

Generelle vilkår

1. Definisjoner

Tilbud: Alle forslag, tilbud og lignende som inneholder en pris og/eller leveringsperiode for oversettelsestjenester, tolketjenester, prosjektledelsestjenester eller lignende tjenester.

Avtale: Alle avtaler om levering av oversettelsestjenester, tolketjenester, prosjektledelsestjenester eller lignende tjenester som er inngått eller skal inngås med Leverandøren.

Kunde: Den fysiske personen (privatpersonen) eller juridiske enheten som engasjerer Leverandøren til å utføre oversettelsestjenester, tolketjenester, prosjektledelsestjenester eller lignende tjenester.

Leverandør: Oversettelsesbyrået Snelvertaler B.V., som også driver virksomhet under navnet Fasttranslator, Snelvertaler, Tolkdirect, Schnellübersetzer, Tradutorrapido, Tradutorexpresso, Snabböversättare, Hurtigoversætter, Hurtigoversetter, Traductorexprés, Pikakääntäjä, Tradutorexpresso, Budgettranslations, Traductorexpres, Traduzionirapide, Traducteurexpress, og Tradutorrapido, og som har hovedkontor i Almere i Nederland og er registrert i det nederlandske selskapsregisteret med nummer 39088569 med RSIN (ID-nummer for juridiske enheter og partnerskap) 814152016. Listen over handelsnavn er ikke uttømmende.

2. Tilbud og avtaleinngåelse

1. Et Tilbud fra Leverandøren gjøres i form av en kontrakt og kan alltid tilbakekalles eller endres.

2. En Avtale anses som inngått etter at Leverandøren har gitt Kunden en endelig skriftlig eller muntlig bekreftelse på Kundens aksept av tilbudet. Avtalen inngås med forbehold om oversetteres, tolkers og/eller prosjektlederens tilgjengelighet. Før den endelige bekreftelsen kan Leverandøren alltid tilbakekalle et utstedt Tilbud, også dersom Kunden allerede har gitt sin aksept av nevnte forslag. Hvis Tilbudet inneholder en frist for aksept, kan nevnte forslag også tilbakekalles av Leverandøren før den angitte fristens utløp. Skriftlig forstås også som aksept på faks, e-post og/eller online via et av våre nettstedet eller via en bestillingsknapp i et tilbud via en PDF, en e-post eller et nettsted.

3. Et Tilbud kan også tilbakekalles eller endres dersom Leverandøren før utstedelsen av Tilbudet ikke har vært i stand til å gjennomgå eller vurdere den komplette teksten som skal oversettes eller redigeres, eller dersom det etter aksept av Tilbudet blir tydelig at Tilbudet er basert på feil informasjon, enten det er gjort med forsett eller ikke.

4. Informasjons- og tjenestebeskrivelsene i brosjyrer, kataloger, rundskriv, annonser, prislister eller i dokumentene som gjelder Tilbudet, skal bare ha bindende virkning dersom nøyaktig samsvar med det samme er uttrykkelig angitt i Avtalen, eller hvis det vises til nevnte dokumenter i Avtalen.

5. Med mindre Kunden ved aksept av Avtalen uttrykkelig angir at den handler i henhold til instruksjoner fra eller på vegne av en tredjepart, og forutsatt at nevnte tredjeparts navn- og adresseopplysninger ble gjort tilgjengelig på forhånd, og at nevnte tredjepart skriftlig bekreftet å opptre som Kunde, skal Leverandøren ha rett til å definere personen som bekreftet Avtalen, som Kunde.

6. Hvis Leverandøren har rimelige tvil om hvorvidt Kunden er i stand til å overholde sine betalingsforpliktelser, har Leverandøren rett til å kreve ytterligere sikkerhet før den påbegynner eller fortsetter gjennomføringen av Avtalen.

3. Levering, periode og leveringstid

1. Den fastsatte leveringsperioden overholdes av Leverandøren, med mindre Leverandøren beviselig har havnet i en force majeure-situasjon. Den fastsatte leveringsperioden er alltid en

retningsgivende periode og aldri en endelig tidsfrist, med mindre annet er uttrykkelig bestemt skriftlig.

2. Så snart det har blitt tydelig at levering innen angitt tid ikke er mulig på grunn av omstendighetene, skal Leverandøren straks informere Kunden om dette.

