

Algemene verkoopvoorwaarden Emhasj CommV

1. Overeenkomsten

- 1.1. Een overeenkomst komt pas tot stand zodra de klant het aanbod van Emhasj CommV aanvaardt en deze laatste bevestigt dat de bestelling van de klant uitgevoerd kan worden. Indien de klant het aanbod van Emhasj CommV aanvaardt, aanvaardt hij eveneens uitdrukkelijk de algemene en bijzondere voorwaarden van Emhasj CommV.
- 1.2. Elk aanbod en elke offerte van Emhasj CommV zijn louter informatief en kunnen geenszins een verbintenis inhouden voor Emhasj CommV, zolang deze laatste de aanvaarding van het aanbod door de klant niet bevestigd heeft. Aanbiedingen en offertes zijn maximum een maand geldig, behoudens specifieke geldigheidsduur vermeld op de aanbieding of offerte.
- 1.3. De klant aanvaardt dat Emhasj CommV zonder voorafgaand overleg de opdracht kan uitbesteden aan een of meerdere derde dienstverleners.

2. Facturatie en betalingen

- 2.1. Facturen dienen uiterlijk op de vervaldag vermeld op de factuur te worden betaald per overschrijving op het rekeningnummer vermeld op de factuur, met vermelding van de op de factuur vermelde gestructureerde mededeling. Andere manieren van betaling dienen voorafgaandelijk uitdrukkelijk te worden goedgekeurd door Emhasj CommV. Eventuele bankkosten worden door de klant gedragen.
- 2.2. Gedeeltelijke betaling van het factuurbedrag houdt geen protest in. Formeel protest dient aangetekend te worden betekend zoals onder punt 3. Klachten wordt uiteengezet.
- 2.3. Bij niet-betaling uiterlijk op de op de factuur vermelde vervaldag, zijn vanaf de vervaldag en per begonnen maand (gelijk aan een periode van vier weken), van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlinteresten van 10% van het factuurbedrag per maand verschuldigd, alsook een forfaitaire vergoeding van 10% van het factuurbedrag (met een minimum van € 150) als schadebeding, bovenop een administratieve kost van € 10. De laattijdige betaling van het bedrag in hoofdsom houdt geen kwijtschelding in van de voormelde extra kosten.
- 2.4. In geval van wanbetaling, insolventie of faillissement in hoofde van de klant, zijn alle openstaande schulden van de klant onmiddellijk opeisbaar, zelfs de schulden die voortvloeien uit niet vervallen facturen. Desgevallend behoudt Emhasj CommV zich het recht voor de lopende en toekomstige prestaties voor onbepaalde tijd op te schorten, onverminderd haar recht om onmiddellijke betaling te vorderen voor de opgeschorte werkzaamheden en leveringen.

3. Klachten

- 3.1. Klachten dienen per aangetekend schrijven aan Emhasj CommV te worden gericht, binnen vijf werkdagen na de levering van de dienst. Het indienen van een klacht kan geenszins de opschorting van de betalingsverplichting van de klant inhouden. Indien Emhasj CommV en de klant niet tot een minnelijk vergelijk komen, wordt het geschil voorgelegd aan de arbitrageraad van de Belgische Kamer van Vertalers en Tolken. Het advies van de arbitrageraad is bindend. Eventuele kosten die daaruit voortvloeien, zijn ten laste van de klant.
- 3.2. Indien Emhasj CommV in het gelijk wordt gesteld, kan ze aanspraak maken op een nader te bepalen schadevergoeding vanwege de klant.
- 3.3. Indien Emhasj CommV in het ongelijk wordt gesteld, is haar aansprakelijkheid beperkt zoals bepaald in Punt 4. Aansprakelijkheid van de onderhavige algemene voorwaarden.

4. Aansprakelijkheid

- 4.1. Emhasj CommV kan niet aansprakelijk worden gesteld indien een dienst niet geleverd, dan wel te laat geleverd wordt door overmacht. Onder overmacht wordt onder andere verstaan: geen of laattijdige aanlevering door een leverancier van Emhasj CommV, elektriciteitspannes, epidemieën, pandemieën, overstromingen, stakingen, lock-outs, hardship, gebrekkige of onmogelijke toegang tot het internet of telecomnetwerk en defect rollend materieel.
- 4.2. Emhasj CommV kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voortvloeit uit onjuiste instructies van de klant.
- 4.3. Indien Emhasj CommV om welke reden dan ook aansprakelijk wordt geacht voor enige schade, is deze aansprakelijkheid beperkt tot de waarde van de factuur, de offerte of, bij gebreke daarvan, het voorziene factuurbedrag.

