

## **Algemene voorwaarden Skylines English Language Services**

### **1. Opdrachtgever**

Onder opdrachtgever wordt verstaan, de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die Skylines English Language Services (hierna te noemen Skylines) opdraagt werkzaamheden te verrichten.

### **2. Offerte en totstandkoming van de opdrachtovereenkomst**

2.1 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of mondelinge aanvaarding door de opdrachtgever van de offerte van Skylines, of door schriftelijke bevestiging door Skylines van een door opdrachtgever verstrekte opdracht. Onder schriftelijk wordt ook e-mail verstaan.

2.2 Skylines zal opdrachtgever in principe een schriftelijke bevestiging sturen van de verleende opdracht. Ontbreken van deze bevestiging doet geen afbreuk aan totstandkoming van de overeengekomen opdracht.

2.3 Tenzij opdrachtgever uitdrukkelijk bij opdrachtverstrekking te kennen heeft gegeven te handelen op last, uit naam en/of voor rekening van een derde en mits hij of zij naam en adresgegevens van deze derde heeft vermeld, beschouwt Skylines als opdrachtgever degene die de opdracht aan Skylines heeft verstrekt.

2.4 Indien Skylines in redelijkheid twijfelt of de opdrachtgever in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, is Skylines English Language Services gerechtigd aanvullende zekerheidstelling te vereisen.

### **3. Levertermijn en tijdstip van levering**

3.1 De overeengekomen leveringstermijn wordt door Skylines in acht genomen, tenzij Skylines in een aantoonbare overmachtsituatie is geraakt. Skylines is gehouden om, zodra duidelijk wordt dat tijdige levering door uitzonderlijke omstandigheden niet mogelijk is, de opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.

3.2 Voor vertaalwerk geldt dat levering plaatsvindt op het tijdstip van verzending door Skylines per e-mail.

3.3 In verband met de uitvoering door Skylines van de verstrekte opdracht is de opdrachtgever gehouden al datgene te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om tijdige levering door Skylines mogelijk te maken.

### **4. Wijziging of intrekking van een opdracht**

4.1 Indien opdrachtgever na totstandkoming van de verleende opdracht wijzigingen of aanvullingen aanbrengt, anders dan van geringe aard, dit ter beoordeling van Skylines, dan behoudt Skylines zich het recht voor om de leveringstermijn(en) en/of het honorarium aan te passen of de voorgestelde wijzigingen te weigeren.

4.2 Eventuele wijzigingen in de overeengekomen condities van de opdracht, na totstandkoming van de overeenkomst, worden pas na schriftelijke acceptatie en bevestiging door Skylines van kracht.

4.3 Voor vertalingen geldt dat indien een verstrekte vertaalopdracht door opdrachtgever (tussentijds) wordt ingetrokken, opdrachtgever gehele betaling verschuldigd is van het overeengekomen bedrag, tenzij Skylines English Language Services aangeeft dat een reductie kan worden toegepast. De omvang van de eventuele reductie is ter beoordeling van Skylines en hangt mede af van de reeds uitgevoerde werkzaamheden. Skylines zal na betaling van het verschuldigde bedrag het reeds vervaardigde werk ter beschikking stellen aan opdrachtgever.

4.4 Bij opdrachten met een vooraf overeengekomen prijs geldt: indien de opdrachtgever na het sluiten van de overeenkomst te kennen geeft geen gebruik te willen maken van de overeenkomst, is de opdrachtgever annuleringskosten verschuldigd in de volgende percentages van de totale overeengekomen prijs:

- a. bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de training, cursus of toetsing 25%;
- b. bij annulering vanaf 4 weken tot 2 weken voor aanvang van de training, cursus of toetsing 50%;
- c. bij annulering vanaf 2 weken voor aanvang van de training, cursus of toetsing 100%.

4.5 Bij cursussen met open inschrijving geldt de annuleringsregeling als hierboven beschreven in 4.4. De inschrijving voor een dergelijke cursus kan binnen 7 dagen worden herroepen zonder financiële consequenties.