3. Dersom det ikke er fastsatt noen leveringsperiode, skal Leverandøren fastsette en rimelig leveringsperiode.

4. Leveringen til Kunden anses å finne sted på det verifiserbare tidspunktet for utsendelse via e-post, post eller faks (og lignende), eller ved levering til et bud.

5. Leverandøren kan potensielt levere oversettelser i flere omganger.

6. I forbindelse med Leverandørens gjennomføring av Avtalen skal Kunden gjøre alt som er rimelig nødvendig, for å muliggjøre levering fra Leverandøren innen den angitte tiden.

7. Kunden skal sjekke den oversatte teksten ved mottak, for å sikre at den er uten mangler, og at den kan brukes til det spesifikke formålet, før oversettelsen brukes til andre formål.

4. Endring eller kansellering av en kontrakt

1. Hvis Kunden etter inngåelse av Avtalen gjør endringer eller tillegg, unntatt av ubetydelig karakter, sistnevnte etter Leverandørens skjønn, forbeholder Leverandøren seg retten til å justere leveringsperioden(e) og/eller prisen.

2. Potensielle endringer i de fastsatte vilkårene i kontrakten etter at Avtalen er inngått, får først virkning etter skriftlig bekreftelse fra Leverandøren.

3. Hvis en Avtale kanselleres (tidlig) av Kunden, er Kunden ansvarlig for å utføre betalingen av det fastsatte beløpet i sin helhet for den delen av kontrakten som allerede er utført. Videre skal Kunden betale kompensasjon for allerede utførte prosjektledelseaktiviteter for den gjenværende delen på grunnlag av den gjeldende timeprisen. Leverandøren skal gjøre det allerede utførte arbeidet tilgjengelig for Kunden, dog uten kvalitetsgaranti.

I tillegg kan Leverandøren kreve erstatning fra Kunden tilsvarende 50 % av prisen for den delen av Avtalen som ikke er gjennomført, eller 50 % av kontraktsverdien dersom Leverandøren reserverte tid for gjennomføring av den aktuelle Avtalen eller allerede har inngått en oversettelseskontrakt med en oversetter. Omfanget av en potensiell prisreduksjon skal bestemmes av Leverandøren.

4. Hvis Avtalen gjelder en tolkekontrakt og Kunden av en eller annen grunn kansellerer Avtalen før den nevnte tolkekontraktens oppstart, skal Kunden kompensere Leverandøren for følgende kostnader:

- Hvis kanselleringen skjer innen 48 timer før tolkekontraktens oppstartstidspunkt: det totale gebyret, dvs. for den planlagte tolketiden i sin helhet pluss generelle utgifter, inkludert, men ikke begrenset til, påløpte reise- og oppholdsutgifter, eventuelle utgifter i forbindelse med forberedende arbeid overfor tolken, samt meglingskostnader;

- Hvis kanselleringen skjer mer enn 48 timer, men mindre enn 168 timer (1 uke), før tolkekontraktens oppstart: det totale gebyret, dvs. eventuelle reise- og oppholdsutgifter, eventuelle utgifter i forbindelse med forberedende arbeid overfor tolken, samt meglingskostnader;

- Hvis kanselleringen skjer mer enn 168 timer (1 uke) før tolkekontraktens oppstart: Leverandøren forbeholder seg retten til å ta betalt for eventuelle påløpte rimelige kostnader i forbindelse med forberedende arbeid overfor tolken samt meglingskostnader.

5. Utførelse av kontrakter og konfidensialitet

1. Leverandøren forplikter seg til etter beste kunnskap og evne å utføre aktivitetene for Kunden på best mulig måte. Leverandøren garanterer imidlertid ikke oppnåelse av et foreslått resultat, og det er derfor ikke aktuelt med noen resultatforpliktelse.

2. Leverandøren har rett til å engasjere tredjeparter for gjennomføringen av Avtaler, uten at det berører Leverandørens



ansvar for korrekt gjennomføring og overholdelse av Avtalen. Ved hasteoversettelser som krever at tjenestene fordeles på forskjellige oversettere, kan ensartet terminologi ikke garanteres.

3. I forbindelse med det nødvendige kvalitetsnivået for Leverandørens gjennomføring av Avtalen skal Kunden gjøre informasjon om teksten som skal oversettes, tilgjengelig til riktig tid, inkludert spesifikk terminologi og relevant dokumentasjon der dette er tilgjengelig.

4. Det er ikke et krav at Leverandøren utelukkende utfører oversettelser ved bruk av statsautoriserte oversettere eller utelukkende bruker sertifiserte tolker eller oversettere, med mindre annet er uttrykkelig bestemt skriftlig.