5. Beroepsgeheim

- 5.1. Emhasj CommV is gebonden door het beroepsgeheim. Ze zal alle door de klant beschikbaar gestelde en niet publiek toegankelijke informatie strikt vertrouwelijk behandelen.
- 5.2. Haar aansprakelijkheid kan echter niet worden ingeroepen voor verlies of beschadiging van ter beschikking gestelde documenten of informatie, behoudens kwaad opzet of grove schuld.
- 5.3. Verder kan ze niet aansprakelijk worden gesteld voor ongeoorloofde toegang tot persoonlijke of vertrouwelijke gegevens wanneer die toegang werd verkregen buiten haar medeweten of op een manier die buiten haar controle valt.

6. Gegevensbescherming

6.1. Emhasj CommV verbindt zich ertoe de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 na te leven. In het bijzonder verwerkt ze enkel die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Persoonsgegevens worden slechts bewaard voor zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. De betrokkene heeft het recht om Emhasj CommV te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van de persoonsgegevens, dit laatste enkel op voorwaarde dat de verwerking van de persoonsgegevens geen ander legitiem doel heeft.

7. Bijzondere bepalingen schriftelijke opdrachten

- 7.1. De door Emhasj CommV opgegeven levertermijnen voor schriftelijke opdrachten zijn louter indicatief en verbinden haar op geen enkele manier. Ze kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voortvloeit uit een niet nageleefde levertermijn.
- 7.2. Schriftelijke opdrachten worden geacht te zijn geleverd zodra Emhasj CommV de bestelde werkzaamheden elektronisch verstuurt naar de klant, dan wel de bestelde werkzaamheden op een fysieke drager op de bus doet of overhandigt.
- 7.3. Bevestigde schriftelijke opdrachten die op de werkdag vóór de afgesproken levering of op de dag van de afgesproken levering worden afgezegd door de klant, worden integraal gefactureerd.
- 7.4. Bevestigde schriftelijke opdrachten die vóór de in punt 7.3 vermelde termijn worden afgezegd door de klant, worden gefactureerd volgens de ratio 'aantal verstreken werkdagen vooropgestelde levertermijn'/'totaal aantal werkdagen vooropgestelde levertermijn'.
- 7.5. Emhasj CommV aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor vertalingen of teksten die na de levering buiten haar wil om en/of zonder haar goedkeuring worden gewijzigd.

8. Bijzondere bepalingen mondelinge opdrachten

8.1. Emhasj CommV zorgt in de persoon van Marie H el ene de Canni ere en/of derde dienstverlener(s) voor een mondelinge weergave van de gesproken tekst in een andere taal. Ze is/zijn gehouden de opdracht naar best vermogen en met de nodige deskundigheid uit te voeren. De tolkprestatie dient louter om de communicatie tussen de verschillende partijen te bevorderen en mag niet worden beschouwd als een authentieke weergave van het gesprek, de vergadering of conferentie.

