

## Leveringsvoorwaarden Tolk Nederlandse Gebarentaal

### Artikel 1 - Definities

1. Tolk: Een bij de Stichting Register Tolken Gebarentaal (RTG) ingeschreven tolk Nederlandse Gebarentaal.
2. Opdrachtgever: De partij waarmee de tolk een overeenkomst aangaat. Dit kan zijn een natuurlijk persoon of een rechtspersoon (bijv. een lange of slechthorende tolkgebruiker, een organisatie, school, vereniging, etc.).
3. Opdracht: Een opdracht van de opdrachtgever aan de tolk om tolkwerkzaamheden uit te voeren.
4. Deelnemer: natuurlijk persoon die gebruik maakt van de diensten van de tolk.
5. Teamtolk: Twee of meer tolken die samenwerken tijdens één opdracht en elkaar ondersteunen bij tolkwerkzaamheden.

### Artikel 2 - Totstandkoming van de opdracht

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en de daarop volgende overeenkomst tussen opdrachtgever en een tolk, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk (brief, fax, e-mail of sms) is afgeweken.
2. Een opdracht komt tot stand wanneer opdrachtgever en tolk schriftelijk ten minste zijn overeengekomen wanneer, waar, voor wie en hoe lang de tolk zijn werkzaamheden zal verrichten. Mondelinge afspraken dienen schriftelijk bevestigd te worden voordat er sprake is van een opdracht.
3. Bijzonderheden betreffende de opdracht die nodig zijn voor de tolk om te kunnen beoordelen of hij de opdracht kan aanvaarden, moeten voorafgaand aan de overeenkomst van de opdracht door de opdrachtgever aan de tolk worden doorgegeven.
4. Indien er (beeld en/of geluid) opnames gemaakt worden van het tolken (door opdrachtgever, deelnemers of derden) dan moet de opdrachtgever voorafgaand aan de opdracht toestemming vragen aan de tolk. Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de tolk opnames te maken. Daarnaast dienen de tolk en de eigenaar van de opnames specifiek overeen te komen waar de opnames voor gebruikt mogen worden.
5. Wanneer hij/zij dit nodig acht, dient de tolk aan te geven bij de opdrachtgever dat een teamtolk gewenst is.
6. Indien de tolk in geval van ziekte of overmacht de overeenkomst opzegt, zal hij/zij zijn medewerking verlenen aan het vinden van een vervangende tolk. Indien het de tolk niet lukt vervanging te vinden, dan zal de overeenkomst worden ontbonden en de opdrachtgever dient een nieuwe overeenkomst aan te gaan met de vervangende tolk.
7. Indien één of meerdere van de bepalingen in deze leveringsvoorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze leveringsvoorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en tolk zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
8. De tolk behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de huidige regelgeving/tolkvoorziening te komen met aanvullende leveringsvoorwaarden.

### Artikel 3 - Uitvoering van de opdracht

1. Verplichtingen van de tolk
  - a. De tolk is verplicht de opdracht naar beste kunnen uit te voeren.
  - b. De tolk neemt daarbij zo veel als naar zijn/haar oordeel mogelijk en redelijk is de aanwijzingen van de opdrachtgever in acht.
  - c. De tolk last in overleg tolkpauzes in waar hij/zij dit nodig acht en geeft dit, indien mogelijk, voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht aan bij de opdrachtgever en bij derden.
  - d. De tolk verplicht zich tot volstrekte geheimhouding van alles wat hij/zij bij de voorbereiding op en de uitvoering van de opdracht verneemt.
  - e. De tolk handelt in overeenstemming met de Beroepscode Tolken Nederlandse Gebarentaal.
2. Verplichtingen van de opdrachtgever
  - a. De opdrachtgever is verplicht om de tolk tijdig te voorzien van alle informatie die de tolk redelijkerwijs nodig heeft om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren.
  - b. De opdrachtgever dient er voor te zorgen dat de personen of instellingen waar of waarvoor getolkt gaat worden tijdig op de hoogte zijn van de aanwezigheid en taken van de tolk.
  - c. De opdrachtgever is verantwoordelijk om zich in te spannen voor zo optimaal mogelijke omstandigheden en voorzieningen die de kwaliteit van het tolken kunnen bevorderen.
  - d. De opdrachtgever is verplicht de door de tolk uitgevoerde diensten schriftelijk te bevestigen door ondertekening van een door de tolk opgesteld (uitvoeringsformulier) en de opdrachtgever tekent voor de juistheid van de gegevens.
  - e. Wanneer de opdrachtgever/tolkgebruiker een half uur na aanvang van de opdracht zonder bericht niet aanwezig is op de afgesproken locatie, is de tolk gerechtigd te vertrekken.
  - f. De opdrachtgever is in geval van het niet verschijnen op de afgesproken locatie (met of zonder bericht) verplicht het door de tolk opgestelde (uitvoerings)formulier alsnog te ondertekenen. De tolk dient het ondertekende formulier uiterlijk een week na toezending retour te hebben ontvangen van de opdrachtgever.
  - g. Bij het factureren van een tolkopdracht wordt uitgegaan van een minimum declaratietijd zoals vastgesteld door de verantwoordelijke ministeries en uitvoerende instanties.