5. Leverandøren skal behandle informasjon som Kunden har gjort tilgjengelig, strengt konfidensiell. Leverandøren skal gjøre engasjerte tredjeparter oppmerksomme på deres plikt til å håndtere mottatt informasjon strengt konfidensiell. Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig i det uansynlige tilfellet taushetsplikten brytes av tredjeparter.

6. Kunden mottar oversettelsen i angitt format.

7. For tolketjenester sørger Kunden for normale og gode forhold der tolketjenesten skal utføres på deres arbeidssted eller andre steder. Kunden skal uansett sørge for at arbeidsforholdene oppfyller lover og forskrifter på området.

6. Gebyr, betaling og inkassokostnader

1. Gebyret er basert på satsen per ord og/eller timesatsen som brukes av Leverandøren, eller på Tilbudet utstedt av Leverandøren og akseptert av Kunden.

2. Et minstegebyr gjelder for hver Avtale, med mindre annet er bestemt skriftlig.

3. Leverandøren har rett til å justere satsene periodisk.

4. Med mindre annet er oppgitt, er alle priser i euro.

5. Leverandøren har i tillegg til standardsatsen rett til å ta et tilleggsgebyr hvis kildeteksten som skal oversettes, er spesielt arbeidskrevende eller av spesialistkarakter, eller dersom oversettelsen må leveres i løpet av svært god tid. Leverandøren har også rett til å ta et tilleggsgebyr dersom Kunden leverer ekstremt arbeidskrevende tekster eller uklare datafiler som krever flere aktiviteter eller kostnader fra Leverandørens side enn det som med rimelighet kunne forventes da Avtalen ble inngått. Punktene over er ikke uttømmende.

6. Alle priser er oppgitt uten den lovbestemte gjeldende merverdiavgiften, med mindre annet er angitt.

7. Fakturabeløpet må ha blitt overført til Leverandørens konto tretti dager etter fakturadatoen, uten rabatt for rask betaling. Ved forsinket betaling skal Kunden umiddelbart og uten varsel om mislighold anses som ikke å ha oppfylt sine betalingsforpliktelser. Ved mislighold er Kunden ansvarlig for å betale lovbestemte forsinkelsesrenter og andre administrative og/eller (utenomrettslige) inkassorelaterte kostnader til inkassobyrået som er engasjert av Leverandøren. Ved mislighold har Leverandøren rett til å stanse andre tjenester og/eller aktiviteter for Kunden med umiddelbar virkning til alle ovennevnte beløp og kostnader er betalt i sin helhet.

7. Klager og tvister

1. Klager på leverte oversettelser må kommuniseres til Leverandøren så snart som mulig og senest innen 14 dager etter levering i skriftlig form og med substansielle argumenter og detaljert begrunnelse, hvorpå klageprosedyren skal forklares for Kunden. En klage skal på ingen måte fritta Kunden fra betalingsforpliktelsen.

2. Hvis Kunden etter utløpet av fristen i punkt 7.1 ikke har innlevert noen klage, anses Kunden for å ha akseptert leveringen i sin helhet, og klager skal utelukkende behandles etter Leverandørens skjønn.

3. Ved en klage eller tvist skal Leverandøren kommunisere sitt formelle standpunkt, også på grunnlag av kommentarer fra eksterne eksperter.

4. Hvis Leverandøren vurderer klagen som helt eller delvis berettiget, skal Leverandøren gjøre sitt ytterste for å rette forholdet. I et slikt tilfelle skal Leverandøren ha rett til å forbedre eller erstatte det

leverte arbeidet innen rimelig tid, eller gi prisavslag hvis forbedring eller erstatning ikke er mulig eller hensiktsmessig, alt etter Leverandørens skjønn.

5. Kundens klagerett bortfaller dersom Kunden har endret eller fått endret den delen av leveringen som klagen er tilknyttet, uavhengig av om Kunden senere endret leveringen.

6. Endringer gjort av Leverandøren i allerede oversatte tekster, enten på Kundens forespørsel eller ikke, innebærer ikke anerkjennelse av eventuell lavere kvalitet.

8. Ansvar og skadesløsholdelse

1. Leverandøren kan bare holdes ansvarlig av Kunden for skader som er et direkte og påviselig resultat av en feil som kan tilskrives Leverandøren. Leverandøren er ikke ansvarlig for andre former for skader, for eksempel forretningsmessige tap, følgeskader og tapt fortjeneste for Kunden eller tredjeparter. Leverandøren frasier seg ethvert ansvar for tvetydig innhold i kildeteksten.