- 8.2. Emhasj CommV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan de klant of aan derden naar aanleiding van de te leveren of geleverde tolkdienst, behoudens kwaad opzet of grove schuld.
- 8.3. De klant zorgt ervoor dat de tolk zicht heeft op de sprekers en de gebruikte presentaties.
- 8.4. Bij afstandstolken garandeert de klant, naast zichtbaarheid van de sprekers en de gebruikte presentaties, dat de sprekers en deelnemers het volgende materiaal gebruiken: een headset en microfoon die een goede geluidskwaliteit verzekeren, een webcam en een bekabelde internetverbinding.
- 8.5. De klant zal vóór de uitvoering van de overeenkomst Emhasj CommV alle informatie (agenda, verslagen, presentaties, teksten, enz.) verstrekken waarover hij op dat moment beschikt en die nodig is voor de goede uitvoering van de gevraagde prestaties.
- 8.6. Bij een wijziging in het programma of de agenda wordt Emhasj CommV vooraf op de hoogte gebracht, zodat ze kan oordelen of de genoemde wijziging haalbaar is en/of een tarief- of andere wijziging met zich meebrengt.
- 8.7. Ook tijdens de uitvoering van de overeenkomst zorgt de klant voor de nodige informatie opdat Emhasj CommV haar opdracht naar best vermogen kan uitvoeren.
- 8.8. Wanneer de vooraf afgesproken duur van de opdracht overschreden wordt, worden overuren aangerekend volgens het vooraf bepaalde tarief of tegen 125 euro per begonnen uur als er geen andere afspraken hierover werden gemaakt.
- 8.9. De klant is gehouden Emhasj CommV te vrijwaren tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met haar werkzaamheden ten behoeve van de klant.
- 8.10. In voorkomend geval wordt de klant geacht te handelen in hoedanigheid van auteur van de te tolken tekst en machtigt hij uitdrukkelijk tot vertolking ervan, conform artikel 12 van de wet van 22 maart 1986 op het auteursrecht.
- 8.11. De geleverde tolkprestatie behoort tot de intellectuele eigendom van Emhasj CommV.
- 8.12. Het is niet toegelaten om opnames te maken van de tolkprestatie, via audio, video of andere gegevensdragers, zonder voorafgaandelijke toestemming van Emhasj CommV. Dit geldt eveneens wanneer de vertolking wordt geleverd via een online platform voor afstandstolken. Voordat Emhasj CommV instemt met een eventuele opname dienen het doel en beoogde gebruik van de opname duidelijk te zijn. Emhasj CommV heeft het recht om bij opname een toeslag voor toegevoegde waarde te vragen. De door haar goedgekeurde opname wordt haar integraal bezorgd voor intern gebruik.
- 8.13. In ieder geval dient de tolkprestatie te worden beschouwd als een hulpmiddel bij de communicatie en mag een opname niet worden gebruikt om de juistheid van de vertolking in twijfel te trekken.
- 8.14. Tolkopdrachten worden geacht te zijn geleverd na afloop van de vergadering of bijeenkomst, wanneer de tolk(en) en/of technicus/i de leveringsplaats van de opdracht of het online platform verlaten.
- 8.15. Tolkopdrachten die door de klant worden geannuleerd nadat de bestelling werd aanvaard en bevestigd, worden gefactureerd volgens volgend schema:

- annulering ten laatste zes weken vóór de eerste dag van de tolkopdracht: **kostenloos**;
- annulering zes weken tot zes werkdagen vóór de eerste dag van de tolkopdracht: **50% van het voorziene factuurbedrag**;
- annulering binnen vijf werkdagen vóór de eerste dag van de tolkopdracht: **100% van het voorziene factuurbedrag**.

8.16. Diefstal, verlies of beschadiging van het geleverde materiaal, vanaf het ogenblik waarop het materiaal aan de klant overhandigd wordt of op de plaats van de werkzaamheden wordt geleverd, totdat het materiaal opnieuw is overhandigd aan Emhasj CommV of aan de derde dienstverlener die eigenaar is van het materiaal of het materiaal van Emhasj CommV gebruikt, zijn volledig ten laste van de klant.

9. Bijzondere bepalingen notuleeropdrachten

- 9.1. Emhasj CommV zorgt in de persoon van Marie H  l  ne de Canni  re en/of haar derde dienstverlener(s) voor een schriftelijke weergave van de gesproken tekst in een vooraf overeengekomen taal. Ze is/zijn gehouden de opdracht naar best vermogen en met de nodige deskundigheid uit te voeren. De notuleerprestatie dient louter als voorlopig verslag ten behoeve van de interne secretaris van de vergadering en mag niet worden beschouwd als een woordelijke weergave van het gesprek, de vergadering of conferentie. De eindverantwoordelijkheid over de juistheid en volledigheid van het verslag ligt altijd bij de interne secretaris.
- 9.2. Emhasj CommV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan de klant of aan derden naar aanleiding van de te leveren of de geleverde notuleerdienst, behoudens kwaad opzet of grove schuld.
- 9.3. De klant zorgt ervoor dat de notulist zicht heeft op de sprekers en bezorgt de nodige documenten voor verwerking in het voorlopige verslag.
- 9.4. Bij online vergaderingen garandeert de klant, naast zichtbaarheid van de sprekers en de gebruikte presentaties, dat de sprekers en deelnemers het volgende materiaal gebruiken: een headset en microfoon die een goede geluidskwaliteit verzekeren, een webcam en een bekabelde internetverbinding.
- 9.5. De klant zal v  r de uitvoering van de overeenkomst Emhasj CommV alle informatie (agenda, verslagen, presentaties, teksten, enz.) verstrekken waarover hij op dat moment beschikt en die nodig is voor de goede uitvoering van de gevraagde prestaties.
- 9.6. Bij een wijziging in het programma of de agenda wordt Emhasj CommV vooraf op de hoogte gebracht, zodat ze kan oordelen of de genoemde wijziging haalbaar is en/of een tarief- of andere wijziging met zich meebrengt.
- 9.7. Ook tijdens de uitvoering van de overeenkomst zorgt de klant voor de nodige informatie opdat Emhasj CommV haar opdracht naar beste vermogen kan uitvoeren.
- 9.8. Wanneer de vooraf afgesproken duur van de opdracht overschreden wordt, worden overuren aangerekend volgens het vooraf bepaalde tarief of tegen 125 euro per begonnen uur als er geen andere afspraken hierover werden gemaakt.