### Artikel 4 - Honorarium, betaling

1. Betalingen via de uitkeringsinstanties
  - a. Opdrachtgevers die voor het gebruik van de diensten van een tolk een beschikking hebben in het kader van de wet WIA, participatiewet of de WMO, ondertekenen het uitvoeringsformulier waarop de verleende diensten staan vermeld; de tolk declareert hiermee bij de uitvoeringsinstantie het bedrag dat volgt uit de tarieven, zoals die zijn vastgelegd door de verantwoordelijke ministeries en uitvoerende instanties.
  - b. Indien er een opname gemaakt wordt van het tolken dan worden voorafgaand aan de opdracht afspraken gemaakt over een eventuele vergoeding, de hoogte daarvan en wie deze vergoeding betaalt.
  - c. Indien na declaratie blijkt dat de opdrachtgever geen recht had op de geleverde diensten, moet de opdrachtgever zelf, volgens de door de overheid vastgestelde tariefregelingen, het verschuldigde bedrag betalen.
  - d. Betalingen dienen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur te geschieden. Indien niet binnen deze termijn wordt betaald, kan de tolk de wettelijke rente in rekening brengen. Bij het uitblijven van betaling door de uitkeringsinstantie kan dit zonder voorafgaande ingebrekestelling of aanmaning gebeuren. Wanneer de betaling door de opdrachtgever zelf dient te geschieden, conform art. 4.1.c., dient de tolk bij het uitblijven van betaling door de opdrachtgever zelf eerst een aanmaning te sturen voordat de wettelijke rente in rekening gebracht kan worden.
2. Betalingen die niet via de uitkeringsinstanties verlopen
  - a. Aan opdrachtgevers die voor het gebruik van de diensten van een tolk geen beschikking hebben als bedoeld in lid 1 worden door opdrachtgever en tolk overeengekomen tarieven in rekening gebracht.
  - b. Indien er een opname gemaakt wordt van het tolken dan worden voorafgaand aan de opdracht door tolk en opdrachtgever afspraken gemaakt over een eventuele vergoeding en de hoogte daarvan.
  - c. Over alle in rekening gebrachte bedragen is de opdrachtgever btw verschuldigd.
  - d. Betalingen dienen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur te geschieden. Bij het uitblijven van betaling binnen deze termijn, dient de tolk de opdrachtgever een aanmaning en een ingebrekestelling te sturen voordat de wettelijke rente in rekening gebracht kan worden.
  - e. Indien te voorzien zal zijn dat de declaratie het bedrag van Euro 500,- zal overstijgen is de tolk gerechtigd 50% van het te verwachten bedrag van de declaratie (incl. btw) als voorschot in rekening te brengen.
  - f. Betaling dient te geschieden op een door de tolk aan te geven bankrekening. Bij wanbetaling zal de opdrachtgever eventuele incassokosten verschuldigd zijn, met als minimum 15% van het openstaande bedrag (incl. btw).
3. Annuleringen
  - a. Te laat geannuleerde opdrachten zijn annuleringen die minder dan 24 uur, voor aanvang van de opdracht schriftelijk aan de tolk kenbaar worden gemaakt.
  - b. Te laat geannuleerde opdrachten waarbij de opdrachtgever een beschikking heeft in het kader van de WIA, de participatiewet of de WMO, zullen worden gefactureerd aan de uitkeringsinstantie volgens de door hen opgestelde richtlijnen.
  - c. Betalingen van te laat geannuleerde opdrachten die niet via uitkeringsinstanties verlopen dienen geheel door de opdrachtgever vergoed te worden.
  - d. Indien de opdracht korter duurt dan vooraf overeengekomen dan wordt dit tijdsverschil gezien als te laat geannuleerd. Hiervoor geldt een minimum van 15 minuten.

### Artikel 5 - Klachten en aansprakelijkheid

1. Klachten
  - a. Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden dienen binnen 14 dagen schriftelijk aan de tolk kenbaar gemaakt te worden. Het hierboven benoemde dient te gebeuren met als doel een gezamenlijke oplossing te vinden voor hetgeen zich heeft voorgedaan.
  - b. Klachten met betrekking tot de declaratie dienen binnen 30 dagen na de factuurdatum aan de tolk kenbaar gemaakt te worden.
  - c. Indien klachten niet binnen de gestelde termijn zijn ingediend verliest de opdrachtgever het recht van klagen.
2. Klachtencommissie
 

Indien geen onderlinge oplossing wordt gevonden voor een klacht kan de opdrachtgever/tolkgebruiker een klacht indienen. Dit kan bij de Klachtencommissie. Op de bij de Klachtencommissie ingediende klacht is het Reglement van de Klachtencommissie, zoals gepubliceerd op de website [www.klachttolk.nl](http://www.klachttolk.nl) van toepassing, onder uitsluiting van het bepaalde in het voorgaande lid 1.
3. Aansprakelijkheid
 

De tolk is jegens de opdrachtgever niet aansprakelijk voor enige schade welke in enig verband staat met de opdracht, van welke aard dan ook, noch aan de zijde van de opdrachtgever noch aan derden, tenzij er sprake is van grove schuld of nalatigheid. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot een bedrag gelijk aan de factuurwaarde excl. BTW van de desbetreffende opdracht.

### Artikel 6 - Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten tussen de tolk en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Ulf, maart 2015