2. Leverandørens ansvar skal i alle tilfeller være begrenset til beløpet som skal betales, eksklusiv merverdiavgift, for den aktuelle kontrakten, og i alle tilfeller være begrenset til EUR 20 000 per hendelse eller per tilknyttet serie av hendelser.

3. Risikoen for negative konsekvenser, inkludert personskader eller forretningsmessige tap, fra bruken av tekster oversatt av Leverandøren bæres av Kunden. Kunden skal selv sjekke sentrale tekstelementer i en oversettelse levert av Leverandøren, for eksempel pengebeløp, verdier, tekniske, medisinske, juridiske, økonomiske eller andre spesialiserte begreper, da Leverandøren leverer oversettelser etter sin beste kunnskap og evne, men på ingen måte kan garantere at de er uten feil. Vurderingen av om (bruk av) en tekst som skal oversettes eller redigeres, eller Leverandørens oversettelse eller redigering av den samme teksten, medfører visse risikoer, skal helt og holdent gjøres av Kunden for Kundens egen risiko og kostnad.

4. Kvaliteten og nøyaktigheten av en maskinoversettelse kan variere betydelig mellom ulike tekster og mellom ulike språkkombinasjoner. Leverandøren garanterer ikke for riktigheten av en tekst og påtar seg ikke noe ansvar for potensielle feil. Det er kanskje ikke mulig å oversette enkelte typer innhold (bilder, videoer, filer osv.) på grunn av tekniske begrensninger. Bruk av en maskinoversettelse eller redigering av den samme levert av Leverandøren skal i sin helhet skje for Kundens risiko og kostnad, uavhengig av om etterredigering er utført.

5. Leverandøren er ikke ansvarlig for skade på eller tap av dokumenter, informasjon eller datalagringsenheter som er gjort tilgjengelig av Kunden. Leverandøren er ikke ansvarlig for skader som oppstår som et resultat av bruk av informasjonsteknologi, Internett og telekommunikasjonsutstyr, eller som et resultat av transport eller utsendelse av informasjon (datalagringsenheter), inkludert risiko for eller konsekvenser av virus, trojanske hester, elektronisk søppelpost eller lignende.

6. Kunden skal holde Leverandøren skadesløs med hensyn til krav fra tredjeparter relatert til påstått brudd på eierrettigheter, patentrettigheter, opphavsrett eller immaterielle rettigheter i forbindelse med Avtalen.

9. Opphevelse

1. Hvis Kunden ikke overholder sine forpliktelser, blir erklært insolvent/konkurs eller det er inngitt en konkursbegjæring med hensyn til Kunden, eller dersom Kunden har søkt om eller blitt innvilget betalingsutsettelse, dersom en gjeldsordning for fysiske personer erklæres gjeldende for Kunden, eller ved avviking av Kundens virksomhet, skal Leverandøren, uten å være erstatningspliktig, ha fullmakt til å oppheve Avtalen helt eller delvis eller til å avbryte gjennomføringen av den samme. Leverandøren kan i slike tilfeller kreve umiddelbar betaling av sine relevante krav.

2. Hvis Leverandøren ikke kan oppfylle sine forpliktelser på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ligger utenfor Leverandørens kontroll, skal Leverandøren, uten å være erstatningspliktig, ha fullmakt til å avbryte gjennomføringen av eller oppheve Avtalen. Ekstraordinære omstendigheter inkluderer som et minimum forhold som er utenfor Leverandørens kontroll, som brann, ulykker, sykdom, manglende utførelse fra tredjeparter som er engasjert av



Leverandøren, streik, opptøyer, krig, transportproblemer, feil ved internett, telekommunikasjon og nettverk, og myndighetstiltak.

10. Opphavsrett

1. Med mindre annet er uttrykkelig angitt skriftlig, overtar Kunden opphavsretten til oversettelser og tekster produsert av Leverandøren i det øyeblikket Kunden i sin helhet har oppfylt alle økonomiske og andre forpliktelser med hensyn til den aktuelle Avtalen.

