes af den kompetente nederlandske domstol. Hvis Kunden holder Kontrahenten juridisk ansvarlig, skal dette altid ske i Nederlandene. Omvendt forbeholder Kontrahenten sig ret til at anlægge sag mod Kunden ved sin lokale domstol.

#### 12. Privatlivets fred og personoplysninger

1. Med hensyn til at gennemføre aftalen kan Kontrahenten modtage og opbevare fortrolige oplysninger og personoplysninger vedrørende Kunden. Disse oplysninger behandles strengt fortroligt af Kontrahenten og opbevares i sikre systemer i overensstemmelse med gældende lovgivning. De nævnte oplysninger og personoplysninger kan videresendes til de enheder, der er tilknyttet Kontrahenten, til tredjeparter og underleverandører, der ansættes (f.eks. oversættere i egenskab af databehandlere), som leverer tjenesteydelser på vegne af Kontrahenten, og i alle andre tilfælde, hvor vi kan være forpligtede til at gøre dette, f.eks. i henhold til en retsafgørelse. Oplysninger (personlige data) kan sendes til steder i udlandet, herunder lande, der ikke disponerer over omfattende lovgivning om privatlivets fred. I alle disse tilfælde har vi anvendt de nødvendige tiltag for at sikre, at alle videresendte oplysninger (personlige data) beskyttes tilstrækkeligt. For resten anvendes disse data ikke til kommercielle formål og stilles heller ikke unødvendigt til rådighed for tredjeparter. Kunden kan få indsigt i de data, der er registreret om dem, ved at kontakte Kontrahenten. For flere oplysninger om, hvordan Kontrahenten behandler dine data, kan du se fortrolighedserklæringen på vores hjemmesider.

2. Kunden skal håndtere alle registrerede (personlige) oplysninger om tredjeparter, der er ansat af os, og som kan videregives af os til og under kontrakten, fortroligt, og mere specifikt, behandle disse i overensstemmelse med lovgivningen, i henhold til hvilken Kunden skal informere den pågældende tredjepart om (personlige) oplysninger, der potentielt er registreret om dem, og hvordan, hvornår og til hvilket formål de pågældende data behandles.

#### 13. Diverse

1. En nylig kopi af disse generelle vilkår og betingelser stilles gratis til rådighed på anmodning, og den kan også konsulteres på vores hjemmesider.

2. Disse generelle vilkår og betingelser gælder for ethvert retligt forhold mellem Kontrahenten og Kunden, med undtagelse af Kundens almindelige vilkår og betingelser, medmindre Kontrahenten udtrykkeligt på forhånd skriftligt har erklæret sig enig i, at det samme gælder helt eller delvist.

3. Disse generelle vilkår og betingelser gælder fuldt ud til fordel for alle personer med tilknytning til Kontrahenten – herunder alle fysiske personer og juridiske enheder, der er eller har været ansat for eller var ansat for eller til fordel for Kontrahenten, uanset om de er i beskæftigelse eller ej – og enhver tredjepart, der ansættes af Kontrahenten til at udføre en kontrakt, eller som er eller kan være ansvarlig i forbindelse hermed. Alt, hvad der er fastsat i disse almindelige vilkår og betingelser og til fordel for Kontrahenten, kan betegnes som en uigenkaldelig tredjepartsklausul, der er fastsat uden vederlag i henhold til § 253 i Bog 6 i Den Nederlandske Civillovbog.

4. I tilfælde af uenighed om indholdet af disse generelle vilkår og betingelser gælder den nederlandske tekst.

5. Hvis en bestemmelse i disse generelle vilkår og betingelser er ugyldig eller annulleret, skal de resterende bestemmelser i disse generelle vilkår og betingelser forblive i fuld kraft og virkning.

6. Kontrahenten forbeholder sig ret til ensidigt at udskifte disse generelle vilkår og betingelser med nye Aftaler.

7. Disse generelle vilkår og betingelser blev indgivet til Handelskammeret og er gældende fra juni 2021. Denne version erstatter alle tidligere versioner.