4.6 Mocht de overeengekomen opdracht geen doorgang vinden dan is de opdrachtgever verplicht de reeds gemaakte (ontwikkel)kosten te betalen.

4.7 Mocht een cursus of training door onvoorziene omstandigheden niet door kunnen gaan en worden verschoven naar een latere datum, dan is de opdrachtgever verplicht dit minimaal 24 uur voor aanvang te melden. Wordt het binnen 24 uur voor aanvang doorgegeven, is de opdrachtgever verplicht 50% van de overeengekomen prijs voor de cursus of training te betalen.

## **5. Uitvoering van opdrachten en geheimhouding**

5.1 Skylines verplicht zich naar opdrachtgever zorg te dragen voor deskundige uitvoering van opdrachten naar beste weten en kunnen.

5.2 Skylines heeft het recht voor uitvoering van opdrachten, derden, zelfstandig opererende en gekwalificeerde docenten/ vertalers, in te schakelen.

5.3 In verband met het gewenste kwaliteitsniveau van de uitvoering door Skylines van de verstrekte opdracht is de opdrachtgever gehouden om noodzakelijke informatie, waaronder specifieke terminologie, ter beschikking te stellen.

5.4 Skylines zal alle door opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie strikt vertrouwelijk behandelen. Skylines zal ook ingeschakelde docenten/ vertalers wijzen op hun plicht tot strikt vertrouwelijke behandeling van verkregen informatie. Skylines kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onverhoopte schending van de geheimhoudingsplicht door derden.

5.5 Bij ziekte of onverwachte uitval van een docent, zal Skylines alles in het werk te stellen om vervanging te regelen. Dit kan echter niet worden gegarandeerd. In overleg met de opdrachtgever wordt naar een passende oplossing gezocht.

## **6. Honorarium, betaling en incassokosten**

6.1 Voor vertaalwerk geldt dat het honorarium wordt berekend door het aantal woorden in de vertaalde tekst (doeltekst) te vermenigvuldigen met het geldende standaardtarief per woord, tenzij door Skylines met opdrachtgever een afwijkend tarief wordt overeengekomen. Skylines hanteert naast het standaardtarief een toeslag, indien de te vertalen brontekst extra bewerkelijk is, van vakspecialistische aard is of de vertaling met grote spoed dient te worden geleverd. Bovenstaande opsomming is niet limitatief. Tarieven worden vermeld exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

6.2 Het factuurbedrag dient uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn bijgeschreven op rekening van Skylines. Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim. In geval van verzuim is opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd en alle overige incassokosten, waaronder administratiekosten van Skylines van 50 euro per factuur en administratie- en/of commissiekosten van het door Skylines ingeschakelde incassobureau.

## **7. Aanvaarding vertaalwerk**

7.1 Reclame over geleverde vertalingen dient door opdrachtgever zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen tien werkdagen na levering, schriftelijk en met inhoudelijke argumentatie en gedetailleerde onderbouwing aan Skylines kenbaar te worden gemaakt. Het indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever in geen enkel geval van zijn betalingsverplichting.

7.2 Indien opdrachtgever na verloop van de termijn zoals gesteld in artikel 7.1 geen klachten heeft geuit, wordt hij geacht het geleverde vertaalwerk volledig te hebben geaccepteerd.

7.3 In geval van reclame of geschil zal Skylines zijn standpunt schriftelijk kenbaar maken, mede op basis van deskundig commentaar van de (betreffende) externe vertaler(s).

7.4 Indien Skylines English Language Services de klacht ten dele of geheel gegrond acht, zal Skylines alles in het werk stellen om de klachten te verhelpen.

## **8. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

8.1 Skylines kan door opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk worden gesteld voor schade welke het directe en aantoonbare gevolg is van een aan Skylines toerekenbare tekortkoming. Skylines is niet aansprakelijk voor alle andere vormen van schade, zoals bedrijfsschade, vertragingsschade en gederfde winst. Voor vertaling van ambigue onderdelen in de brontekst is Skylines in geen geval aansprakelijk.

8.2 De aansprakelijkheid van Skylines is in ieder geval beperkt tot het bedrag gelijk aan het in rekening gebrachte honorarium exclusief BTW van de desbetreffende opdracht, met in alle gevallen een maximum van €10.000.