- 9.9. De klant is gehouden Emhasj CommV te vrijwaren tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met haar werkzaamheden ten behoeve van de klant.
- 9.10. In voorkomend geval wordt de klant geacht te handelen in hoedanigheid van auteur van de te notuleren tekst en machtigt hij uitdrukkelijk tot notulering ervan, conform artikel 12 van de wet van 22 maart 1986 op het auteursrecht.
- 9.11. De geleverde notuleerprestatie behoort tot de intellectuele eigendom van Emhasj CommV.
- 9.12. Notuleeropdrachten worden geacht te zijn geleverd zodra Emhasj CommV de bestelde werkzaamheden elektronisch verstuurt naar de klant en/of de interne secretaris, dan wel de bestelde werkzaamheden op een fysieke drager op de bus doet of overhandigt.
- 9.13. Notuleeropdrachten die door de klant worden geannuleerd nadat de bestelling werd aanvaard en bevestigd, worden gefactureerd volgens volgend schema:
- annulering tussen de bevestiging van de opdracht en zes weken vóór de eerste dag van de opdracht: **kostenloos**;
 - annulering tussen de zes weken en zes werkdagen vóór de eerste dag van de opdracht: **50% van het voorziene factuurbedrag**;
 - annulering binnen vijf werkdagen vóór de eerste dag van de opdracht: **100% van het voorziene factuurbedrag**.

10. Bijzondere bepalingen materiaalverhuur

- 10.1. De aansprakelijkheid van Emhasj CommV kan niet worden ingeroepen voor het niet functioneren van de gebruikte apparatuur (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tolkencabine, tolkenkoffer, online platform), tenzij Emhasj CommV ook de techniek aanbiedt. Indien ze ook in de techniek voorziet, dan verbindt ze zich ertoe enkel kwaliteitsvol en goed onderhouden materiaal te gebruiken.
- 10.2. Er geldt evenwel enkel een middelenverbintenis. Emhasj CommV verbindt zich er in dit opzicht toe een dienst aan te bieden die in de sector wordt aanvaard als redelijk en professioneel (gebruik van goed onderhouden en afdoend materiaal, voldoende krachtige pc's, bekabeld internet en een professionele microfoon met USB-aansluiting voor het afstandstolken, maximale beperking van het omgevingslawaai, enz.), maar Emhasj CommV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor technische tekortkomingen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, storingen op het internet, uitvallen van eigen computer of ander materiaal, het niet adequaat functioneren van het gebruikte platform, toevallig omgevingslawaai). Als de geluids- of beeldkwaliteit het de tolk(en) of notulist onmogelijk maakt om verder te tolken of te notuleren, heeft/hebben ze het recht dit aan te geven en haar/hun vertolking te onderbreken, zonder dat ze daarvoor aansprakelijk kan/kunnen worden gesteld.
- 10.3. Als de klant zelf zorgt voor de nodige geluidsversterking (microfoons en luidsprekers voor wie vertolking nodig heeft), kan Emhasj CommV niet instaan voor de kwaliteit

hiervan en zal haar technicus, in voorkomend geval, eventuele problemen met die geluidsversterking niet kunnen verhelpen.

11. Algemene bepalingen

- 11.1. Het Belgische recht is van toepassing op alle bestellingen en geleverde diensten.
- 11.2. De eventuele aankoopvoorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 11.3. De nietigheid van een of meerdere bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.
- 11.4. In geval van geschil zijn alleen de rechtbanken van het arrondissement Gent bevoegd. Enkel de Nederlandstalige versie van onderhavige algemene voorwaarden zal aangewend worden ter interpretatie.