2. I tilfelle et oversettelsesminne brukes som et verktøy, skal Leverandøren sørge for at ingen konfidensiell informasjon reproduseres under lagring og gjenbruk av deler av kildetekstene fra oversettelsesminnene. Innholdet i maskinoversettelser er basert på forholdet mellom bruken av ord i setninger bestemt av en algoritme. Språklige ressurser kan derfor aldri skaffes fra en opplært maskinoversettelsesmaskin. I den grad rettigheter, for eksempel en opphavsrett eller databaserett, oppstår fra bruken av oversettelsesminner, tilhører disse Leverandøren, med mindre annet er uttrykkelig bestemt skriftlig.

11. Gjeldende lov

1. Det juridiske forholdet mellom Kunden og Leverandøren er utelukkende underlagt nederlandsk lov, med mindre annet er bestemt eller lovfestet. Alle tvister er underlagt beslutninger fra kompetent nederlandsk domstol. Hvis Kunden holder Leverandøren juridisk ansvarlig, må dette alltid skje i Nederland. Leverandøren forbeholder seg på sin side retten til å anlegge sak mot Kunden foran Kundens lokale domstol.

12. Personvern og personopplysninger

1. I forbindelse med gjennomføringen av Avtalen kan Leverandøren motta og lagre konfidensiell informasjon og personopplysninger fra Kunden. Nevnte opplysninger håndteres strengt konfidensielt av Leverandøren og lagres i sikre systemer i samsvar med gjeldende lovgivning. Nevnte informasjon og personopplysninger kan videresendes til enhetene tilknyttet Leverandøren og til tredjeparter og engasjerte underleverandører (for eksempel oversettere i egenskap av å være databehandler) som tilbyr tjenester på vegne av Leverandøren, og i alle andre tilfeller der vi kan bli pålagt å gjøre det, for eksempel i forbindelse med en rettslig beslutning. Informasjon (personopplysninger) kan videresendes til steder i utlandet, inkludert land uten omfattende personvernlovgivning. I alle disse tilfellene gjør vi det som er mulig for å sikre at all videresendt informasjon (alle personopplysninger) er tilstrekkelig beskyttet. Disse opplysningene brukes ikke til kommersielle formål og blir heller ikke unødvendig gjort tilgjengelig for tredjeparter. Kunden kan få innsikt i opplysningene som er registrert om Kunden, på forespørsel til Leverandøren. Mer informasjon om hvordan vi som Leverandør behandler personopplysninger, finnes i personvernerklæringen på nettsidene våre.

2. Kunden skal behandle alle registrerte opplysninger (personopplysninger) fra tredjeparter som er engasjert av oss, som kan kommuniseres av oss for og under kontrakten, konfidensielt, og mer spesifikt behandle de samme opplysningene i samsvar med relevant lovgivning. For det siste skal Kunden informere nevnte tredjepart om data/personopplysninger som potensielt registreres om dem, og om hvordan, når og for hvilket formål nevnte data behandles.

13. Diverse

1. En oppdatert kopi av disse generelle vilkårene blir gjort tilgjengelig gratis på forespørsel og kan også finnes på nettsidene våre.

2. Disse generelle vilkårene gjelder for alle juridiske forhold mellom Leverandøren og Kunden, og utelukker Kundens generelle vilkår, med mindre Leverandøren gir uttrykkelig skriftlig aksept på forhånd om full eller delvis anvendelse av de samme.

3. Disse generelle vilkårene gjelder i sin helhet til fordel for alle personer relatert til Leverandøren – inkludert enhver fysisk person og juridisk enhet som er eller har vært engasjert av Leverandøren, uansett om de er ansatt eller ikke, og alle tredjeparter som er engasjert av Leverandøren for gjennomføring av en kontrakt, eller som er eller kan være ansvarlige i den forbindelse. Alt som er angitt i disse generelle vilkårene til fordel for Leverandøren, kan defineres som en ugjenkallelig tredjepartsklausul i betydningen gitt i avsnitt 253 i bok 6 i nederlandsk sivilrett.

4. Ved en eventuell tvist om innholdet i disse generelle vilkårene skal den nederlandske teksten ha forrang.

5. Hvis en bestemmelse i disse generelle vilkårene finnes ugyldig eller oppheves, skal de gjenværende bestemmelsene i disse generelle vilkårene fullt ut forbli gjeldende.

6. Leverandøren forbeholder seg retten til etter eget skjønn å endre disse generelle vilkårene for nye Avtaler.

7. Disse generelle vilkårene er arkivert hos det nederlandske handelskammeret (KVK) med virkning fra juni 2021. Denne versjonen erstatter alle tidligere versjoner.