8.3 Het risico van nadelige gevolgen, waaronder letselschade of economische schade, van gebruik van door vertaalde teksten ligt bij opdrachtgever. Opdrachtgever wordt geacht wezenlijke items in een door Skylines opgeleverde vertaling, waaronder geldbedragen, waardegetallen en (vak)technische begrippen, op juistheid te controleren.

8.4 Skylines is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van door opdrachtgever ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers. Skylines is evenmin aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van informatietechnologie, internet en moderne telecommunicatiemiddelen of ten gevolge van het transport of de verzending van informatie(dragers).

8.5 De opdrachtgever vrijwaart Skylines tegen aanspraken van derden gerelateerd aan beweerde inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of intellectuele eigendomsrechten.

## **9. Ontbinding**

9.1 Skylines is, indien de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance of liquidatie van het bedrijf van de opdrachtgever, zonder enige verplichting tot schadevergoeding bevoegd de lopende overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan op te schorten.

9.2 Indien Skylines door buitengewone omstandigheden, waarop zij geen invloed kan uitoefenen, niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, heeft Skylines zonder verplichting tot schadevergoeding het recht de overeenkomst op te schorten of te ontbinden. Onder buitengewone omstandigheden worden in ieder geval naast brand, ongeval, werkstaking, oproer, oorlog, transportbelemmeringen en maatregelen van overheidswege ook ziekte of onverwachtse uitval van een docent gerekend.

## **10. Auteursrechten**

10.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen behoudt Skylines het auteursrecht op de door de vertaler vervaardigde teksten en het door Skylines ontwikkelde materiaal.

## **11. Toepasselijk recht**

11.1 Op de rechtsbetrekkingen tussen de opdrachtgever en Skylines is in alle gevallen Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen zijn in eerste aanleg onderworpen aan het oordeel van de Rechtbank te Amsterdam. Indien een opdrachtgever Skylines juridisch aansprakelijk stelt dient dit te allen tijde in Nederland te gebeuren.

## **12. Overig**

12.1 Onder Skylines wordt verstaan, Skylines English Language Services, gevestigd te Bilthoven in Nederland.

12.2 Een recente versie van deze algemene voorwaarden zal te allen tijde op eerste verzoek aan de vrager worden toegezonden en is altijd ter inzage terug te vinden op [www.Skylines.nl](http://www.Skylines.nl).

12.3 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen Skylines en opdrachtgever. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt door Skylines niet aanvaard, tenzij Skylines uitdrukkelijk vooraf schriftelijk akkoord is gegaan met toepasselijkheid daarvan.

## **Skylines English Language Services procedure bij klachten**

Skylines streeft ernaar kwaliteit te leveren. Tijdens onze cursussen en andere activiteiten streven we ernaar een atmosfeer van openheid te creëren waarin het geven van wederzijdse feedback gestimuleerd wordt. Als u toch van mening bent dat Skylines tekort is geschoten, dan zullen wij ons uiterste best doen om de zaak recht te zetten. Vaak is een telefoontje al voldoende om de problemen op te lossen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen.

Skylines hanteert de volgende procedure:

- Bespreek uw klacht met de betrokken docent.
- Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij Skylines English Language Services, van Ostadelaan 17, 3723 BX Bilthoven, of via [info@skylines.nl](mailto:info@skylines.nl).
- De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt.
- Binnen twee weken na ontvangst van de klacht neemt Skylines contact op met u en de docent om de klacht te onderzoeken.
- Vervolgens neemt Skylines contact op met u en/of de opdrachtgever om de bevindingen te bespreken.
- Binnen vier weken na ontvangst van de klachtbrief ontvangt u en/of de opdrachtgever schriftelijk een antwoord. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd als het onderzoek naar de klacht meer tijd vergt. In dat geval ontvangt u daar voor afloop van de eerste termijn van vier weken bericht van.
- Alle klachten worden geregistreerd en vertrouwelijk behandeld. Klachten worden voor de duur van een jaar bewaard.